

## ANEXO II ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS

### 1. FINALIDADE

Este anexo tem por objetivo detalhar os serviços a serem contratados para cada um dos itens do Edital.

### 2. TERMOS E DEFINIÇÕES

- 2.1. No escopo deste Edital, devem ser considerados os termos e as definições abaixo apresentados:
- 2.1.1. **Requisitos:** conjunto de especificações necessárias para definir a Solução de Tecnologia da Informação a ser contratada.
  - 2.1.2. **Incidente:** qualquer evento que, não sendo parte da operação normal, afeta ambiente computacional do CONTRATANTE, causando a interrupção, suspensão ou redução da qualidade do serviço prestado.
  - 2.1.3. **Requisição de Serviço:** uma requisição formal de um usuário para algo a ser fornecido, por exemplo, uma requisição para obter informações sobre serviços ou servidores, *logs*, dados, *printscreen* etc, desde que não modifique qualquer Item de Configuração em ambiente computacional do CONTRATANTE.
  - 2.1.4. **Problema:** A causa raiz de um ou mais incidentes.
  - 2.1.5. **Item de Configuração:** é qualquer componente que necessite ser administrado para que um determinado Serviço de TI possa ser entregue.
  - 2.1.6. **Requisição de Mudança (RDM):** solicitação formal de mudança que busca alterar um ou mais Itens de Configuração.

### 3. CONSIDERAÇÕES GERAIS

- 3.1. A atividade de detecção e registro inicial de Incidentes e Requisições de Serviço deverá ser realizada, em regra, pelos usuários de tecnologia da informação, pela Central de Orientação ao Cliente Interno (Central de Serviço) e/ou pela monitoração de serviços de TI.
- 3.2. O CONTRATANTE classifica os Incidentes, as Requisições de Serviço, Problemas e/ou Mudanças conforme sua prioridade, para tratamento por nível de criticidade, não podendo ter sua prioridade alterada pelo CONTRATADO, sendo definida como:
- 3.2.1. **Prioridade Alta:** para Incidentes que afetam de forma crítica<sup>1</sup> os serviços de TI do CONTRATANTE, causando impactos significativos em seu desempenho, existindo ou não a parada dos serviços, ou Requisições de Serviços, Problemas e/ou Mudanças classificadas como prioritárias;
  - 3.2.2. **Prioridade Média:** para Incidentes que não causam impacto significativo sobre a produtividade ou disponibilidade dos serviços de TI, porém há a degradação de desempenho dos serviços para os usuários, ou Requisições de Serviços, Problemas e/ou Mudanças com prazo de atendimento definidos pelos seus respectivos processos;
  - 3.2.3. **Prioridade Baixa:** para Incidentes com impacto mínimo sobre a disponibilidade dos serviços de TI ou Requisições de Serviços, Problemas e/ou Mudanças que não se enquadram nos critérios de classificação Alta e Média.

---

<sup>1</sup> Os critérios de prioridade e criticidade para os serviços de TI são definidos pelo CONTRATANTE.

- 3.3. As prioridades poderão ser utilizadas livremente pelo CONTRATANTE para classificar os Incidentes, Requisições de Serviços, Problemas e/ou Mudanças conforme sua necessidade.
- 3.4. A classificação inicial em relação à prioridade será realizada de forma automática e de acordo com o impacto e a urgência dos Incidentes, Requisições de Serviço, Problemas e/ou Mudanças, ou manualmente e de acordo com matrizes de prioridades disponibilizadas pelo CONTRATANTE.
- 3.5. O CONTRATANTE reserva-se no direito de modificar a definição de prioridades, criando, excluindo ou alterando as quantidades e tipos de prioridades.
- 3.6. O atendimento aos Incidentes classificados com prioridade Alta não poderá ser interrompido até a recuperação do funcionamento dos serviços e aplicações envolvidas.
- 3.7. O prazo de atendimento se inicia no momento (data/hora/minuto) em que a demanda é aberta e será considerado concluído após o registro da solução da demanda.
- 3.8. O CONTRATANTE se reserva no direito de realizar a avaliação da satisfação do cliente/usuário, através da aplicação de pesquisa de satisfação, por intermédio de consulta aos solicitantes;
- 3.9. Nos casos em que o CONTRATANTE não considerar satisfatório o resultado do atendimento dos Incidentes e Requisições de serviços, estes poderão ser RECUSADOS e o CONTRATADO deverá executar todos os procedimentos necessários para seu aceite definitivo, registrando posteriormente novas informações e data de conclusão, que passarão por nova validação do solicitante. As correções dos Incidentes e Requisições de serviços serão realizadas sem ônus para o CONTRATANTE e será considerada a última data de conclusão registrada para cálculo de prazos.
- 3.10. O CONTRATADO deverá elaborar relatórios gerenciais diários e/ou mensais, apresentando-os ao CONTRATANTE no quinto dia útil de cada mês (para os relatórios mensais), ou quando solicitado pelo CONTRATANTE, constando dentre outras informações, os indicadores e as metas de níveis de serviços acordados e alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período, gráficos de tendências (quantitativas e qualitativas) dos atendimentos, estatísticas de disponibilidades dos serviços, além de qualquer outra informação relevante para a gestão contratual e acompanhamento dos serviços. Fica a critério do CONTRATANTE solicitar alterações nos relatórios acima citados, além de pedir inclusão de novos relatórios.
- 3.11. As resoluções de Incidentes, Problemas e o atendimento de Requisições de Serviço e Mudanças deverão ensejar a elaboração de documento(s) formatado(s), de acordo com os padrões definidos pelo CONTRATANTE, de forma que permita aplicar a mesma solução a futuras demandas semelhantes, sendo tais documentos submetidos para a publicação na Base de Conhecimento.
- 3.12. O CONTRATANTE poderá solicitar, sem ônus adicional, correção dos documentos que não estiverem de acordo com os padrões desejados ou que não corresponderem, na prática, aos procedimentos adotados.

#### **4. MODELO DE EXECUÇÃO E FORMA DE PAGAMENTO**

- 4.1. Para a execução do contrato, será implantado método de trabalho baseado no conceito de delegação de responsabilidade. Esse conceito define o CONTRATANTE como responsável pela gestão do contrato e pela atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos dos produtos e serviços entregues e o CONTRATADO como responsável pela execução dos serviços e gestão dos recursos humanos e físicos necessários. Nesse contexto, o valor mensal a ser pago estará associado ao alcance de metas estabelecidas para a prestação do serviço.
- 4.2. A natureza dos serviços requer o atendimento tempestivo a demandas dos usuários, muitas das quais não podem ser previamente planejadas por decorrerem de falhas ou dúvidas quanto ao funcionamento das soluções de TI do CONTRATANTE. Por esse motivo, será exigida do CONTRATADO a disponibilidade permanente de equipes qualificadas e dimensionadas de forma compatível com a demanda esperada. Com isso, configura-se um modelo híbrido de contratação, no qual a remuneração máxima é estabelecida com base na disponibilidade esperada do serviço, porém os valores

efetivamente pagos serão calculados em função do cumprimento de metas de desempenho e qualidade associadas aos serviços.

## 5. NÍVEL DE SERVIÇO

5.1. Os níveis de serviços de todos os itens da contratação estão descritos no **Anexo III – Níveis de Serviços**.

## 6. PERFIS DOS PROFISSIONAIS

6.1. O CONTRATADO deverá organizar-se considerando a existência dos seguintes papéis, não se limitando a estes, caso considere a necessidade de outros papéis que julgue apropriados para o bom desempenho das atividades contratadas:

6.1.1. **Supervisor de Execução do Contrato** (responsável pela administração do Contrato e principal preposto junto ao CONTRATANTE);

6.1.2. **Preposto** (responsável pelo gerenciamento da execução dos serviços e supervisão técnica);

6.1.3. **Equipe Técnica** (responsável pela execução das atividades do processo da contratação).

6.2. Os Perfis dos Profissionais de todos os itens da contratação estão descritos no **Anexo IV – Perfis e Qualificações dos Profissionais do Contratado**.

## 7. VOLUME ESTIMADO

7.1. O volume estimado para todos os itens da contratação estão descrito no **Anexo VII – Volume Estimado dos Serviços**.

## 8. LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

8.1. As atividades que necessitam de intervenção física, pessoal e direta, sobre equipamentos instalados nas dependências do CONTRATANTE deverão ser obrigatoriamente executadas nas dependências do CONTRATANTE. As demais atividades poderão ser executadas nas dependências do CONTRATADO, desde que previamente acordado com o CONTRATANTE.

8.2. A maioria dos serviços será prestada no site principal do CONTRATANTE, situado na **Av. Pedro Ramalho, 5.700, em Fortaleza-CE**. As outras dependências são o site secundário<sup>2</sup> e as unidades localizadas na área de atuação do Banco do Nordeste do Brasil (Região Nordeste; Norte de Minas, Espírito Santo, Belo Horizonte, Brasília, São Paulo, Rio de Janeiro ou outra localidade em território nacional caso o CONTRATANTE venha a ter presença), conforme relação constante do **Anexo VIII – Unidades do Banco**. Nas unidades, os serviços serão realizados com agendamento prévio.

8.3. Quando os serviços estiverem sendo prestados nas dependências do CONTRATANTE, os profissionais do CONTRATADO sempre deverão exercer suas atribuições sob a supervisão técnica e administrativa de preposto responsável pela realização dos serviços contratados.

8.4. Em nenhuma hipótese, o local de execução dos serviços poderá influir na modificação dos prazos e custos estabelecidos para entrega dos produtos e serviços contratados.

8.5. Caberá ao CONTRATADO a responsabilidade pelo deslocamento dos profissionais envolvidos na prestação dos serviços de suas instalações para as instalações do CONTRATANTE, inclusive quanto às demais despesas de passagem, hospedagem, alimentação etc.

---

<sup>2</sup> O site secundário, em fase de contratação, estará localizado a uma distância mínima de 2 (dois) quilômetros e máxima de 100 (cem) quilômetros do site principal do CONTRATANTE

## 9. PROVIMENTO DE RECURSOS (INSTALAÇÕES, FERRAMENTAS DE TRABALHO ETC.) PARA REALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

- 9.1. Será, integralmente, do CONTRATANTE o ônus com o estabelecimento das condições para execução das atividades em suas dependências, abrangendo infraestrutura de *hardware* (equipamentos) e *software* (ferramentas de trabalho).
- 9.2. Será, integralmente, do CONTRATADO o ônus com o estabelecimento das condições para execução das atividades em suas dependências, abrangendo, inclusive, os custos com infraestrutura de *hardware* (equipamentos), com *software* (ferramentas de trabalho), com comunicação de dados se for necessário (interconexão entre os sites do CONTRATANTE e do CONTRATADO) e pessoal (colaboradores do CONTRATADO).
- 9.3. O CONTRATADO deverá implementar sistemática de acompanhamento e supervisão dos serviços sob sua responsabilidade, em níveis operacionais, para que, dentre outras finalidades, possa fornecer informações ao CONTRATANTE.
  - 9.3.1. Em qualquer momento da execução de um serviço pelo CONTRATADO, o CONTRATANTE poderá solicitar informações a respeito da execução do serviço cujo relatório de resposta deverá ser entregue ao CONTRATANTE pelo CONTRATADO, em no máximo 2 (dois) dias úteis.
  - 9.3.2. As informações a serem fornecidas dizem respeito ao andamento dos serviços no momento da solicitação, comparações com períodos anteriores, estimativas de término, modificações em escopo e prazo, se for o caso.
  - 9.3.3. Durante o período de execução do Contrato, o CONTRATANTE, a seu critério, poderá agendar reuniões para planejamento organização e avaliação da prestação dos serviços com o CONTRATADO, a serem realizadas em sua sede em Fortaleza-CE.

## 10. OBRIGAÇÕES DO CONTRATADO

Caberá ao CONTRATADO o cumprimento das seguintes obrigações, além daquelas específicas, contidas no Contrato, no Edital e seus Anexos:

- 10.1. Efetuar a entrega dos serviços de acordo com o estabelecido nos anexos do edital e totalmente aderentes aos produtos e tecnologias utilizados pelo CONTRATANTE descritos no **Anexo IX – Ambiente Computacional**.
  - 10.1.1. O CONTRATANTE pode, a qualquer tempo, atualizar os produtos e tecnologias utilizados comprometendo-se o CONTRATADO a adaptar-se em um prazo máximo de 60 (sessenta) dias corridos, a partir da data de notificação por parte do CONTRATANTE.
- 10.2. Entregar ao CONTRATANTE o Termo de Confidencialidade e Não Divulgação de informações assinado pelos profissionais alocados na execução dos serviços, no prazo de 5 (cinco) dias úteis contados a partir do início da prestação dos serviços pelos profissionais ou a partir da solicitação do CONTRATANTE.
- 10.3. Formalizar a indicação de prepostos da empresa e substituto eventual para o Supervisor de Execução do Contrato.
- 10.4. Gerenciar os recursos humanos utilizados na execução dos serviços contratados pelo CONTRATANTE, realizando as atividades relativas ao repasse de informações, acompanhamento e supervisão dos serviços.
- 10.5. Recrutar e selecionar os colaboradores necessários à realização dos serviços, de acordo com o disposto nas Qualificações Exigidas de cada perfil profissional, **Anexo IV – Perfis e Competências dos Profissionais do Contratado**.
- 10.6. Manter documentação comprobatória da qualificação dos profissionais alocados na execução dos serviços e disponibilizar essa documentação ao CONTRATANTE, sempre que solicitada.

- 10.7. Capacitar, às suas expensas, os profissionais utilizados na prestação dos serviços nas competências necessárias ao atendimento dos serviços contratados.
- 10.8. Assegurar a seus profissionais a concessão dos benefícios obrigatórios previstos nos acordos e convenções de trabalho vigentes para as respectivas categorias profissionais.
- 10.9. Assumir a responsabilidade pelos encargos fiscais e comerciais resultantes da contratação.
- 10.10. Assumir a responsabilidade por todos os encargos previdenciários e obrigações sociais previstos na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-los na época própria, vez que os profissionais que prestarão os serviços não manterão nenhum vínculo empregatício com o CONTRATANTE.
- 10.11. Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os profissionais que prestarão os serviços durante a execução do Contrato, ainda que acontecido nas dependências do CONTRATANTE.
- 10.12. Assumir a responsabilidade por todos os encargos de eventual demanda trabalhista, civil ou penal, relacionada à execução do Contrato, originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou continência.
- 10.13. Assumir todas as responsabilidades e tomar as medidas necessárias ao atendimento dos seus profissionais que forem acidentados ou acometidos de mal súbito.
- 10.14. Manter seus profissionais devidamente identificados por meio de crachá, quando em trabalho nas dependências do CONTRATANTE.
- 10.15. Devolver ao CONTRATANTE os crachás fornecidos para utilização pelos profissionais alocados na prestação dos serviços, quando do desligamento do profissional ou do término do Contrato, devendo o CONTRATANTE ser ressarcido por eventuais extravios ou danos.
- 10.16. Providenciar a imediata substituição de qualquer empregado considerado inadequado à execução dos serviços contratados.
- 10.17. No caso de execução de serviços em seu domicílio, o CONTRATADO deverá utilizar ferramentas de *software* de sua propriedade, compatíveis com as especificadas no **Anexo IX – Ambiente Computacional**.
- 10.18. Obedecer ao especificado em todas as normas, padrões, processos e procedimentos do CONTRATANTE, estabelecidos nos Anexos, e respeitar os princípios éticos e compromissos de conduta, definidos no Código de Conduta Ética do CONTRATANTE, enquanto perdurar a relação contratual.
  - 10.18.1. O CONTRATANTE pode, a qualquer tempo, atualizar suas normas, padrões, processos e procedimentos comprometendo-se o CONTRATADO a se adaptar em um prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, a partir da data de notificação por parte do CONTRATANTE.
- 10.19. Participar, quando convocado, de reuniões para alinhamento de expectativas contratuais com equipe de profissionais do CONTRATANTE.
- 10.20. Prestar informações e esclarecimentos sobre a execução dos serviços e procedimentos, no âmbito do Contrato, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, a contar da data do recebimento da solicitação feita pelo CONTRATANTE.
- 10.21. Responsabilizar-se pelo transporte, sem ônus para o CONTRATANTE, do seu pessoal até o local de trabalho, inclusive em casos de paralisação dos transportes coletivos, bem como nas situações nas quais se faça necessária a execução dos serviços em regime extraordinário.

- 10.22. Responder por quaisquer danos causados, por seus profissionais, a bens de propriedade do CONTRATANTE ou de terceiros, quando tenham sido causados durante a execução dos serviços contratados.
- 10.23. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos e incorreções, durante a vigência do Contrato.
- 10.24. Utilizar *softwares* e demais ferramentas de trabalho tornados disponíveis pelo CONTRATANTE para a execução dos serviços, se for o caso.
- 10.25. Reportar ao CONTRATANTE, quaisquer anormalidades, erros ou irregularidades que possam comprometer a execução dos serviços e o bom andamento das atividades.
- 10.26. Solicitar ao CONTRATANTE a revisão, modificação ou revogação de privilégios de acesso a sistemas, informações e recursos do CONTRATANTE, quando da transferência, remanejamento, promoção ou demissão de profissional sob sua responsabilidade.
- 10.27. Disponibilizar, ao CONTRATANTE, toda a informação utilizada e / ou produzida na execução dos serviços prestados, em até 30 (trinta) dias corridos, sem quaisquer ônus adicionais para o CONTRATANTE, contados da data de finalização do Contrato, eliminando de suas bases de informações os documentos encaminhados pelo CONTRATANTE para a especificação dos serviços, bem como outros artefatos decorrentes desta e demais documentações pertinentes.
- 10.28. De forma a reduzir o risco operacional decorrente de prestação inconstante ou paralisação momentânea dos serviços, deverá criar alternativas operacionais, se precavendo contra os seguintes eventos:
  - 10.28.1. Greve dos funcionários do CONTRATADO;
  - 10.28.2. Ausência prolongada de funcionários;
  - 10.28.3. Apresentar relação dos empregados que utilizarão férias, com antecedência de 30 dias, bem como o nome dos substitutos.

## **11. OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE**

- 11.1. Alocar colaboradores para gestão e fiscalização do Contrato.
- 11.2. Alocar colaboradores para prestar informações sobre os processos e serviços desenvolvidos nas unidades organizacionais da Área de TI, com o intuito de fornecer subsídios para a prestação dos serviços pelo CONTRATADO.
- 11.3. Comunicar, formalmente, ao CONTRATADO quaisquer falhas verificadas no cumprimento do Contrato.
- 11.4. Disponibilizar, para o CONTRATADO, os recursos de *hardware* e *software* necessários à prestação dos serviços, bem como o suporte necessário ao uso destes recursos, quando executado nas dependências do CONTRATANTE.
- 11.5. Efetuar o pagamento ao CONTRATADO, mensalmente, considerando os serviços prestados efetivamente “aceitos” pelo CONTRATANTE e os serviços cujas “entregas” já tenham decorrido os respectivos prazos para a emissão dos aceites.
- 11.6. Fornecer os requisitos de arquitetura tecnológica e demais padrões adotados pela Área de Tecnologia do CONTRATANTE que deverão ser observados pelo CONTRATADO na prestação dos serviços.
- 11.7. Fornecer crachá de acesso às suas dependências, de uso obrigatório pelos profissionais do CONTRATADO.
- 11.8. Observar o cumprimento dos requisitos de qualificação profissional exigidos no Termo de Referência e Anexos, solicitando ao CONTRATADO as substituições e os treinamentos que se verificarem necessários.

11.9. Permitir acesso dos profissionais do CONTRATADO às suas dependências, equipamentos, *softwares* e sistemas de informação para a execução dos serviços contratados, quando for o caso.

## ANEXO II-A

### ESPECIFICAÇÕES DO ITEM 1 DO OBJETO DA CONTRATAÇÃO

O objeto da contratação do Item 1 é o **Suporte à operacionalização dos processos de Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Problemas, Gerenciamento da Base de Conhecimento, Gerenciamento de Disponibilidade, Gerenciamento de Capacidade e dos serviços de Gerenciamento de Operação de TI**, cujo resumo é apresentado na tabela abaixo e o detalhamento nos itens seguintes:

Processo/Serviço	Macroatividade
Gerenciamento de Incidentes	Classificação de Incidentes e Requisições
	Monitoramento, acompanhamento e comunicação de Incidentes
	Investigação, diagnóstico e resolução de Incidentes
	Encerramento de Incidentes e Requisições
Gerenciamento de Problemas	Abertura e Classificação de Problemas
	Monitoramento, acompanhamento e comunicação de Problemas
	Investigação, diagnóstico e resolução de Problemas
	Encerramento de Problemas
	Gerenciamento Proativo dos Problemas
Gerenciamento da Base de Conhecimento	Validação Técnica dos Documentos da Base de Conhecimento
	Aprovação dos Documentos da Base de Conhecimento
	Administração dos Documentos da Base de Conhecimento
Gerenciamento de Operações de TI	Operacionalização de Sistemas, Serviços e Recursos
	Monitoração de Sistemas, Serviços e Recursos
	Gerenciamento de fitoteca e procedimentos de <i>Backup/Restore</i>
	Planejamento e Controle da Produção (PCP)
	Gerenciamento de Instalações de TI



Gerenciamento de Operações de TI	Monitoração e Gerenciamento de Redes
Gerenciamento da Capacidade	Análise de Capacidade e Desempenho
	Gerenciamento de Demanda
	Modelagem de Capacidade
	Plano de Capacidade
Gerenciamento de Disponibilidade	Gerenciamento de Níveis de Disponibilidade
	Plano de Disponibilidade
Atividades comuns aos processos de Gerenciamento da Capacidade e Disponibilidade	Documentação de Gerenciamento de Recursos
	Implantação de Monitoramento
	Atualização de Monitoramento
	Suporte técnico às atividades referentes aos processos
	Ações de Melhorias de Capacidade e Disponibilidade
	Gerenciamento de projetos, condução de equipes e apoio às demais macroatividades

## 1. ATIVIDADES

- 1.1. Os quadros abaixo trazem relações básicas, não exaustivas, das atividades que compõem cada processo/macroatividade, assim como relação de atividades comuns a todos os processos/macroatividades.
- 1.2. Em função das otimizações, propostas de melhorias de processos e/ou novas tecnologias incorporadas/substituídas pelo CONTRATANTE, esta lista poderá sofrer alterações, ao longo da execução contratual, a fim de contemplar as atividades/adequações necessárias à perfeita execução dos serviços sem que se caracterize, necessariamente, alteração, acréscimo ou supressão dos serviços ao objeto contratado.
- 1.3. Atividades do **Processo de Gerenciamento de Incidentes**

MACROATIVIDADES	ATIVIDADES
Classificação de Incidentes e Requisições	Identificar a demanda (Incidente ou Requisição) e realizar a devida classificação, devendo, caso seja necessário, converter o Incidente em Requisição de Serviço ou em Requisição de Mudança e vice-versa, dentre outras conversões possíveis.
	Verificar e inserir, em sistema disponibilizado pelo CONTRATANTE, informações referentes ao correto grupo de atendimento, categoria, prioridade, impacto, urgência, item de configuração, status do item de configuração, dentre outras informações relacionadas à macroatividade de classificação de demanda.
	Encaminhar a demanda para a equipe técnica, após a completa e correta classificação destas.
Monitoramento, Acompanhamento e Comunicação de Incidentes	Verificar e acompanhar todos os Incidentes em relação às atividades de registro, atendimento, investigação, diagnóstico, escalonamento, cumprimento de prazos, qualidade das informações, dentre outros.
	Notificar o CONTRATANTE quaisquer anormalidades que possam causar impacto nas atividades.
	Comunicar-se, quando necessário, com o usuário final da demanda, parceiro externo ou com o CONTRATANTE, de forma a obter informações decisórias, operacionais ou gerenciais necessárias e inerentes à busca da solução e/ou atendimento do Incidente.
	Preparar relatórios gerenciais sobre os incidentes resolvidos de acordo com a demanda do CONTRATANTE.
	Vincular os Incidentes relacionados, isto é, Incidente pai com Incidente(s) filho(s), etc.
Investigação, Diagnóstico e Resolução de Incidentes	Realizar o diagnóstico inicial dos incidentes previamente classificados e encaminhados para a equipe técnica.
	Identificar possíveis soluções definitivas ou de contorno para o Incidente.
	Providenciar abertura e acompanhamento de chamados junto a fornecedores, se for o caso.

MACROATIVIDADES	ATIVIDADES
Investigação, Diagnóstico e Resolução de Incidentes	Aplicar a solução para o incidente visando restaurar o mais rápido possível o serviço/componente afetado.
	Realizar os devidos testes para confirmar que o incidente foi solucionado.
	Documentar a solução adotada para o incidente e submeter à base de conhecimento.
	Devolver o incidente à equipe de classificadores para o devido fechamento.
Encerramento de Incidentes e Requisições	Verificar se as informações básicas de identificação estão corretamente preenchidas, tais como: categoria, prioridade, impacto, urgência, item de configuração, status do item de configuração, dentre outras.
	Verificar se as informações de documentação das atividades realizadas para o atendimento da demanda, desde a abertura desta, estão corretamente preenchidas, tais como: procedimentos realizados para atendimento, evidências ( <i>printscreen</i> , logs etc.) de comprovação dos procedimentos realizados, itens de configuração afetados na aplicação dos procedimentos de atendimento, causa da ocorrência do Incidente, solução de contorno aplicada, documento(s) da base de conhecimento utilizado(s), requisições ou incidentes filhos relacionados, dentre outras.
	Retornar para a equipe técnica as demandas que não contiverem as informações mínimas requisitadas no item acima, para que estes sejam documentados, ampla e detalhadamente, de forma que um usuário comum consiga entender claramente o que foi realizado durante todo o atendimento, desde a sua abertura.
	Comunicar-se, quando necessário, com o usuário final da demanda de forma a tratar questões relativas à solução do incidente ou atendimento da requisição, obtendo autorização para encerramento da demanda, retorno da demanda para a equipe que a atendeu etc.

#### 1.4. Atividades do **Processo de Gerenciamento de Problemas**

MACROATIVIDADES	ATIVIDADES
Classificação de Problemas	Realizar a abertura dos problemas identificados durante análise de gerenciamento proativo e os solicitados por outros processos e pelo CONTRATANTE.
	Identificar a demanda, registrar e realizar a devida classificação de Problema, devendo, descrever os sintomas e associar os incidentes relacionados ao problema.
	Verificar e inserir, em sistema disponibilizado pelo CONTRATANTE, informações referentes ao correto grupo de atendimento, categoria, prioridade, impacto, urgência, item de configuração, dentre outras informações relacionadas ao processo de registro e classificação do Problema.
	Encaminhar o Problema para macroatividade de Investigação e Diagnóstico, após a completa e correta classificação.
Investigação, Diagnóstico e Resolução de Problemas	Conduzir investigações para identificação da causa raiz. O CONTRATANTE reserva-se no direito de solicitar ao CONTRATADO soluções de contorno para Incidentes abertos e cuja causa raiz e solução definitiva do Problema ainda não tenham sido identificadas.
	Analisar a causa raiz buscando a solução para correção definitiva e melhorias na infraestrutura de TI.
	Registrar a RdM (Requisição de Mudança), devendo, preencher os campos obrigatórios (ex.: contato, categoria, resumo e descrição da mudança), para análise do Processo de Gerenciamento de Mudança.
	<p>Preencher Ordem de Mudança contemplando, no mínimo, as seguintes tarefas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informar detalhadamente as ações a executar;</li> <li>• Relacionar os Itens de Configuração afetados;</li> <li>• Definir os recursos necessários para execução da mudança;</li> <li>• Elaboração de Scripts para execução da mudança, se for o caso;</li> <li>• Definir as possíveis consequências com a realização da mudança;</li> <li>• Definir o plano de retorno;</li> <li>• Definir os procedimentos para revisão pós-implantação;</li> </ul> <p>Elaborar a cronologia das ações com proposta de datas e horários de execução.</p>

MACROATIVIDADES	ATIVIDADES
Investigação, Diagnóstico e Resolução de Problemas	Implantar solução de contorno e/ou definitiva, conforme detalhamento da Ordem de Mudança e em data e horário aprovado pelo Gerenciamento de Mudanças. Esta atividade geralmente ocorre no final de semana ou no período noturno durante a semana.
	Realizar os procedimentos do plano de retorno, caso seja necessário, documentando o motivo da realização do procedimento de retorno.
	Realizar a revisão pós-implantação para validar a implantação da solução de contorno e definitiva.
	Elaborar documentação do erro conhecido, devendo contemplar informações mínimas como: o título com um nome descritivo curto para o documento; o resumo com a descrição rápida do problema associado com o documento; a descrição completa do problema associado ao documento; a descrição da solução do problema; dentre outras a serem especificadas pelo CONTRATANTE.
	Registrar documento do erro conhecido na Base de Conhecimento para apreciação.
	Elaborar documentação das soluções definitivas, devendo contemplar informações mínimas como: o título com um nome descritivo curto para o documento; o resumo com a descrição rápida do problema associado com o documento; a descrição completa do problema associado ao documento; a descrição da solução do problema; dentre outras a serem especificadas pelo CONTRATANTE.
	Registrar documento de soluções definitivas na Base de Conhecimento para apreciação.
Monitoramento, Acompanhamento e Comunicação de Problemas	Verificar e acompanhar todos os Problemas em relação às atividades de registro, atendimento, investigação, diagnóstico, preenchimento da ordem de mudança, implantação, cumprimento de prazos, qualidade das informações, dentre outros.
	Notificar o CONTRATANTE, periodicamente, sobre a evolução dos Problemas. A comunicação contemplará informações mínimas como: especialista que está atendendo a demanda, atividades realizadas, esforço em horas das atividades que já foram realizadas no atendimento da demanda, status da demanda, pendências existentes, dentre outras a serem especificadas pelo CONTRATANTE.  Devendo notificar imediatamente problemas que estejam aguardando informações para prosseguir com o atendimento, isto é, aguardando informações do analista do sistema, de parceiro externo etc.
	Comunicar-se, quando necessário, com o analista do sistema, parceiro externo ou com o CONTRATANTE, de forma a obter informações decisórias, operacionais ou gerenciais necessárias e inerentes à busca da solução do Problema.

MACROATIVIDADES	ATIVIDADES
Monitoramento, Acompanhamento e Comunicação de Problemas	Vincular os Incidentes, as Requisições de Serviço e Ordens de Mudanças relacionadas ao Problema.
	Verificar toda documentação produzida pelo Processo de Problema, antes de enviar para validação do CONTRATANTE.
	Revisar o portfólio dos problemas de forma a detectar problemas com tempo excessivo na fila de problemas.
Encerramento de Problemas	Verificar se as informações básicas de identificação do Problema estão corretamente preenchidas, tais como: categoria, prioridade, impacto, urgência, item de configuração, status do item de configuração, erro conhecido, causa raiz, dentre outras. Para o encerramento do problema é necessário que todos os documentos solicitados pelo processo de problema tenham sido entregues e previamente validados pelo CONTRATANTE.
	Informar ao CONTRATANTE o encerramento do Problema.
	Comunicar-se, quando necessário, com o usuário final da demanda de forma a tratar questões relativas à solução do problema, obtendo autorização para encerramento da demanda, retorno da demanda para a equipe que a atendeu etc.
	Elaborar relatório dos principais/maiores problemas contendo: ações que foram feitas corretamente, ações que deveriam ter sido efetuadas de forma diferente e lições aprendidas.
Gerenciamento Proativo dos Problemas	Analisar os incidentes com o objetivo de identificar recorrências com a mesma causa raiz, item de configuração, categoria e tendências de falhas, dentre outros.
	Analisar os relatórios gerados pelo processo de incidentes.
	Abrir os problemas em que foram identificadas recorrências durante a análise de incidentes. Caso o problema já esteja aberto, associar os novos incidentes ao problema já existente.
	Elaborar relatório dos incidentes analisados e para os quais não foram abertos problemas com a devida justificativa.
	Avaliar informações de outros processos com o objetivo de revelar possíveis causadores de incidentes, problemas ou erros.

### 1.5. Atividades do **Processo de Gerenciamento da Base de Conhecimento**

MACROATIVIDADES	ATIVIDADES
Validação Técnica dos Documentos da Base de Conhecimento	Garantir a precisão das informações na Base de Conhecimento.
	Avaliar documento de conhecimento sugerido e identificar: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se o mesmo é tecnicamente viável;</li> <li>• Se o mesmo já existe na base;</li> <li>• Se o mesmo pode ser um complemento de uma solução existente;</li> <li>• Se o mesmo pode ser incluso com outros documentos propostos.</li> </ul>
	Indicar qual a categorização do documento.
	Notificar a não validação de um documento registrado na Base de Conhecimento.
	Monitorar o progresso da geração do documento de conhecimento, desde o seu registro até a publicação, incluindo acompanhamento dos ajustes necessários.
	Encaminhar os documentos de conhecimento válidos e ajustados para aprovação.
	Aprovação dos Documentos da Base de Conhecimento
Avaliar documento de conhecimento sugerido e identificar se o mesmo faz parte do escopo da Base de Conhecimento.	
Notificar a não validação de um documento registrado na Base de Conhecimento.	
Aprovar os documentos de conhecimento para publicação na Base de Conhecimento.	
Administração dos Documentos da Base de Conhecimento	Gerar informações gerenciais sobre o respectivo processo.
	Sugerir Principais Indicadores de Desempenho (KPIs).
	Gerar informações de auditorias na Base de Conhecimento, apontando desvios nos tempos de validação / publicação dos documentos de conhecimento, bem como no preenchimento da documentação dos mesmos, aperfeiçoando-os quando necessário.
	Interagir continuamente com os proprietários dos processos correlatos.

1.6. Atividades do **Serviço de Gerenciamento de Operações de TI**

MACROATIVIDADES	ATIVIDADES
Operacionalização de Sistemas, Serviços e Recursos	Operar os computadores e suas unidades periféricas, de acordo com as normas e padrões determinados pelo CONTRATANTE, intervindo por meio de comandos e/ou execução de procedimentos operacionais.
	Atuar de forma preventiva na detecção de falhas e solucionar ocorrências em tempo de produção de acordo com as normas e padrões determinados pelo CONTRATANTE.
	Gerenciar a execução de sistemas e aplicativos, atualização das bases de dados, disponibilização de recursos e serviços, e geração de arquivos e relatórios.
	Efetuar comandos de aplicativos, <i>hardware</i> e <i>software</i> quando necessário e/ou solicitados pelo CONTRATANTE.
	Executar os processamentos BATCH, ON-LINE e de scripts automatizados dos sistemas aplicativos no ambiente de Produção.
	Fornecer subsídios para elaboração do planejamento da Produção.
	Gerar estatísticas do processamento diário com apresentação de relatório sintético de desempenho e ocorrências anormais.
	Propor alternativas de produção e análise de impacto no desempenho do processamento diário.
	Participar da elaboração do acordo de nível operacional e cronograma de Produção, em conformidade com os acordos de níveis de serviços.
	Documentar e atualizar procedimentos de Operação.
	Gerenciar a disponibilização dos ICs (Itens de Configuração) que compõem a infraestrutura física dos <i>Datacenters</i> .
	Atuar no <i>download</i> de vacinas e correções no <i>Anti-Malware</i> em estações de trabalho.
	Administrar os recursos de infraestrutura de Segurança da Informação: atualizações Microsoft, <i>Firewall</i> , <i>Anti-Spam</i> , <i>Anti-Malware</i> e filtros de conteúdo para acesso à Internet.
	Gerar relatórios e gráficos de atualizações Microsoft, <i>Anti-Spam</i> , <i>Anti-Malware</i> e filtros de conteúdo para acesso à Internet.
	Registrar incidentes ocorridos durante a execução das atividades desta macroatividade.
Gerar relatórios de exceções (eventos anormais) ocorridos durante a execução das atividades desta macroatividade, com sugestões de melhorias relacionadas à mesma.	



MACROATIVIDADES	ATIVIDADES
<p>Monitoração de Sistemas, Serviços e Recursos</p>	<p>Monitorar os processamentos BATCH, ON-LINE e de <i>scripts</i> automatizados dos sistemas aplicativos no ambiente de Produção.</p>
	<p>Monitorar consoles e atuar, de acordo com as normas e padrões determinados pelo CONTRATANTE, no que se refere a <i>hardware</i>, <i>software</i> e comandos.</p>
	<p>Monitorar consoles e atuar, de acordo com as normas e padrões determinados pelo CONTRATANTE, no que se refere às mensagens de I/O, <i>software</i> gerenciador de mídias magnéticas e comandos das fitotecas.</p>
	<p>Monitorar a disponibilidade e desempenho de todos os sistemas e serviços providos pelos ICs (Itens de Configuração) do CONTRATANTE.</p>
	<p>Monitorar a disponibilidade dos ICs (Itens de Configuração) que suportam os sistemas e serviços do CONTRATANTE.</p>
	<p>Monitorar o espaço em discos utilizado pelos gerenciadores de banco de dados e gerenciadores de arquivos.</p>
	<p>Monitorar a recepção e transmissão de arquivos entre parceiros e clientes.</p>
	<p>Monitorar a disponibilidade dos componentes de <i>hardware</i> e <i>software</i> integrantes da solução de <i>Backup</i> e <i>Restore</i> utilizada pelo CONTRATANTE.</p>
	<p>Monitorar a console de atualizações Microsoft, <i>Anti-Malware</i> e <i>Anti-Spam</i> e realizar os ajustes necessários.</p>
	<p>Desativar os monitoramentos dos Sistemas, Serviços ou Recursos nos períodos de indisponibilidade planejada e reativá-los logo após os mesmos.</p>
	<p>Registrar incidentes ocorridos durante a execução das atividades desta macroatividade.</p>
	<p>Comunicar aos interessados a ocorrência de incidentes críticos registrados, informando pelo menos o número do incidente, o item de configuração afetado e o alerta identificado.</p>
	<p>Gerar relatórios de exceções (eventos anormais) ocorridos durante a execução das atividades desta macroatividade, com sugestões de melhorias relacionadas à mesma.</p>
	<p>Propor alternativas de melhoria nos processos de monitoração.</p>

Gerenciamento de fitoteca e procedimentos de <i>Backup/Restore</i>	Executar e acompanhar procedimentos de <i>Backup</i> de dados, mediante requisição detalhada ou processo automatizado.
	Executar e acompanhar procedimentos de <i>Restore</i> de dados, mediante processo sistematizado, a serem executados em situação de perda de dados.
	Gerenciar fitotecas envolvendo inventário, movimentação e gerenciamento de mídias.
	Manusear mídias no equipamento de controle e gravação de mídias magnéticas ( <i>tape library</i> robotizada) quando necessário.
	Configurar, formatar, organizar e manter sistema de identificação das mídias magnéticas.
	Recepcionar, expedir, controlar e armazenar, com a devida organização e cuidado, as mídias magnéticas em trânsito.
	Avaliar periodicamente as mídias magnéticas, providenciando a recuperação daquelas que apresentarem anormalidades.
	Controlar as condições de uso e validade das mídias magnéticas, efetuar limpeza, teste de recuperação e substituições de mídias quando necessário.
	Controlar e acompanhar a disponibilidade da quantidade existente e necessária de mídias para o atendimento das demandas.
	Registrar incidentes ocorridos durante a execução das atividades desta macroatividade.
	Gerar relatórios de exceções (eventos anormais) ocorridos durante a execução das atividades desta macroatividade, com sugestões de melhorias relacionadas à mesma.
Planejamento e Controle da Produção (PCP)	Executar tarefas de criação, instalação, alteração e desinstalação de JOBS/Aplicações ou rotinas em ambiente PCP e aplicação de correções.
	Elaborar notas técnicas para orientação quanto às melhores práticas na utilização de técnicas de planejamento e controle da produção.
	Manter a arquitetura padronizada nos ambientes de TI do CONTRATANTE em conformidade com os padrões definidos.
	Manter as fontes das estruturas de dados (dicionários, catálogos, diretórios etc.) e de seus objetos nos ambientes de PCP, em conformidade com os padrões definidos.
	Propor a implantação de soluções tecnológicas para o ambiente de PCP.

Gerenciamento de Instalações de TI	Garantir a organização das instalações físicas dos equipamentos e componentes que compõem os <i>Datacenters</i> Principal, Secundário e das Unidades distribuídas do CONTRATANTE.
	Manter informação estruturada sobre a organização, estrutura e quantitativos dos componentes e equipamentos localizados nos <i>Datacenters</i> Principal, Secundário e nas Unidades distribuídas do CONTRATANTE.
	Acionar empresas para manutenção em equipamentos cobertos por garantia de suporte e assistência técnica.
	Acompanhar a manutenção de equipamentos cobertos por garantia de suporte e assistência técnica.
	Criar e gerenciar plano de manutenção preventiva para equipamentos cobertos por garantia de suporte e assistência técnica.
	Realizar procedimentos preventivos e corretivos em equipamentos sem cobertura de suporte e assistência técnica, tais como: instalação, <i>upgrade</i> , <i>downgrade</i> e limpeza de componentes de <i>hardware</i> .
	Disponibilizar ferramentas necessárias à manutenção de equipamentos tais como: chaves de fenda, chaves Philips; chaves Allen, multímetro, alicates, rotuladoras, cartucho para rotuladoras, dentre outras.
	Realizar visitas periódicas às Unidades distribuídas do CONTRATANTE (Agências, Superintendências e outras) para executar <i>checklist</i> preventivo envolvendo atividades como: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Organizar e, se for o caso, substituir cabos de rede;</li> <li>• Efetuar medições da tensão da rede elétrica;</li> <li>• Verificação nos computadores dos usuários de conformidade com os padrões do CONTRATANTE e realizar os ajustes necessários;</li> </ul> Outras atividades poderão ser incluídas em comum acordo entre o CONTRATADO e o CONTRATANTE.
	Propor melhorias no gerenciamento das instalações de TI e estabelecer padrões para os procedimentos.
	Elaborar relatórios abrangendo a realização das atividades de executadas
	Apoiar na implantação <i>in loco</i> de novas agências do Banco, realizando atividades como: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Instalar fisicamente o servidor da nova agência e realizar as configurações definidas;</li> <li>• Configurar os computadores, terminais de caixa e <i>Cash Dispensers</i> (ATMs) na rede da nova agência;</li> <li>• Prestar suporte inicial aos usuários da nova agência.</li> </ul>

<p>Monitoração e Gerenciamento de Redes</p>	<p>Realizar procedimentos de identificação e solução de problemas relacionados aos serviços prestados pelas operadoras de telecomunicações, intervindo fisicamente nos componentes fornecidos, caso necessário e autorizado.</p>
	<p>Realizar e acompanhar a abertura de chamados de suporte e assistência técnica junto aos núcleos de operações e controle das operadoras de telecomunicações.</p>
	<p>Realizar testes de funcionalidades dos serviços, incluindo testes de ativação e desativação de circuitos.</p>
	<p>Realizar, quando necessário, acesso de leitura aos equipamentos da solução (roteador, comutador etc.), visando a identificação de incidentes ou extração de informações, a pedido do CONTRATANTE.</p>
	<p>Configurar as funcionalidades do sistema de gerenciamento das redes e utilizá-las para informar as equipes do CONTRATANTE a respeito da ocorrência de falhas e anomalias nos serviços prestados pelas operadoras.</p>
	<p>Acompanhar os alertas gerados pelo Sistema de Gerenciamento e atuar pró e reativamente na identificação e correção de anomalias no tráfego.</p>
	<p>Apresentar sugestões de melhorias nas redes.</p>
	<p>Contatar as Unidades quando da falha em circuitos, informando os procedimentos que devem ser adotados em relação ao uso da rede, assim como informar a unidade acerca das ações que estão sendo adotadas para solução do incidente.</p>
	<p>Realizar batimento do SLA (<i>service level agreement</i> – acordo de nível de serviço) previsto nos contratos do CONTRATANTE com as suas operadoras, confrontando os relatórios gerados com os fornecidos pelas operadoras prestadoras dos serviços de comunicação. O batimento deverá constar as discrepâncias encontradas entre os relatórios apresentados pelas operadoras e os gerados com base nas informações obtidas pela rede. Além disso, informar mensalmente os custos inerentes ao descumprimento do SLA.</p>
	<p>Acompanhar a adequação das políticas vigentes de QoS (<i>Quality of Service</i>) à evolução das necessidades de negócios do CONTRATANTE, analisando se as políticas de QoS informadas pelo CONTRATANTE estão sendo aplicadas pelas operadoras, sugerindo melhorias e alertando em caso de anomalias.</p>
	<p>Criar e manter atualizada documentação detalhada sobre os componentes fornecidos no escopo dos serviços prestados pelas operadoras, bem como sobre sua relação com outros componentes.</p>
	<p>Sugerir adequações em relatórios e demais documentos fornecidos pelas operadoras, implementando-as quando aprovadas pelo CONTRATANTE.</p>
	<p>Manter documentação de controle sobre indisponibilidade dos serviços de redes, incluindo:</p> <p>a) data e hora de início;</p>

	b) data e hora de fim; c) tempo total de indisponibilidade; d) se existe imputabilidade à concessionária (se não for imputável, registrar o motivo); e) se a contingência funcionou (se não funcionou, registrar o motivo); f) forma de cálculo e valor apurado da multa ou desconto, quando aplicável.
--	---

1.7. Atividades dos **Processos de Gerenciamento de Capacidade**<sup>3</sup>

MACROATIVIDADES	ATIVIDADES
Análise de Capacidade e Desempenho	Realizar avaliação dos dados coletados na Monitoração/Gerenciamento de Eventos e relatórios de desempenho e utilização de recursos elaborados por serviços de assistência técnica / suporte técnico contratados.
	Estabelecer perfis de recursos.
	Identificar contenção de recursos: dados (tabelas de banco de dados, arquivos), processador, etc.
	Identificar distribuição inadequada de carga de trabalho sobre os recursos disponíveis.
	Analisar os eventos e sugerir modificações e ajustes em parâmetros e componentes de infraestrutura de TI.
	Estabelecer balanceamento de carga de processamento.
	Estabelecer balanceamento de tráfego de dados.
	Adequar as estratégias de <i>locking</i> .
	Propor estratégias de uso eficiente de recursos de memória e melhora em tempos de resposta.
	Propor estratégias de maximização do uso de áreas de armazenamento.
	Propor estratégias de melhorias no uso de banda de rede de comunicação.
Analisar o desempenho dos componentes da infraestrutura de TI, visando adotar ações pró-ativas.	

---

<sup>3</sup> Todas as atividades deverão ser realizadas para todos os recursos/serviços pertencentes ao escopo deste processo e descritos no **Anexo IX do Edital**.

Análise de Capacidade e Desempenho	Analisar desempenho de aplicações e de tendência de utilização de recursos para planejamento de capacidade da infraestrutura de TI e componentes, bem como sugestão de alternativas técnicas em caso de alteração de infraestrutura devido a problemas de desempenho ou alta utilização.
	Manter as informações do sistema de gerenciamento de todos os ambientes tecnológicos.
	Atuar nas atividades de planejamento da capacidade e desempenho.
	Acompanhar o desempenho da rede, visando adotar ações pró-ativas e reativas.
	Implantar ações visando aumentar o desempenho e a capacidade para os recursos e serviços de infraestrutura de TI.
	Analisar desempenho de aplicações e de tendência de utilização de recursos para planejamento de capacidade de rede LAN ( <i>Local Área Network</i> ), WAN ( <i>Wide Área Network</i> ), Wireless e componentes, bem como sugestão de alternativas técnicas em caso de alteração de infraestrutura devido a problemas de desempenho ou alta utilização.
	Analisar, acompanhar, medir e qualificar o tráfego de rede para fins de QoS, estatística, segurança, disponibilidade, desempenho e engenharia de tráfego.
	Ajustar desempenho de componentes das plataformas computacionais de hardware e <i>software-tuning</i> .
	Manter dados de crescimento do uso de recursos computacionais.
	Analisar o comportamento dos ambientes e demais <i>softwares</i> , procurando detectar problemas advindos de alto consumo de recursos de CPU, I/O, memória e tráfego de rede.
	Atuar em conjunto com as áreas de monitoração no desenvolvimento de soluções, que auxiliem no trabalho das equipes relacionadas com rede SAN.
	Atuar em conjunto com as áreas de monitoração no desenvolvimento de soluções/customizações que auxiliem no trabalho de monitoração do <i>hardware</i> e <i>softwares</i> do ambiente.
	Elaborar estudos de distribuição, balanceamento e remanejamento de cargas de tráfego da rede de comunicação SNA e TCP/IP, entre outras tecnologias.
	Avaliar o desempenho e capacidade dos ambientes de correio eletrônico, de forma a detectar e corrigir eventuais falhas.
Manter dados de crescimento do uso de recursos computacionais de correio eletrônico.	

Análise de Capacidade e Desempenho	Sinalizar pontos de contenção e consumo excessivo de recursos, subsidiando as demais áreas a promoverem ajustes em suas aplicações.
	Analisar o comportamento dos ambientes de correio eletrônico e demais <i>softwares</i> , procurando detectar problemas advindos de alto consumo de recursos de CPU, I/O e memória.
	Indicar a necessidade de ajustes dos ambientes de correio eletrônico ( <i>tunning</i> ).
	Elaborar regras de medição do desempenho dos servidores de correio eletrônico em relação à arquitetura de Rede de Dados.
	Atuar em rotina de análise de desempenho dos ambientes de correio eletrônico, efetuando análise diária dos gráficos e atuando de forma pró-ativa na detecção de problemas.
	Avaliar o desempenho e capacidade dos ambientes de DW e BI e das aplicações contidas nos mesmos, de forma a detectar e corrigir eventuais falhas.
	Analisar o comportamento dos ambientes de DW e BI e demais <i>softwares</i> , procurando detectar problemas advindos de alto consumo de recursos de CPU, I/O e memória.
	Indicar a necessidade de ajustes dos ambientes de DW e BI ( <i>tunning</i> ).
	Elaborar regras de medição do desempenho dos servidores de BI e DW em relação a arquitetura de Rede de Dados.
	Atuar em rotina de análise de desempenho dos ambientes BI e DW, efetuando análise diária dos gráficos e atuando de forma pró-ativa na detecção de problemas.
	Analisar tráfego de rede de comunicação.
	Implantar rotinas de acompanhamento de transações online promovendo alarmes para o processo de monitoração do ambiente transacional e de comunicação.
	Dar suporte à execução das transações ( <i>online/batch</i> ), através da criação de scripts automatizados ou configuração de ferramentas de monitoração e análise, gerando alarmes para o processo de monitoração do ambiente transacional e de comunicação.
	Avaliar relatórios gerados por monitores de desempenho da rede SNA e TCP/IP.
Analisar o comportamento dos gerenciadores de transações, ferramentas de comunicação e demais <i>softwares</i> , procurando detectar problemas advindos de alto consumo de recursos de CPU, I/O e memória.	

Análise de Capacidade e Desempenho	Elaborar regras de medição de tempo de resposta de aplicações quando envolve rede SNA, TCP/IP, dentre outras tecnologias.
	Atuar em rotina de análise de desempenho em servidores <i>web</i> , de aplicação e de diretórios, efetuando análise diária dos gráficos e atuando de forma pró-ativa na detecção de problemas.
	Executar análise de tendência de consumo de recursos dos servidores <i>web</i> , de aplicação e de diretórios.
	Dar suporte à execução das transações ( <i>online/batch</i> ), através da criação de scripts automatizados ou configuração de ferramentas de monitoração e análise, gerando alarmes para o processo de monitoração do ambiente transacional.
	Avaliar relatórios gerados por monitores de desempenho de SGBD, gerenciadores de transações e servidores de aplicações, servidores <i>web</i> , servidores de catálogo, ferramentas de gerência e demais softwares de monitoração de ambiente.
	Implantar customizações/configurações nos monitores de SGBD, gerenciadores de transações e servidores de aplicações servidores <i>web</i> , servidores de catálogo.
	Indicar a necessidade de ajustes dos SGBD ( <i>tunning</i> ), gerenciadores de transações, e servidores de aplicações, utilizando para isto as ferramentas próprias para cada um dos produtos.
	Avaliar o desempenho e capacidade dos servidores de aplicação e das aplicações contidas nos mesmos, de forma a detectar e corrigir eventuais falhas.
	Ajustar desempenho de componentes das plataformas computacionais de <i>hardware</i> e <i>software</i> Mainframe.
	Analisar o comportamento dos ambientes e demais <i>softwares</i> da plataforma Mainframe, procurando detectar problemas advindos de alto consumo de recursos de CPU, I/O e memória.
	Atuar em conjunto com as áreas de monitoração no desenvolvimento de soluções que auxiliem no trabalho das equipes relacionadas com rede SAN.
	Atuar em conjunto com as áreas de monitoração no desenvolvimento de soluções/customizações que auxiliem no trabalho de monitoração do <i>hardware</i> e <i>softwares</i> do ambiente Mainframe.
	Verificar o tempo de resposta das consultas via SQL e sugerir melhorias para aumento de desempenho dos SGBDs.
	Avaliar o desempenho e capacidade dos SGBDs de forma a detectar e corrigir, preventivamente, eventuais falhas.
	Gerar relatórios sobre a disponibilidade do serviço e possíveis pontos de falha.
	Elaborar e analisar relatórios de estatísticas de desempenho dos SGBDs e de seus objetos.
Acompanhar o nível de consumo das aplicações (CPU, I/O, memória, etc.), identificando pontos de melhoria.	



Análise de Capacidade e Desempenho	Acompanhar e analisar o crescimento/evolução das bases de dados, dicionários, catálogos e diretórios do SGBD nos ambientes, identificando problemas de desempenho e a necessidade de limpeza, expansão, reestruturação ou reorganização dos mesmos.
	Analisar o comportamento dos bancos de dados e gerenciadores de transações e executar ações, visando a otimização de desempenho e utilização das bases de dados, procurando detectar problemas advindos de alto consumo de recursos de CPU, I/O, memória, etc. atuando para sua correção.
	Analisar o relatório de estatística de desempenho dos bancos de dados e de seus objetos e apresentar solução visando à redução do consumo de recursos.
	Avaliar as alternativas de solução de Banco de Dados e o impacto das mesmas no desempenho das aplicações envolvidas.
	Elaborar e avaliar relatórios gerados por monitores de performance de SGDBs.
	Elaborar e implantar planos de melhorias de utilização dos recursos SGDB baseados nas boas práticas de mercado.
	Analisar o comportamento dos SGDBs, dos gerenciadores de transações e demais <i>softwares</i> , procurando detectar problemas advindos de alto consumo de recursos de CPU, I/O e memória.
Gerenciamento de Demanda	Analisar o Programa Estratégico do CONTRATANTE, bem como o Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação, com vistas na identificação de necessidades de aporte de capacidade aos recursos de infraestrutura em decorrência de futura implantação de novos ou acréscimo no volume de negócios.
	Analisar os acordos de níveis de serviços atuais com vistas a identificação de necessidades de aporte de capacidade aos recursos de infraestrutura em decorrência de níveis de acordo não cumpridos por incapacidade de recursos.
	Realizar entrevistas com os responsáveis pelos recursos/serviços no intuito de identificar necessidades de aporte de capacidade.
Modelagem de Capacidade	Estabelecer uma linha de base que reflita os níveis de desempenho e características de carga de trabalho atuais
	Elaborar estimativas de futuras necessidades de aporte de capacidade para recursos de infraestrutura utilizando técnicas de: cenários "what-if"; modelos analíticos e/ou modelos de simulação de planejamento de capacidade; Prototipagem; "Benchmarks"; provas de conceito, etc.
Plano de Capacidade	Documentar o planejamento, análise, ajuste e determinação de capacidade, para assegurar, de forma proativa, o aporte de capacidade aos recursos/serviços de infraestrutura em conformidade com as necessidades de negócios relativas a TI.
	Deverá ser elaborado plano de ação, para todos os recursos/serviços, visando assegurar a capacidade desejada para os negócios. Poderão ser informadas tantas ações quantas forem julgadas necessárias pelos gerentes dos recursos.

1.8. Atividades do **Processo de Gerenciamento de Disponibilidade**<sup>4</sup>

MACROATIVIDADES	ATIVIDADES
Gerenciamento de Níveis de Disponibilidade	Determinar respectivos objetivos de disponibilidade.
	Realizar a coleta de informações sobre a disponibilidade ( <i>downtime</i> e recuperação) de cada serviço.
	Representar graficamente as visões isoladas e comparativas entre os serviços/recursos tratados no escopo do processo.
	Sugerir a implantação de serviços ou recursos de alta-disponibilidade e contingência, por exemplo, <i>cluster</i> , balanceamento de carga, tolerância a falhas.
	Elaborar relatório mensal de disponibilidade.
Plano de Disponibilidade	Analisar a atual situação de redundância dos recursos, identificando tecnologias e arquiteturas desejadas, bem como necessidades de implantação de soluções de contingência.
	Consolidar as informações de disponibilidade dos serviços/recursos no decorrer dos meses, identificando os principais ofensores da disponibilidade no intuito de definir quais ações/melhorias deverão ser implantadas nos mesmos.
	Elaborar plano de ação, para todos os recursos/serviços, visando assegurar a disponibilidade desejada para os negócios. Poderão ser informadas tantas ações quantas forem julgadas necessárias pelos gerentes dos recursos.

1.9. Atividades comuns aos **Processos de Gerenciamento da Capacidade e Disponibilidade**<sup>3</sup>

MACROATIVIDADES	ATIVIDADES
Documentação de Gerenciamento de Recursos	Definir especificações técnicas dos itens de configuração que compõem os recursos/serviços.
	Definir topologia dos recursos/serviços.
	Definir itens de configuração, conforme cadastrado na Base de Dados de Gerenciamento de Configuração em utilização pelo CONTRATANTE, que compõem os recursos/serviços, mencionando todos os atributos dos mesmos.

<sup>4</sup> Todas as atividades deverão ser realizadas para todos os recursos/serviços pertencentes ao escopo deste processo e descritos no **Anexo IX do Edital**.

MACROATIVIDADES	ATIVIDADES
Documentação de Gerenciamento de Recursos	Realizar reunião com os gestores, clientes e usuários dos recursos/serviços no intuito de definir quais as principais informações/indicadores que deverão ser coletadas de forma manual ou através de ferramentas disponíveis no CONTRATANTE.
	Documentar todas as necessidades de gerenciamento.
	Descrever sucintamente as ferramentas utilizadas para o gerenciamento do recurso em questão.
	Definir indicadores das informações a serem coletadas, informando ferramentas utilizadas, mecanismos de coletas, indicadores, periodicidade e demais informações julgadas relevantes.
	Desenhar fluxo de coleta das informações de gerenciamento.
Implantação de Monitoramento	Realizar atividades de instalação, configuração, parametrização e customização das ferramentas a serem utilizadas para as atividades de gerenciamento/monitoramento.
	Definir e parametrizar os alertas nas ferramentas de gerenciamento a serem utilizadas.
	Realizar a coleta dos indicadores, parâmetros, atributos, de forma sistemática, nas ferramentas de gerenciamento a serem utilizadas.
	Instalar, configurar, parametrizar e customizar as ferramentas de gerenciamento/monitoramento adquiridas pelo CONTRATANTE cuja relação está presente no <b>Anexo IX – Plataforma Computacional e Serviços</b> .
Atualização de Monitoramento	Realizar todas as atividades presentes no escopo da macroatividade IMPLANTAÇÃO DE MONITORAMENTO, no intuito de atualizar a monitoração de recursos/serviços já implantadas, inclusive realizando a atualização do respectivo DOCUMENTO DE GERENCIAMENTO DO RECURSO.
Disponibilização Dinâmica dos Dados de Capacidade e Disponibilidade	Fornecer, em tempo real, todas as informações de gerenciamento/monitoramento coletadas nas macroatividades de Análise de Capacidade e Desempenho e Análise dos níveis de Disponibilidade.
	Disponibilizar as informações acima mencionadas nas ferramentas de gerenciamento/monitoramento utilizadas pelos processos de Capacidade e Disponibilidade.
Suporte técnico às atividades referentes aos processos	Apoiar e realizar todas as atividades presentes no escopo das macroatividades IMPLANTAÇÃO DE MONITORAMENTO e ATUALIZAÇÃO DE MONITORAMENTO.
	Fornecer informações sobre as coletas de indicadores aos colaboradores do CONTRATANTE responsáveis pelos recursos.
	Fornecer informações sobre as coletas de indicadores aos colaboradores das empresas prestadoras de serviços ao

MACROATIVIDADES	ATIVIDADES
	CONTRATANTE.
	Fornecer informações que subsidiem a elaboração dos documentos pertencentes ao escopo dos processos de Gerenciamento de Capacidade e Disponibilidade.
	Realizar atividades de instalação, configuração, parametrização e customização das ferramentas a serem utilizadas para as atividades de gerenciamento/monitoramento, quando solicitadas pelo CONTRATANTE.
Implementação de recomendações de Capacidade e Disponibilidade	Implementar TODAS as recomendações/sugestões presentes nos artefatos de saída das macroatividades referentes aos processos de Gerenciamento de Capacidade e Disponibilidade. <b>OBS.: A implementação das recomendações deverá ser realizada seguindo os fluxos definidos pelo CONTRATANTE no que diz respeito aos processos de Gerenciamento de Incidentes, Problemas, Mudanças, Liberação, Projetos, dentre outros.</b>
Ações de Melhorias de Capacidade e Disponibilidade	Realizar ações inerentes ao escopo dos processos de Gerenciamento de Capacidade e Disponibilidade. A definição da quantidade de horas, do escopo e do prazo de execução será realizada pelo CONTRATANTE, unicamente a seu critério, ficando a cargo da empresa contratada acatar ou não a realização da demanda. Poderão ser abertas várias solicitações com o escopo em questão, desde que não ultrapasse a quantidade de horas estimada para esta macroatividade. O CONTRATANTE não será obrigado a consumir as horas desta macroatividade, desde que julgue não haver necessidade de realização de ações inerentes a este escopo.
	Realizar ações que visem aprimorar os processos de Gerenciamento de Capacidade e Disponibilidade implantadas no CONTRATANTE.
	Realizar todas as macroatividades pertencentes aos processos de Gerenciamento de Capacidade e Disponibilidade.

#### 1.10. Atividades comuns a **Todos os Processos**

ATIVIDADES
Manter atualizada e divulgar para o CONTRATANTE a documentação dos processos e seus anexos. A divulgação deve ser realizada semestral ou por solicitação do CONTRATANTE.
Automatizar procedimentos e rotinas utilizando funcionalidades disponíveis nos <i>softwares</i> em uso pelo CONTRATANTE.
Realizar revisão técnica pós implantações, de acordo com a demanda do CONTRATANTE

## 2. ENTREGAS PREVISTAS

- 2.1. Este item apresenta os produtos e/ou ações que deverão ser gerados pelo CONTRATADO necessários à execução continuada, eficiente e eficaz dos serviços que integram as respectivas macroatividades.
- 2.2. Este item não contempla todas as atividades que devem ser executadas pelo CONTRATADO, bem como não detalha os passos que deverão ser dados para obtenção dos produtos de cada atividade.
- 2.3. As atividades para as quais as condições de atendimento/aceitação não foram definidas no momento da contratação requerem negociação de prazo e condições no momento de sua solicitação e terão estas informações especificadas na própria demanda. Por esta razão não estão contempladas neste documento.
- 2.4. As atividades que são executadas continuamente ou de forma rotineira pelo CONTRATADO sem a necessidade de demanda específica devem ser executadas conforme o padrão estabelecido para a sua execução e também, via de regra, não estão contempladas neste documento.
- 2.5. A condição de aceitação para estas atividades é, além do prazo, da completude e correção do resultado esperado de cada uma, a conformidade ao padrão estabelecido para a execução.
- 2.6. Os relatórios especificados neste item deverão ser gerados em formato eletrônico, pelo menos no padrão *Portable Document Format* (PDF) e nos formatos Microsoft Excel (xls ouxlsx) e/ou Microsoft Word, devendo ser armazenados em local designado pelo CONTRATANTE;
- 2.7. Entregas do **Processo de Gerenciamento de Incidentes**.

MACROATIVIDADES	ENTREGAS	PRAZO MÁXIMO DE ENTREGA
Classificação de Incidentes e Requisições	Demanda (incidente ou requisição) devidamente classificada, com os principais campos corretamente preenchidos e verificados (categoria, grupo de atendimento, prioridade, item de configuração, status do item de configuração, impacto, urgência etc.)	Início da classificação: em até 05 (cinco) minutos após a conclusão do registro/abertura da demanda.
Monitoramento, acompanhamento e comunicação de Incidentes	<u>Relatório gerencial de incidentes resolvidos</u> contendo, pelo menos, detalhes da ocorrência, diagnóstico e solução aplicada.	Até 3 (três) horas após a solicitação do CONTRATANTE.
Investigação, Diagnóstico e Resolução de Incidentes	Incidente de Prioridade Alta devidamente atendido e resolvido de acordo com os padrões definidos pelo CONTRATANTE.	Em até 50 (cinquenta) minutos após a abertura do Incidente, para o atendimento e resolução deste;
	Incidente de Prioridades Média e Baixa devidamente atendido e resolvido, de acordo	Em até 70 (setenta) minutos após a

MACROATIVIDADES	ENTREGAS	PRAZO MÁXIMO DE ENTREGA
	com os padrões definidos pelo CONTRATANTE.	abertura do Incidente, para o atendimento e resolução deste;
	Documentação resultante do atendimento dos incidentes submetida à Base de Conhecimento, de acordo com os padrões definidos pelo CONTRATANTE.	Em até 4 (quatro) horas após a resolução dos Incidentes
Todas	<u>Relatório Diário de Incidentes</u> contemplando a relação de todos os Incidentes classificados e encerrados no dia anterior ao da emissão deste relatório. O conteúdo do relatório está descrito no <b>item 1.1 do Anexo V-A – Modelos de Relatórios e Comunicações</b> .	Até às 08h00min do dia subsequente ao do período do relatório, sendo este dia útil ou não.
	<u>Relatório Diário de Serviços Críticos</u> contemplando informações gerenciais de status dos principais serviços críticos do CONTRATANTE, devendo ser entregue no início do expediente, de forma que o CONTRATANTE seja informado, logo cedo, da situação atual de sistemas e serviços considerados Críticos. O conteúdo do relatório está descrito no <b>item 1.3 do Anexo V-A – Modelos de Relatórios e Comunicações</b> .	Até às 08h00min do dia subsequente ao do período do relatório, sendo este dia útil ou não.
	<u>Relatório Mensal de Incidentes</u> contemplando informações gerenciais sobre os incidentes classificados e encerrados no mês anterior ao de emissão deste relatório. O conteúdo do relatório está descrito no <b>item 1.2 do Anexo V-A – Modelos de Relatórios e Comunicações</b> .	Até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao do período do relatório.
	<u>Relatório de Gestão de Incidentes</u> contemplando informações gerenciais e operacionais sobre Incidentes. O conteúdo do relatório está descrito no <b>item 1.4 do Anexo V-A – Modelos de Relatórios e Comunicações</b> . O CONTRATANTE se reserva no direito de solicitar: <ul style="list-style-type: none"> <li>• a alteração, adição ou exclusão de informações e prazos nos dados e gráficos gerenciais e operacionais apresentados no Relatório de Gestão de Incidentes;</li> <li>• que o CONTRATADO realize a entrega formal do Relatório de Gestão de Incidentes em reunião de apresentação, utilizando-se de recurso de <i>datashow</i>, audioconferência ou videoconferência etc., dentro do prazo estabelecido para esta entrega.</li> </ul>	Até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao do período do relatório.
	<u>Relatório Gerencial de Incidentes</u> contemplando indicadores e metas de níveis de	Até 5º (quinto) dia útil do mês

MACROATIVIDADES	ENTREGAS	PRAZO MÁXIMO DE ENTREGA
	<p>serviços acordados e alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período, gráficos de tendências (quantitativas e qualitativas) dos atendimentos, dentre outras informações.</p> <p>O conteúdo do relatório está descrito no <b>item 1.5 do Anexo V-A – Modelos de Relatórios e Comunicações.</b></p>	subsequente ao do período do relatório;

2.8. Entregas do **Processo de Gerenciamento de Problemas.**

MACROATIVIDADES	ENTREGAS	PRAZO MÁXIMO DE ENTREGA
Abertura e Classificação de Problemas	<p>Problema devidamente registrado e classificado, com os principais campos corretamente preenchidos e verificados (categoria, incidentes relacionados, informações necessárias para a correta avaliação, prioridade, item de configuração, impacto, urgência <i>etc.</i>).</p>	Até 1 (um) dia útil após a solicitação do CONTRATANTE;
	<p><u>Relatório e Apresentação Semanal de Problema</u> contemplando informações gerenciais sobre os Problemas da semana anterior ao de geração do relatório e prospecções para a semana vigente.</p> <p>O conteúdo do relatório está descrito no <b>item 2.1. do Anexo V-A – Modelos de Relatórios e Comunicações.</b></p>	Até o 1º (primeiro) dia útil da semana subsequente ao do período do relatório.
	<p>Relatório mensal, contemplando, no mínimo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Relação de artefatos entregues e executados;</li> <li>• Relação entre problemas abertos e fechados;</li> <li>• Problemas oriundos do Gerenciamento Proativo;</li> <li>• Problemas sem causa raiz definidas.</li> </ul> <p>O conteúdo do relatório está descrito no <b>item 2.2. do Anexo V-A – Modelos de Relatórios e Comunicações.</b></p>	Até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao do período do relatório.
Investigação, diagnóstico e	Causa Raiz Identificada e Solução Definitiva: Realizada uma profunda investigação	Problema prioridade ALTA: Causa raiz identificada em até 7 (sete) dias

MACROATIVIDADES	ENTREGAS	PRAZO MÁXIMO DE ENTREGA
resolução de Problemas	para diagnosticar e identificar a causa da raiz com definição de soluções definitiva.	corridos após o registro do problema; Problema prioridade MÉDIA: Causa raiz identificada em até 10 (dez) dias corridos após o registro do problema; Problema prioridade BAIXA: Causa raiz identificada em até 15 (quinze) dias corridos após o registro do problema.
	Definição da Solução de Contorno: Realizada uma profunda investigação buscando solução para contornar o problema.	Até 1 (um) dia corrido após a solicitação do CONTRATANTE
	Ordem de Mudança devidamente construída e preenchida.	Até 1 (um) dia útil após o registro da mudança;
Monitoramento, acompanhamento e comunicação de Problemas	<u>Relatório Gerencial de Problemas Encerrados</u> contendo, pelo menos, detalhes da ocorrência, causa raiz e solução definitiva, nos casos cabíveis.	Até 3 (três) horas após a solicitação do CONTRATANTE.
Encerramento de Problemas	Problema devidamente encerrado, com os principais campos corretamente preenchidos e verificados (categoria, incidentes relacionados, informações necessárias para a correta avaliação, prioridade, item de configuração, impacto, urgência <i>etc.</i> ).	Até 5 (cinco) dias úteis após a identificação da Causa Raiz e implantação da Solução Definitiva;
Gerenciamento Proativo dos Problemas	<p><u>Relatório de Gerenciamento Proativo dos Problemas</u> contemplando, no mínimo, as seguintes informações:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Problemas abertos no mês anterior ao relatório, através da análise de incidentes do mesmo período;</li> <li>• Incidentes analisados, no mês anterior ao relatório, que não tiveram problemas abertos.</li> </ul> <p>O conteúdo do relatório está descrito no <b>item 2.4. do Anexo V-A – Modelos de Relatórios e Comunicações.</b></p>	Até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao do período do relatório.



2.9. Entregas do **Processo de Gerenciamento da Base de Conhecimento**.

MACROATIVIDADES	ENTREGAS	PRAZO MÁXIMO DE ENTREGA
Gerenciamento da Base de Conhecimento	Documentos submetidos à base de conhecimento Validados, conforme critérios definidos pelo CONTRATANTE.	Em até 1 (um) dia útil após a submissão do documento à base de conhecimento;
	Documentos submetidos à Base de Conhecimento Aprovados, conforme critérios definidos pelo CONTRATANTE.	Em até 2 (dois) dias úteis após a submissão do documento à base de conhecimento;
	<p><u>Relatório de Publicações e Utilização da Base de Conhecimento</u> contempla informações sobre as estatísticas de publicação e utilização de documentos da base de conhecimento.</p> <p>O conteúdo do relatório está descrito no <b>item 2.3. do Anexo V-A – Modelos de Relatórios e Comunicações</b>.</p>	Até o primeiro dia útil da semana subsequente ao do período do relatório;

2.10. Entregas do **Serviço de Gerenciamento de Operações de TI**.

MACROATIVIDADES	ENTREGAS	PRAZO MÁXIMO DE ENTREGA
Operacionalização de Sistemas, Serviços e Recursos	Serviços submetidos ou agendados em ambiente de produção.	Até 15 (quinze) minutos após a solicitação.
	Documentação atualizada dos procedimentos executados em ambiente de produção.	Em até 1 (uma) hora após a ocorrência de alterações em procedimentos.
	<p><u>Relatório gerencial de execução dos serviços no turno de trabalho</u> que contempla as informações sobre as ocorrências durante o período de trabalho. Doravante, neste documento, entenderemos por “turno de trabalho” um período de 8 (oito) horas, dividido da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Turno 1: das 7h às 15h;</li> <li>• Turno 2: das 15h às 23h;</li> <li>• Turno 3: das 23h às 7h.</li> </ul> <p>O relatório deve conter, no mínimo, as seguintes informações:</p>	Até uma hora após a conclusão do turno de trabalho.

MACROATIVIDADES	ENTREGAS	PRAZO MÁXIMO DE ENTREGA
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordenador do CONTRATADO responsável pelo turno;</li> <li>• Data das ocorrências;</li> <li>• Horário das ocorrências;</li> <li>• Descrição detalhada das ocorrências;</li> <li>• Ações adotadas;</li> <li>• Status das ocorrências.</li> </ul> <p><u>Relatório do desempenho do Processamento Batch</u> contemplando a relação das rotinas que foram executadas em comparação com o planejamento, todos os cancelamentos e reprocessamentos, os incidentes registrados e quais as soluções de contorno adotadas.</p> <p>O relatório deve conter, no mínimo, as seguintes informações:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordenador do CONTRATADO responsável pelo turno;</li> <li>• Rotinas planejadas para executar;</li> <li>• Rotinas executadas;</li> <li>• Rotinas canceladas;</li> <li>• Rotinas reprocessadas;</li> <li>• Incidentes registrados;</li> <li>• Soluções de contorno adotadas;</li> <li>• A critério do CONTRATANTE, o conteúdo do relatório poderá ser modificado a qualquer tempo.</li> </ul>	<p>Até quatro horas após o encerramento do processamento noturno diário, cujo evento que caracterizará este encerramento será definido pelo CONTRATANTE.</p>
Todas	Registro de Incidentes em ferramenta indicada pelo CONTRATANTE para o devido tratamento pelo processo de gerenciamento de incidentes	Em até 10 (dez) minutos após a sua ocorrência.
Monitoração de Sistemas, Serviços e Recursos	<p><u>Relatório horário dos arquivos não recebidos</u> contendo todos os arquivos recebidos, necessários para a execução do processamento noturno diário, de acordo com os níveis de serviços estabelecidos.</p> <p>O relatório deve conter, no mínimo, as seguintes informações:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordenador do CONTRATADO responsável pelo turno;</li> <li>• Nome dos arquivos recebidos;</li> </ul>	Até uma hora após o horário do último arquivo recebido.

MACROATIVIDADES	ENTREGAS	PRAZO MÁXIMO DE ENTREGA
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Data das recepções;</li> <li>• Horário das recepções.</li> </ul>	
	<p><u>Relatório dos arquivos não transmitidos</u> contendo todos os arquivos transmitidos, necessários para a execução do processamento noturno diário, de acordo com os níveis de serviços estabelecidos.</p> <p>O relatório deve conter, no mínimo, as seguintes informações:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordenador do CONTRATADO responsável pelo turno;</li> <li>• Nome dos arquivos transmitidos;</li> <li>• Data das transmissões;</li> <li>• Horário das transmissões.</li> </ul>	Até uma hora após o horário do último arquivo transmitido.
	<p><u>Relatório de exceções nos objetos da monitoração</u> deve contemplar as ocorrências anormais ocorridas durante todo o período de monitoração dos recursos de infraestrutura tecnológica e, se for o caso, sugestões de melhorias.</p> <p>O relatório deve conter, no mínimo, as seguintes informações:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordenador do CONTRATADO responsável pelo turno;</li> <li>• Data das ocorrências;</li> <li>• Horário das ocorrências;</li> <li>• Descrição detalhada das ocorrências.</li> </ul>	Até uma hora após a conclusão do turno de trabalho.
Gerenciamento de fitoteca e procedimentos de Backup/Restore	<i>Backups</i> efetuados mediante requisição detalhada ou processo automatizado	Em até 30 (trinta) minutos após a sua solicitação.
	<i>Restores</i> efetuados mediante requisição detalhada ou processo automatizado	Em até 30 (trinta) minutos após a sua solicitação.
	<p><u>Relatório dos Backups e Restores executados</u> contemplando todos os arquivos movimentados por esses procedimentos.</p> <p>O relatório deve conter, no mínimo, as seguintes informações:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordenador do CONTRATADO responsável pelo turno;</li> </ul>	Até uma hora após a conclusão do turno de trabalho

MACROATIVIDADES	ENTREGAS	PRAZO MÁXIMO DE ENTREGA
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Descrição do tipo de movimentação (Backup ou Restore);</li> <li>• Número da requisição (se for o caso);</li> <li>• Nome do processo que foi executado (se for o caso);</li> <li>• Data da execução;</li> <li>• Horário da execução.</li> </ul>	
Gerenciamento de Instalações de TI	<p>Cronograma de Visitas Preventivas às Unidades contemplando as localidades e as datas previstas para realizar as visitas preventivas.</p> <p>O cronograma deve contemplar a realização de 1 (uma) visita preventiva, por Unidade, a cada 6 (seis) meses.</p> <p>O cronograma proposto pode ser alterado a qualquer tempo em comum acordo entre CONTRATADO e CONTRATANTE e desde que devidamente justificado.</p>	Primeiro dia útil dos meses de Janeiro e Julho ou dos meses definidos em comum acordo entre CONTRATADO e CONTRATANTE
	<p><u>Relatório de Visita Técnica à Unidade</u> contempla informações das atividades preventivas e/ou corretivas realizadas na Unidade visitada.</p>	Até o 2º. (segundo) dia útil após a data de finalização da visita.
Monitoração e Gerenciamento de Redes	<p>Relatório do batimento do SLA previsto nos contratos do CONTRATANTE com as suas operadoras. O batimento deverá constar as discrepâncias encontradas entre os relatórios apresentados pelas operadoras e os gerados com base nas informações obtidas pela rede. Além disso, informar mensalmente os custos inerentes ao descumprimento do SLA.</p>	3 (três) dias úteis após a apresentação dos relatórios fornecidos pelas operadoras.
	<p>Relatório de avaliação das políticas vigentes de QoS aplicadas pelas operadoras, com sugestões de melhorias e alertas em caso de anomalias.</p>	Primeira semana útil, após o final de cada trimestre.

2.11. Entregas do **Processo de Gerenciamento de Capacidade**

MACROATIVIDADES	ENTREGAS	PRAZO MÁXIMO DE ENTREGA
Análise de Capacidade e Desempenho (Mensal)	<u>Relatório de Análise de Capacidade e Desempenho</u> (um para cada recurso/serviço). O conteúdo do relatório está descrito no <b>item 3.1. do Anexo V-A – Modelos de Relatórios e Comunicações.</b>	Até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao do período do relatório.
Gerenciamento de Demanda (Semestral)	<u>Documento de Gerenciamento de Demanda</u> abrangendo as demandas por aporte de capacidade, contendo as informações mencionadas nas atividades bem como as demais presentes no <b>item 3.2. do Anexo V-A – Modelos de Relatórios e Comunicações..</b>	Até 30 (trinta) dias corridos após a solicitação formal por parte do CONTRATANTE.
Modelagem de Capacidade (Semestral)	<u>Documento de Modelagem de Capacidade</u> , contendo o que está descrito no <b>item 3.3. do Anexo V-A – Modelos de Relatórios e Comunicações.</b>	Até 30 (trinta) dias corridos após a solicitação formal por parte do CONTRATANTE.
Plano de Capacidade (Semestral)	<u>Plano de Capacidade</u> , contendo o que está descrito no <b>item 3.4. do Anexo V-A – Modelos de Relatórios e Comunicações.</b>	Até 30 (trinta) dias corridos após a solicitação formal por parte do CONTRATANTE.

2.12. Entregas do **Processo de Gerenciamento de Disponibilidade**

MACROATIVIDADES	ENTREGAS	PRAZO MÁXIMO DE ENTREGA
Gerenciamento de Níveis de Disponibilidade (Mensal)	<u>Relatório de Níveis de Disponibilidade</u> , contendo o que está descrito no <b>item 3.5. do Anexo V-A – Modelos de Relatórios e Comunicações.</b>	Até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao do período do relatório.
Plano de Disponibilidade (Semestral)	<u>Plano de Disponibilidade</u> , contendo o que está descrito no <b>item 3.6. do Anexo V-A – Modelos de Relatórios e Comunicações.</b>	Até 60 (sessenta) dias corridos após a solicitação formal por parte do CONTRATANTE.

2.13. Entregas comuns aos **Processos de Gerenciamento de Capacidade e Disponibilidade**

MACROATIVIDADES	ENTREGAS	PRAZO MÁXIMO DE ENTREGA
Documentação de Gerenciamento de Recursos	<u>Documento de Gerenciamento do Recurso/Serviço</u> , contendo o que está descrito no <b>item 3.7. do Anexo V-A – Modelos de Relatórios e Comunicações.</b>	Até 10 (dez) dias úteis (por recurso/serviço) após a solicitação formal por parte do CONTRATANTE.
Implantação de Monitoramento	Ferramentas de monitoramento do recurso/serviço devidamente instaladas, configuradas, parametrizadas e customizadas. Alertas de gerenciamento devidamente parametrizados conforme Documento de Gerenciamento do recurso em questão. Coleta de indicadores sendo realizada de forma sistemática.	Até 20 (vinte) dias úteis (por recurso/serviço) após a solicitação formal por parte do CONTRATANTE.
Atualização de Monitoramento	Ferramentas de monitoramento do recurso/serviço devidamente instaladas, configuradas, parametrizadas e customizadas. Alertas de gerenciamento devidamente parametrizados conforme Documento de Gerenciamento do recurso em questão. Coleta de indicadores sendo realizada de forma sistemática. Documento de Gerenciamento do Recurso devidamente atualizado conforme atualização nos procedimentos de monitoração.	Até 15 (quinze) dias úteis (por recurso/serviço) após a solicitação formal por parte do CONTRATANTE.
Ações de Melhorias de Capacidade e Disponibilidade	Realização de ações diversas referentes ao escopo dos processos de Gerenciamento de Capacidade e Disponibilidade.	A definição da quantidade de horas, do escopo e do prazo de execução será realizada pelo CONTRATANTE, unicamente a seu critério, ficando a cargo da empresa contratada acatar ou não a realização da demanda. Poderão ser abertas várias solicitações com o escopo em questão, desde que não ultrapasse a quantidade de horas estimada para esta macroatividade.
Implementação de recomendações de Capacidade e Disponibilidade	Implementação das melhorias/recomendações/sugestões constantes nas entregas / artefatos de saída das macroatividades dos processos de Gerenciamento de Capacidade e Disponibilidade	A ser definido em conjunto com o CONTRATANTE, conforme natureza da recomendação.

2.14. Entregas **comuns a todos os processos**

<b>ENTREGAS</b>	<b>PRAZO MÁXIMO DE ENTREGA</b>
<u>Relatório Mensal de Nível de Serviço</u> contendo pelo menos o nome do indicador, nível alcançado e o desconto previsto no valor mensal.	Até o 5º. dia útil do mês seguinte ao mês de referência.

## ANEXO II-B

### ESPECIFICAÇÕES DO ITEM 2 DO OBJETO DA CONTRATAÇÃO

O objeto da contratação do Item 2 é o **Suporte à operacionalização dos processos de Gerenciamento de Mudanças, Gerenciamento de Liberação, Gerenciamento de Configuração, Gerenciamento de Requisição e Suporte ao Gerenciamento de Projetos**, cujo resumo é apresentado na tabela abaixo e o detalhamento nos itens seguintes:

Processo/Serviço	Macroatividade
Gerenciamento de Mudanças, Liberação e Configuração	Registro da Requisição de Mudança (RDM)
	Planejamento da Mudança (Construção e Teste)
	Aprovação da Mudança
	Implantação da Mudança
	Encerramento da Mudança
	Controle e registro da situação dos Itens de Configuração
	Verificação da conformidade das informações dos ICs
Gerenciamento de Requisições	Classificação de Requisições
	Monitoramento, acompanhamento e comunicação de Requisições
	Atendimento de Requisições
	Encerramento de Requisições
Suporte ao Gerenciamento de Projetos	Suporte às atividades de gerenciamento de projetos
	Prospecção e concepção de projetos
	Especificação de requisitos
	Implantação de projetos de melhoria



## 1. ATIVIDADES

- 1.1. Os quadros abaixo trazem relações básicas, não exaustivas, das atividades que compõem cada processo/macroatividade, assim como relação de atividades comuns a todos os processos/macroatividades.
- 1.2. Em função das otimizações, propostas de melhorias de processos e/ou novas tecnologias incorporadas/substituídas pelo CONTRATANTE, esta lista poderá sofrer alterações, ao longo da execução contratual, a fim de contemplar as atividades/adequações necessárias à perfeita execução dos serviços sem que se caracterize, necessariamente, alteração, acréscimo ou supressão dos serviços ao objeto contratado.
- 1.3. Atividades dos **Processos de Gerenciamento de Mudanças, Liberação<sup>5</sup> e Configuração.**

MACROATIVIDADES	ATIVIDADES
Registro da Requisição de Mudança (RDM)	Validar formalmente da Requisição de Mudanças (RDM) <sup>6</sup> quanto à completeza das informações.
	Providenciar junto ao solicitante informações e artefatos adicionais pré-requisitos para iniciar a macroatividade Planejamento da Mudança, se for o caso.
	Classificar a RDM. (Categorização da mudança e atribuição do responsável por guiar processo referente à mudança.)
	Comunicar ao demandante o prazo estimado de atendimento.
Planejamento da Mudança (Construção e Teste)	Elaborar Plano de Ação da Liberação, conforme modelo estipulado pelo CONTRATANTE, contendo: ações a executar, recursos necessários, relação de Itens de Configuração (ICs) envolvidos na mudança, cronologia das ações e <i>scripts</i> .
	Preencher as informações necessárias na ferramenta de Gerenciamento de Mudanças.
	Agendar e conduzir reunião para dirimir dúvidas identificadas no Planejamento da Mudança.
	Elaborar ata de reuniões realizadas para Planejamento da Mudança, conforme modelos adotados pelo CONTRATANTE.
	Elaborar, divulgar e prestar contas do calendário de mudanças aprovadas para implantação na Programação Futura de Mudanças

<sup>5</sup> As macroatividades de Construção e Teste e Implantação da Mudança são executadas pelo processo de Liberação.

<sup>6</sup> Em algumas situações é criada uma Ordem de Mudança (OdM) que necessita receber a mesma atenção dada a uma RDM.

MACROATIVIDADES	ATIVIDADES
	<p>(PFM), conforme modelos adotados pelo CONTRATANTE.</p> <p>Divulgar, em horários estipulados pelo CONTRATANTE, a evolução do atendimento das mudanças contidas na PFM.</p> <p>Comunicar às partes interessadas na mudança sobre os ICs afetados bem como o período de indisponibilidade planejada (janela de mudança).</p>
Aprovação da Mudança	<p>Agendar, divulgar e prestar contas da reunião virtual ou presencial com o Comitê de Controle de Mudanças (CCM) do CONTRATANTE para realizar as avaliações de mérito, deliberações de aceite ou rejeição, e priorização das Ordens de Mudanças (OdMs).</p> <p>Realizar aprovação ou rejeição das mudanças categorizadas como Padrão. Submeter as demais mudanças para aprovação ou rejeição pelo CONTRATANTE.</p>
Implantação da Mudança	<p>Implantar a mudança de acordo com o agendamento e planejamento definidos, alocando adequadamente a equipe técnica e recursos necessários.</p> <p>Coletar e incluir na demanda evidência(s) do atendimento da implantação, tais como: <i>printscreens</i>, <i>logs</i>, etc, seguindo os padrões estabelecidos pelo CONTRATANTE.</p> <p>Gerar e/ou atualizar desenho com a topologia arquitetural contendo, por exemplo, Itens de Configuração (ICs) de produção e de homologação, se for o caso, para as soluções e <i>software</i> de negócios implantados, seguindo os padrões estabelecidos pelo CONTRATANTE.</p>
Encerramento da Mudança	<p>Realizar Revisão Pós-Implementação da mudança, anexando na ferramenta de Gerenciamento de Mudanças as evidências necessárias para comprovação da execução da atividade, conforme Planejamento da Mudança, seguindo os padrões estabelecidos pelo CONTRATANTE.</p> <p>Registrar as lições aprendidas com a implantação da mudança.</p> <p>Vincular na ferramenta de Gerenciamento de Mudanças os incidentes decorrentes da implantação da mudança.</p> <p>Revisar a situação dos Itens de configuração, efetuando as modificações no BDGC (Banco de Dados do Gerenciamento da Configuração) em decorrência das atividades dos processos de gerenciamento de mudanças e de liberação que afetam os atributos e relacionamentos dos ICs.</p>

<b>MACROATIVIDADES</b>	<b>ATIVIDADES</b>
	Criar e/ou atualizar documentos de implantação de mudanças e submeter à Base de Conhecimento.
Evolução e acompanhamento dos resultados dos processos de Gerenciamento de Mudança, Liberação e Configuração	Elaborar relatórios periódicos de indicadores dos processos de Gerenciamento de Mudança, Liberação e Configuração, de acordo com as definições do CONTRATANTE.
	Apresentar mensalmente os indicadores de desempenho dos processos, conforme os padrões estabelecidos pelo CONTRATANTE.
	Apresentar sugestão de mudanças em rotinas e procedimentos técnicos visando à otimização dos recursos, a inovação e melhoria dos processos.
Controle e registro da situação dos Itens de Configuração	Cadastrar ICs no BDGC, seguindo as regras de nomenclatura e incluindo os relacionamentos com outros ICs
Verificação da conformidade das informações	Verificar a conformidade do conteúdo do BDGC quanto à precisão das informações em relação às regras definidas para os ICs, de acordo com o escopo de verificação definido pelo CONTRATANTE.

#### 1.4. Atividades do **Processo de Gerenciamento de Requisição**

<b>MACROATIVIDADES</b>	<b>ATIVIDADES</b>
Classificação de Requisições	Identificar a demanda e realizar a devida classificação, devendo, caso seja necessário, converter em Incidente ou em Requisição de Mudança.
	Verificar e inserir, em sistema disponibilizado pelo CONTRATANTE, informações referentes ao correto grupo de atendimento, categoria, prioridade, impacto, urgência, item de configuração, status do item de configuração, dentre outras informações relacionadas à macroatividade de classificação de requisições.
	Encaminhar a demanda para a equipe técnica responsável pelo atendimento, após a completa e correta classificação desta.

MACROATIVIDADES	ATIVIDADES
Monitoramento, Acompanhamento e Comunicação de Requisições	Verificar e acompanhar todas as requisições em relação às atividades de registro, atendimento, escalonamento, cumprimento de prazos, qualidade das informações, dentre outros.
	Garantir o preenchimento das informações e atualizações de estado no sistema disponibilizado pelo CONTRATANTE.
	Notificar o CONTRATANTE quaisquer anormalidades que possam causar impacto nas atividades.
	Comunicar-se, quando necessário, com o usuário final da demanda, parceiro externo ou com o CONTRATANTE, de forma a obter informações decisórias, operacionais ou gerenciais necessárias e inerentes à busca da solução e/ou atendimento da Requisição.
	Vincular as a Requisições relacionadas, isto é, a Requisição pai com a(s) Requisição(ões) filho(s), etc.
Atendimento de Requisições	<p>Realizar as atividades solicitadas na requisição, dentre elas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Validar a realização de provas de conceito de recursos de TI.</li> <li>• Validar soluções de TI.</li> <li>• Realizar conferência e emissão de parecer técnico sobre a entrega de soluções de TI contratadas.</li> <li>• Automatizar procedimentos e rotinas utilizando funcionalidades disponíveis em <i>softwares</i> em uso pelo CONTRATANTE.</li> <li>• Instalação, desinstalação, manutenção, aplicação de correção, customização e parametrização, atualização de versões de componentes, alteração e adaptação de configurações, implantação de funcionalidades suportadas de software;</li> <li>• Avaliação das necessidades de mudanças de versões / <i>releases</i> de <i>software</i>;</li> <li>• Abertura, apoio e acompanhamento de chamados junto a fornecedores, conforme orientações do CONTRATANTE.</li> </ul>
	Coletar e incluir na demanda evidência(s) do atendimento da requisição de acordo com os padrões estabelecidos pelo CONTRATANTE.
	Documentar o atendimento realizado e, se for o caso, submeter à base de conhecimento de acordo com os padrões estabelecidos pelo CONTRATANTE.
	Retornar a requisição à equipe de classificadores para o devido fechamento.

MACROATIVIDADES	ATIVIDADES
Encerramento de Requisições	Verificar se as informações da requisição estão corretamente preenchidas, conforme definições do CONTRATANTE.
	Verificar se as informações de documentação das atividades realizadas para o atendimento da demanda estão corretamente preenchidas, conforme definições do CONTRATANTE, tais como: procedimentos realizados para atendimento da requisição, evidências de comprovação dos procedimentos realizados, itens de configuração afetados na aplicação dos procedimentos de atendimento, documento(s) da base de conhecimento utilizado(s), requisições filhas relacionadas, dentre outras.
	Retornar para a equipe técnica as requisições que não contiverem as informações mínimas requisitadas no item acima, para que estas sejam documentadas, ampla e detalhadamente, de forma que um usuário comum consiga entender claramente o que foi realizado durante todo o atendimento da requisição, desde a sua abertura;
	Comunicar-se, quando necessário, com o usuário final da demanda de forma a tratar questões relativas ao atendimento da requisição, obtendo autorização para encerramento da demanda, retorno da demanda para a equipe que a atendeu, etc.

#### 1.5. Atividades do **Serviço de Suporte ao Gerenciamento de Projetos**

MACROATIVIDADES	ATIVIDADES
Suporte técnico às atividades de gerenciamento de projetos	<p>Apoiar o Gerente de Projetos do CONTRATANTE na elaboração dos documentos dos projetos, tais como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Termos de Abertura;</li> <li>• Declaração do Escopo;</li> <li>• EAP – Estrutura Analítica do Projeto;</li> <li>• Matriz de Responsabilidades;</li> <li>• Matriz de Comunicação;</li> <li>• Lista de riscos e plano de resposta aos riscos do projeto;</li> <li>• Atas de reuniões.</li> </ul>

MACROATIVIDADES	ATIVIDADES
	<p>Apoiar o Gerente de Projetos do CONTRATANTE em atividades, tais como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mapear, monitorar e controlar os riscos dos projetos.</li> <li>• Elaborar e atualizar de cronograma dos projetos.</li> <li>• Realizar reuniões de apresentação, de acompanhamento e de encerramento dos projetos.</li> <li>• Elaborar Relatórios de Acompanhamento dos Projetos (RAP).</li> <li>• Acompanhar ações realizadas durante a execução do projeto, para assegurar que os diversos elementos estejam adequadamente coordenados.</li> <li>• Registrar lições aprendidas nos projetos.</li> <li>• Atualizar portfólio de projetos.</li> </ul>
<p>Prospecção e concepção de projetos</p>	<p>Pesquisar e analisar cenários, tendências e melhores práticas do mercado referentes à sua área de atuação e de acordo com as necessidades do CONTRATANTE.</p>
	<p>Prospectar soluções tecnológicas de mercado direcionadas aos projetos de infraestrutura de TI.</p>
<p>Especificação de requisitos</p>	<p>Elaborar Termo de Referência.</p>
	<p>Elaborar especificações / requisitos técnicos de recursos de <i>hardware</i>, <i>software</i>, pessoas e processos necessários à implantação do projeto.</p>
	<p>Elaborar Perfis e Competências de Profissionais.</p>
	<p>Elaborar especificação da Assistência Técnica, Suporte Técnico e demais serviços.</p>
	<p>Elaborar relação de atividades a serem prestadas por fornecedor de produtos ou serviços.</p>
	<p>Elaborar requisitos, critérios e parâmetros para seleção de fornecedor.</p>
	<p>Elaborar Planos de Capacitação.</p> <p>Elaborar Nível dos Serviços.</p>

MACROATIVIDADES	ATIVIDADES
	Elaborar Planos de Implantação.
Implantação de projetos de melhoria	Desenvolver e implantar melhorias em soluções de infraestrutura de TI já utilizadas pelo CONTRATANTE ou em novas soluções adquiridas/desenvolvidas internamente.

#### 1.6. Atividades comuns a **Todos os Processos**

ATIVIDADES
Manter atualizada e divulgar para o CONTRATANTE a documentação dos processos e seus anexos. A divulgação deve ser realizada semestral ou por solicitação do CONTRATANTE.

## 2. ENTREGAS PREVISTAS

- 2.1. Este item apresenta os produtos e/ou ações que deverão ser gerados pelo CONTRATADO necessários à execução continuada, eficiente e eficaz dos serviços que integram as respectivas macroatividades.
- 2.2. Este item não contempla todas as atividades que devem ser executadas pelo CONTRATADO, bem como não detalha os passos que deverão ser dados para obtenção dos produtos de cada atividade.
- 2.3. As atividades para as quais as condições de atendimento/aceitação não foram definidas no momento da contratação requerem negociação de prazo e condições no momento de sua solicitação e terão estas informações especificadas na própria demanda. Por esta razão não estão contempladas neste documento.
- 2.4. As atividades que são executadas continuamente ou de forma rotineira pelo CONTRATADO sem a necessidade de demanda específica devem ser executadas conforme o padrão estabelecido para a sua execução e também, via de regra, não estão contempladas neste documento.
- 2.5. A condição de aceitação para estas atividades é, além do prazo, da completude e correção do resultado esperado de cada uma, a conformidade ao padrão estabelecido para a execução.
- 2.6. Os relatórios especificados neste item deverão ser gerados em formato eletrônico, pelo menos no padrão *Portable Document Format* (PDF) e no formato Microsoft Excel (xls ouxlsx) e/ou Microsoft Word, devendo ser armazenados em local designado pelo CONTRATANTE.

2.7. Entregas do **Processo de Gerenciamento de Mudanças, Liberação e Configuração.**

MACROATIVIDADES	ENTREGAS	PRAZO MÁXIMO DE ENTREGA
Planejamento da Mudança (Construção e Teste)	Programação de Mudanças relacionando todas as mudanças a serem implantadas no dia ou no período.	Até as 22h00min do dia da implantação.
	Retorno da Programação de Mudanças relacionando todas as mudanças planejadas para o dia ou período e o respectivo resultado da implantação.	Até as 08h00min do dia seguinte ao planejado para implantação
	Plano de Ação da Liberação de mudanças em sistemas corporativos (corretivas, evolutiva ou novos) seguindo os padrões estabelecidos pelo CONTRATANTE.	Até 3 (três) horas corridas após a abertura da RdM - Para mudanças urgentes, até 2 (duas) horas corridas após a implantação
	Plano de Ação da Liberação das demais mudanças (por exemplo: <i>software</i> básico e <i>hardware</i> ) seguindo os padrões estabelecidos pelo CONTRATANTE.	Até 24 (vinte e quatro) horas corridas a partir da abertura da RdM - Para mudanças urgentes, até 2 (duas) horas corridas após a implantação
	Comunicação à equipe de Monitoração de Sistemas, Serviços e Recursos sobre os ICs afetados em liberações bem como o período de indisponibilidade planejada (janela de mudança).	Até 30 (trinta) minutos antes da implantação
Aprovação da Mudança	Iniciar a reunião virtual do CCM (Comitê de Controle de Mudanças)	Até 4 (quatro) dias úteis antes da data definida para implantação da mudança
	Divulgar resultado da reunião virtual do CCM	Até a data definida no início da reunião virtual do CCM
	Realizar reunião presencial do CCM	Para mudanças reprovadas na reunião virtual, até 1 (um) dia útil antes da data definida para implantação da mudança.  Para demais casos, até 4 (quatro) dias úteis antes da data definida para implantação da mudança.



MACROATIVIDADES	ENTREGAS	PRAZO MÁXIMO DE ENTREGA
	Entregar apresentação para reunião presencial do CCM	Até 8 (oito) horas úteis antes da data e hora agendada para a reunião
	Encaminhamento da mudança para aprovação.	Até 15 (quinze) minutos após conclusão do Plano de Ação da Liberação - Para mudanças urgentes, até 15 (quinze) minutos após o registro da RdM
	Correção do Plano de Ação da Liberação de mudanças reprovadas	Em até 1 (uma) hora após a reprovação.
Implantação da Mudança	Comunicação à equipe de Monitoração de Sistemas, Serviços e Recursos sobre o término da indisponibilidade de ICs afetados em liberações.	Até 15 (quinze) minutos após a implantação
	Implantar a mudança	Até 6 (seis) horas do dia seguinte ao da aprovação da mudança, caso não seja especificado pelo CONTRATANTE um horário específico.
	Atuar na implantação de mudanças urgentes, até a sua resolução.	Iniciar em até 5 (cinco) minutos após a aprovação da mudança.
Encerramento da Mudança	Revisão técnica pós-implantação da mudança	Até 2 (duas) horas após a conclusão da implantação da mudança.
	Encerrar a mudança	Até 2 (duas) horas úteis após o aceite do demandante ou após decorrido o prazo máximo para aceite definido pelo CONTRATANTE.
Todas as Macroatividades dos Processos de Mudança, Liberação e Configuração	Relatório das mudanças abertas há mais de 30 (dias) dias, contendo pelo menos as seguintes informações: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ordem de mudança;</li> <li>• Resumo da mudança;</li> <li>• Data de abertura;</li> </ul>	Toda segunda-feira.

MACROATIVIDADES	ENTREGAS	PRAZO MÁXIMO DE ENTREGA
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Status da mudança;</li> <li>Justificativa do status;</li> <li>Data do último status;</li> <li>Quantidade de dias em que a mudança está aberta.</li> </ul>	
	Realizar reunião mensal de apresentação de indicadores de acordo com modelo disponibilizado pelo CONTRATANTE	Até o 5º. dia útil do mês seguinte ao mês de referência.
	<p>Relatórios gerenciais diários contendo pelo menos as seguintes informações:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Total de mudanças por status;</li> <li>Quantidade de mudanças no <i>backlog</i> (abertas há um determinado período);</li> <li>Quantidade de requisições por especialidade técnica;</li> <li>Quantidade de itens de configurações novos e afetados.</li> </ul>	Até 8 (oito) horas do dia seguinte.
	Elaborar Ata de Reunião conforme modelo definido pelo CONTRATANTE, quando ocorrer reunião de trabalho referente à mudança.	Até 4 (quatro) horas úteis após a conclusão da reunião.
Verificação da conformidade das informações	Relatório mensal contendo as não conformidades constatadas no BDGC.	Até o 5º. dia útil do mês seguinte ao mês de referência.

2.8. Entregas do **Processo de Gerenciamento de Requisições de Serviço**.

MACROATIVIDADES	ENTREGAS	PRAZO MÁXIMO DE ENTREGA
Atendimento de Requisições	Requisições de serviços de <b>Prioridade Alta</b> devidamente atendidas, resolvidas e documentadas (documentação com evidências da execução), de acordo com os padrões definidos pelo CONTRATANTE.	Em até 1 (uma) hora corrida após a abertura da solicitação.

MACROATIVIDADES	ENTREGAS	PRAZO MÁXIMO DE ENTREGA
Atendimento de Requisições	Requisições de serviços de <b>Prioridades Média e Baixa</b> devidamente atendidas, resolvidas e documentadas (documentação com evidências da execução), de acordo com os padrões definidos pelo CONTRATANTE.	Em até 8 (oito) horas corridas após a abertura da solicitação.
	<p><u>Relatório Diário de Requisições de Serviços Resolvidas</u> contemplando informações referentes às Requisições de Serviço resolvidas no dia anterior ao da emissão deste relatório, contendo pelo menos as seguintes informações:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• O número das requisições de serviço registradas, resumo, data de abertura, data de resolução, data de fechamento, tempo de atendimento (esforço<sup>7</sup>), prioridade, item de configuração envolvido, categoria e documento de evidência anexado;</li> <li>• Gráfico comparativo da quantidade de requisições resolvidas com a quantidade de requisições registradas dentro do período de 24 (vinte e quatro) horas.</li> <li>• Gráfico comparativo da quantidade de requisições resolvidas com a quantidade de documentos de evidência criados e anexados às requisições.</li> </ul>	Até às 8 (oito) horas do dia seguinte.
	<p><u>Relatório Diário de Requisições de Serviços Reabertas</u> contempla informações referentes às Requisições de Serviço reabertas no dia anterior ao da emissão deste relatório, contendo pelo menos as seguintes informações:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• O número das requisições de serviço registradas, resumo, data de abertura, data de resolução, data da reabertura, data de fechamento, tempo de atendimento (esforço), quantidade de dias em que a requisição está aberta, prioridade, item de configuração envolvido e categoria;</li> <li>• Gráfico comparativo da quantidade de requisições reabertas com a quantidade de requisições registradas dentro do período de 24 (vinte e quatro) horas.</li> </ul>	Até às 8 (oito) horas do dia seguinte.

---

<sup>7</sup> Compreende o tempo transcorrido do atendimento efetivo de uma requisição de serviço, descontado do tempo em que o chamado permaneceu aguardando uma ação ou informação por parte do solicitante.

MACROATIVIDADES	ENTREGAS	PRAZO MÁXIMO DE ENTREGA
Atendimento de Requisições	<p><u>Relatório Diário de Requisições de Serviços Não Resolvidas</u> contemplando informações referentes às Requisições de Serviços não resolvidas no dia anterior ao da emissão deste relatório, contendo pelo menos as seguintes informações:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• O número das requisições de serviço registradas, resumo, data de abertura, tempo de atendimento (esforço), quantidade de dias em que a requisição está aberta, prioridade, item de configuração envolvido e categoria;</li> <li>• Gráfico comparativo da quantidade de requisições de serviços não resolvidas no dia anterior com a quantidade de requisições registradas dentro do período de 24 (vinte e quatro) horas.</li> </ul>	Até às 8 (oito) horas do dia seguinte.
	<p><u>Relatório Mensal de Requisições de Serviços</u> contemplando informações referentes às Requisições de Serviços no mês de referência ao da emissão deste relatório, contendo pelo menos as seguintes informações:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• O número das requisições de serviço registradas, resumo, data de abertura, tempo de atendimento (esforço), quantidade de dias em que a requisição está aberta, prioridade, item de configuração envolvido e categoria;</li> </ul>	Até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao do período do relatório.
	<p><u>Relatório Gerencial de Requisições de Serviço</u> contemplando indicadores e metas de níveis de serviços acordados e alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período, contendo pelo menos as seguintes informações:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planilha mensal das requisições de serviços registradas, contendo: Número de registro, data de abertura, data de resolução, data de fechamento, tempo de atendimento (esforço), prioridade, item de configuração envolvido e categoria;</li> <li>• Planilha contendo as requisições de serviços abertas, com as seguintes informações: número do registro, data de abertura, tempo de atendimento (esforço), prioridade, item de configuração envolvido e categoria;</li> <li>• Listagem com as 10 (dez) requisições de serviço com o maior tempo de atendimento, a listagem deve conter: número das requisições registradas, data de abertura, data de resolução, data de fechamento, tempo de atendimento, prioridade, item de configuração envolvido e categoria;</li> <li>• Listagem das requisições de serviços de prioridade alta com mais de 30 (trinta) minutos de atendimento;</li> <li>• Listagem das requisições de serviços de prioridade média e baixa com mais de 8 (oito) horas de atendimento;</li> </ul>	Até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao do período do relatório.

MACROATIVIDADES	ENTREGAS	PRAZO MÁXIMO DE ENTREGA
Atendimento de Requisições	Realizar reunião mensal de apresentação de indicadores de acordo com modelo disponibilizado pelo CONTRATANTE	Até o 5º. dia útil do mês seguinte ao mês de referência.

## 2.9. Entregas do Serviço de Suporte ao Gerenciamento de Projetos

MACROATIVIDADES	ENTREGAS	PRAZO MÁXIMO DE ENTREGA
Prospecção e concepção de projetos	Relatório de análise de cenários, tendências e melhores práticas do mercado referentes ao escopo do projeto.	Em até 45 (quarenta e cinco) dias corridos a partir da demanda do CONTRATANTE.
	Relatório de prospecção de soluções tecnológicas de mercado referentes ao escopo do projeto.	Em até 45 (quarenta e cinco) dias corridos a partir da demanda do CONTRATANTE.
Especificação de requisitos	Documentos com os requisitos técnicos de solução a ser especificada, dentre eles: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Especificações / requisitos técnicos de recursos de hardware, software, pessoas e processos necessários à implantação do projeto;</li> <li>• Perfis e Competências de Profissionais;</li> <li>• Assistência Técnica, Suporte Técnico e demais serviços;</li> <li>• Atividades a serem prestadas por fornecedor de produtos ou serviços;</li> <li>• Requisitos, critérios e parâmetros para seleção de fornecedor;</li> <li>• Planos de Capacitação;</li> <li>• Nível dos Serviços;</li> <li>• Planos de Implantação.</li> </ul>	Em até 45 (quarenta e cinco) dias corridos a partir da demanda do CONTRATANTE.
Implantação de projetos de melhoria	Melhorias em soluções de infraestrutura de TI desenvolvidas e implantadas.	Em até 30 (trinta) dias corridos a partir da demanda do CONTRATANTE, caso não seja especificado pelo CONTRATANTE um prazo específico.

2.10. Entregas **comuns a todos os processos**

<b>ENTREGAS</b>	<b>PRAZO MÁXIMO DE ENTREGA</b>
<u>Relatório Mensal de Nível de Serviço</u> contendo pelo menos o nome do indicador, nível alcançado e o desconto previsto no valor mensal.	Até o 5º. dia útil do mês seguinte ao mês de referência.