

ANEXO VII
VOLUME ESTIMADO DOS SERVIÇOS

1. FINALIDADE

Este Anexo define o volume estimado para os serviços a serem contratados em cada item.

2. CONSIDERAÇÕES GERAIS

Anualmente, o volume total de serviços contratados varia em função da necessidade e da natureza das soluções tecnológicas solicitadas pelas áreas de negócio do CONTRATANTE. Não há previsão quanto à distribuição das solicitações de serviços ao longo dos meses, sendo responsabilidade do CONTRATADO se ajustar com vistas ao atendimento dos serviços solicitados pelo CONTRATANTE de acordo com os prazos estabelecidos no acordo de nível de serviço.

3. ITEM 1 – 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

3.1. As tabelas abaixo mostram a quantidade mensal de Incidentes abertos no período e que balizaram as estimativas;

INCIDENTES POR PRIORIDADE				
Mês/Ano	Prioridade Alta	Prioridade Média	Prioridade Baixa	TOTAL
Julho/2012	632	3.527	617	4.776
Agosto/2012	772	3.258	826	4.856
Setembro/2012	624	2.640	1.072	4.336
Outubro/2012	778	3.076	962	4.816
Novembro/2012	755	3.018	791	4.564
Dezembro/2012	968	3.275	782	5.025
Janeiro/2013	1.191	3.752	817	5.760
Fevereiro/2013	726	2.881	831	4.438
Março/2013	800	3.233	693	4.726
Abril/2013	914	4.287	665	5.866
Mai/2013	901	3.437	685	5.023
Junho/2013	864	3.591	1.121	5.576
TOTAL	9.925	39.975	9.866	59.762

INCIDENTES POR ESPECIALIDADE E TURNOS

Turno A: 00h00min às 07h59min

Turno B: 08h00min às 15h59min

Turno C: 16h00min às 23h59min

Meses→	Jul/2012			Ago/2012			Set/2012			Out/2012			Nov/2012			Dez/2012		
Turnos→	A	B	C	A	B	C	A	B	C	A	B	C	A	B	C	A	B	C
Ambiente Operacional Mainframe	7	10	4	11	38	9	8	21	17	6	25	11	16	18	19	11	31	7
Ambiente Operacional Open	216	784	309	226	709	350	146	547	297	222	686	373	247	559	343	322	698	397
Antivírus	0	1	4	0	3	7	0	2	0	0	42	0	0	0	0	0	0	0
Armazenamento e Storage	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Backup/ Storage	127	36	247	178	64	318	385	52	385	233	3	367	185	42	314	144	52	360
Cognos	12	13	5	14	10	6	3	3	3	6	28	6	3	3	3	0	3	7
Conectividade Mainframe	4	17	11	10	22	12	18	35	15	11	26	14	6	20	7	8	22	13
Conectividade Open	14	47	8	9	59	17	7	53	16	7	90	16	5	20	5	11	27	15
SGBD DB2	17	34	13	15	72	31	35	77	19	22	30	39	16	77	26	38	73	29
Aplicações Virtuais	1	20	5	0	52	5	0	16	4	2	1	7	4	77	13	2	86	24
PCP Control-M	509	260	310	465	278	294	353	219	174	392	189	264	400	240	265	455	286	336
SGBD SQL Server	510	656	421	449	603	324	354	538	307	381	650	405	535	496	274	435	511	334
Websphere	3	113	28	20	118	58	44	102	81	39	116	107	76	143	106	65	116	106
Totais por turno	1.420	1.991	1.365	1.397	2.028	1.431	1.353	1.665	1.318	1.321	1.886	1.609	1.493	1.695	1.376	1.491	1.905	1.629
Totais por mês	4.776			4.856			4.336			4.816			4.564			5.025		

Meses →	Jan/2013			Fev/2013			Mar/2013			Abr/2013			Mai/2013			Jun/2013		
Turnos →	A	B	C	A	B	C	A	B	C	A	B	C	A	B	C	A	B	C
Ambiente Operacional Mainframe	8	23	5	11	14	8	18	29	16	5	39	13	17	32	10	12	23	4
Ambiente Operacional Open	469	760	497	243	645	414	258	672	355	242	802	504	265	930	400	214	819	314

Antivírus	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Armazenamento e Storage	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Backup / Storage	144	44	398	79	43	452	95	71	273	152	70	246	201	61	192	267	115	596
Cognos	1	2	1	2	4	0	4	5	1	3	8	4	3	4	0	8	1	2
Conectividade Mainframe	12	37	12	11	17	4	5	23	8	11	21	17	23	25	8	6	19	7
Conectividade Open	3	40	24	5	32	14	4	31	12	9	48	23	8	33	24	10	33	20
SGBD DB2	34	83	29	31	65	12	58	34	14	14	12	24	31	25	26	56	20	15
Aplicações Virtuais	0	133	34	2	96	21	1	153	20	1	126	32	2	125	20	3	96	10
PCP Control-M	591	399	417	409	221	247	443	206	261	475	263	327	498	315	292	512	367	348
SGBD SQL Server	507	445	347	379	580	186	503	650	311	510	1136	452	391	519	268	395	616	367
Websphere	49	137	73	32	93	66	36	100	56	40	163	73	26	203	46	46	194	61
Totais por turno	1.818	2.104	1.838	1.204	1.810	1.424	1.425	1.974	1.327	1.462	2.689	1.715	1.465	2.272	1.286	1.529	2.303	1.744
Totais por mês	5.760			4.438			4.726			5.866			5.023			5.576		

3.2. As tabelas abaixo mostram atendimentos realizados pelas macroatividades do Gerenciamento de Operações de TI;

ATENDIMENTOS POR MACROATIVIDADE E TURNOS

Turno A: 00h00min às 07h59min

Turno B: 08h00min às 15h59min

Turno C: 16h00min às 23h59min

Meses→	Jul/2012			Ago/2012			Set/2012			Out/2012			Nov/2012			Dez/2012		
Turnos→	A	B	C	A	B	C	A	B	C	A	B	C	A	B	C	A	B	C
Antivírus	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Armazenamento e Storage	0	0	21	0	1	21	0	0	18	1	0	12	0	0	13	1	0	15
Operacionalização	4	380	138	4	409	189	14	256	111	5	378	146	2	326	153	17	293	94
PCP Control-M	0	32	7	9	33	16	3	21	7	5	27	8	2	14	5	2	22	7
Totais por turno	4	412	253	13	444	226	17	337	136	11	405	166	4	340	171	20	315	116
Totais por mês	669			683			490			582			515			451		

Meses→	Jan/2013			Fev/2013			Mar/2013			Abr/2013			Mai/2013			Jun/2013		
Turnos→	A	B	C	A	B	C	A	B	C	A	B	C	A	B	C	A	B	C
Antivírus	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Armazenamento e Storage	0	0	14	0	0	14	0	0	16	0	0	16	0	1	15	0	1	2
Operacionalização	5	317	107	9	350	102	3	288	111	2	356	107	5	361	103	4	348	117
PCP Control-M	1	28	16	2	19	8	2	12	4	4	13	5	1	13	4	4	27	9
Totais por turno	6	346	137	11	369	124	5	300	131	6	370	128	6	375	122	8	376	128
Totais por mês	489			504			436			504			503			512		

Operacionalização de sistemas	
Média de Jobs processados diariamente	8.500
Quantidade de sistemas em produção	325
Monitoração dos serviços e recursos de infraestrutura tecnológica	
Média de arquivos recebidos/transferidos diariamente	20.000
Quantidade de recepção e transmissão de arquivos por dia	20.000
Quantidade de execuções "batch" por dia	8.500
Quantidade de transações "online" por dia	20 milhões
Quantidade de servidores de aplicação a monitorar	260
Quantidade de servidores de banco de dados a monitorar	435
Quantidade de servidores de Internet/Intranet a monitorar	850
Quantidade de servidores de correio eletrônico a monitorar	10

Gerenciamento de fitoteca e procedimentos de Backup/Restore	
Quantidade de mídias utilizadas em operações de “ <i>backup</i> ” por dia	5
Quantidade de ações de “ <i>restore</i> ” por dia	2
Quantidade de objetos da fitoteca principal	632
Quantidade de objetos da fitoteca de segurança	79
Quantidade de ações de alimentação de mídias no equipamento de controle e gravação de fitas magnéticas (<i>Tape Library robotizada</i>) por dia:	3 (mainframe) e 2 (open)
Quantidade de ações de manutenção (configurar, formatar, organizar, etc.) no sistema de identificação das fitas/cartuchos magnéticos, por dia	5

3.3. Na tabela a seguir está demonstrado planejamento dos momentos nos quais as macroatividades de Gerenciamento da Capacidade e Gerenciamento da Disponibilidade serão executadas e quantidade de entregas previstas em cada período. Vale salientar que isso representa apenas uma estimativa, podendo o Banco alterar o planejamento em questão, desde que seja realizado alinhamento prévio com a empresa contratada. Os números informados em cada célula indicam a quantidade de ocorrências da macroatividade no mês em questão.

Ano 1	Mês 01	Mês 02	Mês 03	Mês 04	Mês 05	Mês 06	Mês 07	Mês 08	Mês 09	Mês 10	Mês 11	Mês 12	Total
Documentação de Gerenciamento de Recurso	2	2	4	4	4	4	0	0	0	0	0	0	20
Implantação de Monitoramento	2	2	4	4	4	4	0	0	0	0	0	0	20
Atualização de Monitoramento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	7	6	20
Suporte técnico às atividades referentes aos processos	Contínuo												
Gerenciamento de Níveis de Disponibilidade	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
Análise de Capacidade e Desempenho	2	4	8	12	16	20	20	20	20	20	20	20	182
Gerenciamento de Demanda	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2
Modelagem de Capacidade	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2
Plano de Capacidade	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	2

Ano 1	Mês 01	Mês 02	Mês 03	Mês 04	Mês 05	Mês 06	Mês 07	Mês 08	Mês 09	Mês 10	Mês 11	Mês 12	Total
Plano de Disponibilidade	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1		2
Gerenciamento de projetos, condução de equipes e apoio às demais macroatividades	Contínuo												
Ações de Melhorias de Capacidade e Disponibilidade	Sob demanda												

Ano 2	Mês 01	Mês 02	Mês 03	Mês 04	Mês 05	Mês 06	Mês 07	Mês 08	Mês 09	Mês 10	Mês 11	Mês 12	Total
Documentação de Gerenciamento de Recurso	2	2	4	4	4	4	0	0	0	0	0	0	20
Implantação de Monitoramento	2	2	4	4	4	4	0	0	0	0	0	0	20
Atualização de Monitoramento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	7	6	20
Suporte técnico às atividades referentes aos processos	Contínuo												
Gerenciamento de Níveis de Disponibilidade	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
Análise de Capacidade e Desempenho	22	24	28	32	36	40	40	40	40	40	40	40	422
Gerenciamento de Demanda	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2
Modelagem de Capacidade	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2
Plano de Capacidade	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	2
Plano de Disponibilidade	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1		1
Gerenciamento de projetos, condução de equipes e apoio às demais macroatividades	Contínuo												
Ações de Melhorias de Capacidade e Disponibilidade	Sob demanda												

4. ITEM 2 – Suporte à operacionalização dos processos de Gerenciamento de Mudanças, Gerenciamento de Liberação, Gerenciamento de Configuração, Atendimento de Requisição de Serviço e Suporte ao Gerenciamento de Projetos.

4.1. As tabelas abaixo mostram a quantidade mensal de demandas (mudanças e requisições) que foram atendidas no período e que balizaram as estimativas;

QUANTITATIVOS DE DEMANDAS					
Mês/Ano	Mudanças abertas	Requisições para Planejamento de Mudança (Construção e Teste)	Requisições para Implantação de Mudança	Ajustes na Base de Dados do Ger. da Configuração	Outras Requisições diversas
Julho/2012	571	738	868	48	706
Agosto/2012	528	714	916	56	715
Setembro/2012	404	549	629	58	510
Outubro/2012	540	569	778	39	675
Novembro/2012	568	584	673	36	651
Dezembro/2012	689	711	841	39	580
Janeiro/2013	680	664	806	42	773
Fevereiro/2013	618	588	707	29	626
Março/2013	593	620	796	112	572
Abril/2013	771	694	875	68	737
Mai/2013	693	685	952	72	729
Junho/2013	567	562	756	65	628

REQUISIÇÕES¹ POR PRIORIDADE				
Mês/Ano	Prioridade Alta	Prioridade Média	Prioridade Baixa	TOTAL
Julho/2012	149	728	1.483	2.360
Agosto/2012	175	788	1.438	2.401
Setembro/2012	140	460	1.146	1.746
Outubro/2012	114	598	1.349	2.061
Novembro/2012	82	593	1.269	1.944
Dezembro/2012	114	608	1.449	2.171
Janeiro/2013	132	679	1.474	2.285
Fevereiro/2013	100	539	1.311	1.950
Março/2013	64	614	1.422	2.100
Abril/2013	50	731	1.593	2.374
Mai/2013	71	612	1.755	2.438
Junho/2013	45	522	1.444	2.011
TOTAL	1.236	7.472	17.133	25.841

REQUISIÇÕES POR ESPECIALIDADE E TURNOS

Turno A: 00h00min às 07h59min

Turno B: 08h00min às 15h59min

Turno C: 16h00min às 23h59min

Meses→	Jul/2012			Ago/2012			Set/2012			Out/2012			Nov/2012			Dez/2012		
Turnos→	A	B	C	A	B	C	A	B	C	A	B	C	A	B	C	A	B	C
Ambiente Operacional Mainframe	5	61	23	0	77	35	0	66	10	1	48	24	2	52	15	1	51	16
Ambiente Operacional Open	42	414	352	44	394	318	43	354	288	38	406	339	33	336	278	31	358	357
Antivírus	0	0	0	0	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

¹ Estão inclusas todas as Requisições (para Planejamento de Mudança (Construção e Teste), para Implantação de Mudança, ajuste na BDGC e Outras Requisições Diversas).

Backup/ Storage	2	128	50	1	174	51	1	81	57	2	65	43	7	78	66	4	71	50
Cognos	1	58	56	0	52	32	0	26	17	0	37	36	0	44	20	1	23	35
Conectividade Mainframe	1	50	11	1	31	19	1	34	14	0	28	11	1	22	10	0	24	5
Conectividade Open	0	69	31	0	74	48	1	51	21	1	79	36	1	82	14	4	151	49
SGBD DB2	1	85	30	1	53	40	2	33	25	1	35	22	0	53	40	0	51	60
Aplicações Virtuais	0	6	2	1	7	1	0	2	1	0	3	2	2	30	7	0	9	5
PCP Control-M	2	37	28	3	34	15	6	39	16	10	51	34	10	48	31	12	64	39
SGBD SQL Server	2	207	234	6	257	211	9	178	144	5	171	202	1	170	174	1	185	197
Websphere	3	147	64	1	86	168	1	48	35	2	77	61	2	58	49	0	58	51
Totais por turno	59	1.262	881	58	1.241	938	64	913	628	60	1.000	810	59	973	704	54	1.045	864
Totais por mês	2.202			2.237			1.605			1.870			1.736			1.963		

Meses→	Jan/2013			Fev/2013			Mar/2013			Abr/2013			Mai/2013			Jun/2013		
Turnos→	A	B	C	A	B	C	A	B	C	A	B	C	A	B	C	A	B	C
Ambiente Operacional Mainframe	2	50	17	2	43	20	3	52	22	2	84	49	2	70	36	2	56	20
Ambiente Operacional Open	38	408	311	50	314	276	42	329	386	33	322	364	25	387	378	22	282	349
Antivírus	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Backup/ Storage	3	65	136	2	74	123	3	92	139	1	87	131	2	91	146	3	101	158
Cognos	0	59	54	0	22	26	2	18	20	0	36	51	0	45	31	0	35	34
Conectividade Mainframe	0	22	15	1	17	5	0	23	13	3	21	15	0	20	14	0	20	14
Conectividade Open	3	59	22	1	69	27	4	46	23	4	84	32	2	69	27	2	59	31
SGBD DB2	1	45	37	0	46	64	0	47	66	2	66	37	0	61	48	0	32	27
Aplicações Virtuais	0	18	6	0	10	7	1	25	16	1	2	1	2	12	1	1	13	14
PCP Control-M	7	83	62	3	34	24	3	56	34	10	67	50	15	80	43	13	57	34
SGBD SQL Server	16	177	207	7	171	182	1	130	127	2	159	230	3	215	192	2	156	166
Websphere	0	98	49	2	68	51	0	73	57	4	89	90	3	96	67	1	61	57

Totais por turno	70	1.086	916	68	868	805	59	891	903	62	1.018	1.050	54	1.146	983	46	872	904
Totais por mês	2.072			1.741			1.853			2.130			2.183			1.822		

4.2. As tabelas abaixo mostram os quantitativos de Demandas devidamente qualificadas que balizaram as estimativas e as quantidades de Itens de Configuração por tipo:

ITENS DE CONFIGURAÇÃO POR TIPO				
Tipo		Quantidade		
Access Point		16	Roteador CAPGV	
Appliance		15	Roteador Unidade Distribuída	
Certificados Digitais		36	Roteador Wireless	
Circuito Parceiro - Contingência		8	Serviço - Componente	
Circuito Parceiro - Principal		8	Serviço - Principal	
Circuito Unidade Distribuída - Contingência		199	Servidor Cluster	
Circuito Unidade Distribuída - Principal		218	Servidor Físico	
Firewall		4	Servidor Virtual	
Link de Conectividade – Contingência		2	Sistema Interno BNB	
Link de Conectividade – Principal		23	Software Básico	
Mainframe Físico		2	Storage Armazém	
Mainframe Partição		11	Switch	
			VoIP - Capital/Metropolitana	
			VoIP - Core	
			VoIP - Interior	

4.3. A tabela abaixo apresenta a quantidade de projetos ativos por perfil de especialidade técnica.

Especialidade Técnica	Quantidade de projetos ativos
Ambiente Operacional Cliente/Servidor	2
Ambiente Operacional Mainframe	2
Armazenamento e Cópias de Segurança	2
Banco de Dados DB/2	2
Banco de Dados SQL Server	2
Conectividade de Rede de Comunicação	2
Correio Eletrônico	1
Planejamento e Controle de Produção (PCP)	2
Servidor de Aplicações	2
TOTAL	17