ANEXO II – B

ROTINA

ROTINA I

Custo Anual em UST: **13.210,50**

MONITORAÇÃO E OPERAÇÃO DO AMBIENTE DE INFRAESTRUTURA

Efetuar a monitoração do ambiente físico e lógico dos CPDs e serviços corporativos disponibilizados pela área de TI, em regime 24x7, acionando as áreas responsáveis pela manutenção em caso de falhas e promovendo atividades operacionais correlacionadas com o serviço, tais como registro, análise, controle e documentação.

LISTA DE TAREFAS

Item	Complexidade	Descrição	Formulação Do Custo (UST)	Custo da Atividade
01	B	Monitorações físicas e lógicas, presenciais e ininterruptas, de Servidores e Serviços, diariamente, em tempo integral, inclusive aos sábados, domingos e feriados, por meio de visualizações, testes de comunicações e controles automatizados com ferramentas especializadas, análise de logs e outras ferramentas que fizerem necessárias para execução da atividade	24horas x B x 365dias	8760,00
02	B	Acompanhamento diário das rotinas de backup, realização de restores, controle e armazenamento das fitas utilizadas, efetuando análise diária de históricos de backups e relatórios, com lançamento de problemas em livros apropriados	2horas x B x 365dias	730,00
03	B	Checagem, realinhamento e atualização do cadastro de fitas de backup armazenadas e de softwares disponibilizados pela Coordenação	1horas x B x 365dias	365,00

04	I	Intervenção imediata a quaisquer problemas detectados com diagnóstico preciso, aplicação das correções necessárias e documentação das atividades realizadas	1horas x I x 365dias	547,50
05	B	Atualização de aplicativos, de dados, mediante download de arquivos para acesso interno, FTP de arquivos para acesso externo e push de informações dos aplicativos, conforme solicitações das áreas demandantes	1horas x B x 365dias	365,00
06	B	Zelar e fiscalizar o acesso ao CPD (antesala salacofre), sala de concentradores e salacofre, em conformidade com as normas de segurança estipuladas pela TI, acompanhando os terceiros e demais autorizados que não sejam técnicos de infraestrutura, efetuando registros de todos os acessos e suas finalidades	1horas x B x 365dias	365,00
07	B	Desfragmentação semanal de discos dos servidores	10min x 84 servers x B x52 semanas	436,80
08	B	Chaveamento de Clusters conforme documentação e solicitação das áreas responsáveis com checklist de serviços	10min x 6 servers x B x 12meses	7,20
09	B	Ligar/Desligar servidores quando solicitado pela área responsável, conforme normas estabelecidas pela documentação	4horas x B x 6meses	24,00
10	B	Manutenção, controle, guarda e documentação de softwares emprestados, de licenças de softwares, mídias de backups e demais equipamentos tecnológicos, inclusive o transporte e guarda dos mesmos nos cofres e salas da TI	20minutos x B x 365dias	73,00
11	B	Execução diária, pela manhã e à noite de checklist de disponibilidade dos serviços, conforme documentação apropriada, para todos os ativos lógicos e físicos disponibilizados corporativamente, como servidores, robôs, storages, switches, aplicativos e ferramentas de TI e sistemas de usuários, registrando o resultado em livro ou aplicações indicado pelo demandante	1horas x 2vezes x B x 365 dias	730,00

12	B	Executar registros e anotações em livros ou aplicações definidas dos resultados e/ou ocorrências que interfiram nos acessos ou desempenho dos serviços e executar o plano de comunicação conforme procedimentos existentes sempre que necessário	1hora x B x 365 dias	365,00
13	B	Diariamente, verificar, utilizando equipamento apropriado, se os cabos de rede devolvidos pelo atendimento estão em perfeito funcionamento e separá-los conforme o estado: bons e ruins, removendo etiquetas existentes e efetuando a guarda conforme procedimento do demandante em locais apropriados	12min x B x 5 dias x 52 semanas	52,00
14	I	Em dias úteis, ajustar a configuração e efetuar o monitoramento conforme documentação existente dos softwares de monitoração e desempenho, informando às áreas responsáveis sobre ocorrências de falhas ou acertos	1hora x I x 5 dias x 52 semanas	390,00
VALOR FINAL PARA ROTINA			**UST**	**13.210,50**

(*) **B**aixa; **I**ntermediária; **M**ediana; **A**lta; **E**specialista

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	**LIMITES**	**GLOSA**	**LIMITE GLOSA**
1. Iniciar o procedimento de correção tão logo sejam detectadas ou relatadas falhas e erros.	Máximo em 10 minutos	0,6 % para cada falha de ocorrência	20 % da Tarefa Mensal
2. Executar o plano de comunicação para ocorrência de falhas de criticidade alta ou média	Máximo em 30 minutos	1 % para cada falha de ocorrência	20 % da Tarefa Mensal
3. Prestar informações técnicas aos demandantes fazendo a interligação com técnicos responsáveis pelo suporte	Máximo em 30 minutos	0,6 % para cada falha de ocorrência	20 % da Tarefa Mensal
4. Prestar informações sobre o andamento e desempenho dos serviços aos técnicos da área de TI quando solicitado	Máximo em 10 minutos	0,6 % para cada falha de ocorrência	20 % da Tarefa Mensal

5. Registrar o fato em livros apropriados para cada tipo de ocorrência (erro, correção, restauração, comunicação)	Máximo em 20 minutos	0,6 % para cada falha de ocorrência	20 % da Tarefa Mensal
6. Atendimento das chamadas telefônicas à Central de Monitoração	Máximo 4 toques	0,6 % para cada falha de ocorrência	20 % da Tarefa Mensal
7. Emitir relatório diário de desempenho da Monitoração, contendo as falhas críticas, número de ocorrências e resultado do desempenho e disponibilidade dos serviços	1º dia útil subseqüente até o meio dia	1 % para cada falha de ocorrência	20 % da Tarefa Mensal

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇOES

1. *O não atendimento será comprovado por meio das ferramentas de monitoração, comparadas com os registros e comunicações;*
2. *Atividades de suporte demandas pelas áreas, do tipo especificado nos itens 07, 10, 11 e 16 estarão cobertas exclusivamente por esta tarefa, não sendo considerados suportes, mesmo que solicitados pelos controles de suporte, devendo ser desconsiderados na contagem.*
3. *A execução do item 07 deverá seguir os cronogramas da documentação tanto em datas quanto em horários de execução.*
4. *A central de monitoração não poderá ficar sem ninguém monitorando em quaisquer dos horários, exceto quando devidamente autorizado pelos gestores.*

ROTINA II

Custo Anual em UST: 7.728,50

BACKUP E RESTORE DE SERVIDORES E SERVIÇOS CORPORATIVOS

Segurança e disponibilidade. Executar rotinas para manutenção e controle do sistema de backup, análise de performance e manutenções proativas, restores, documentação e armazenagem de mídias

LISTA DE TAREFAS

Item	Complexidade	Descrição	Formulação Do Custo (UST)	Custo da Atividade
01	ALTA	Manutenção proativa no sistema de backup – Analisar histórico diário dos backups e configurar novas soluções para correção dos erros apresentados pelos logs das políticas executadas diariamente	1hora x A x 365dias	2.190,00
02	ALTA	Manutenção reativa nos sistemas de backups – Efetuar reconfigurações diariamente ou em tempo real, para solucionar problemas impeditivos do backup quando acusados pelo software, codificando parâmetros para melhoria de performance em processo de execução	1hora x A x 365dias	2.190,00
03	ALTA	Revisar mensalmente as configurações dos Servers quanto à zonning, drives, drives-fantasmas, robôs e respectiva correspondência no sistema mestre de backup	1,5horas x A x 12 meses	108,00
04	INTERMEDIÁRIA	Documentação das atividades no Sistema de Backup – Gerar relatório mensal com erros apresentados (logs, eventos dos servidores, relatórios de erros do backup e logs dos robôs), data do problema, componente afetado, chamados abertos com suporte do fabricante e solução apresentada para o problema	1horas x I x 365dias	547,50

05	BAIXA	Executar a transferência de backups de fitas ou discos por meio de ferramentas como NetBackup e armazená-las em local definido pelo procedimento	1horas x B x 365	365,00
06	BAIXA	Substituir e alimentar as unidades robóticas com mídias, efetuar registros das cheias, transferir e controlar a guarda, armazenagem e liberação quanto ao período de retenção	1horas x B x 365	365,00
07	ALTA	Aplicação de patches ou mudança de versão em servidores e clientes com alinhamento da configuração	0,5 hora x 84 serv x 3vezes/ ano x A	756,00
08	INTERMEDIÁRIA	Testes diários de restores das mídias gravadas há mais de 60 dias para verificação de integridade, com emissão de relatórios analíticos para, no mínimo, 08 mídias.	0,25hora x mídia x 365 x I	1.095,00
09	MÉDIA	Revisar trimestralmente as políticas existentes, refazendo os ajustes necessários quanto aos agendamentos, listas de inclusões e exclusões	8 horas x 4 x M	112,00
VALOR FINAL PARA A ROTINA			**UST**	**7.728,50**

(*) **B**aixa; **I**ntermediária; **M**ediana; **A**lta; **E**specialista

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	**LIMITES**	**GLOSA**	**LIMITE GLOSA**
1. Executar, em tempo real, as manutenções reativas para problemas e falhas já documentados e com rotinas de correção aprovadas	<= 2	2% por ocorrência entre 2 e 12	30 % da tarefa mensal se superior a 12
2. Recuperar todos os restores solicitados e dentro do tempo de retenção	100% das solicitações	10% por não conformidade	30% se maior ou superior 3
3. Realização de backup em 2 cópias para todos os serviços	100% das vezes	5% por ocorrência	10 % da tarefa mensal

4. Garantir que a execução dos backups esteja dentro da janela programada pelo Contratante de até 8 horas, comunicando a área responsável quando o tempo ultrapassar e sugerindo alterações necessárias	99% das vezes	0,5% por ocorrência	20 % da tarefa mensal
5. Entrega dos relatórios de informações estatísticas até 2º dia útil do mês subseqüente	100% das vezes	1% por ocorrência	20 % da tarefa mensal
6. Efetuar backup de todos os serviços e servidores do ambiente corporativo do CPD	90% dos serviços e 95% dos servidores	0,5% por ocorrência	20 % da tarefa mensal

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇOES

1. *Checagem realizável pelos logs da ferramenta de backup, registros de ocorrências e relatórios de manutenção;*
2. *Análise de históricos de restores e erros ocorridos*
3. *Toda ocorrência operacional em que se possa definir os procedimentos para correção, em tempo real, dos serviços, deverão ser documentados, alterados, aprovados e inseridos na documentação do contratante e utilizado pela equipe após aprovação da área responsável.*

ROTINA III

Custo Anual em UST: 4.122

PROTEÇÃO E SEGURANÇA CONTRA INFECÇÕES NAS ESTAÇÕES E SERVIDORES

Segurança e disponibilidade. Executar rotinas e atualizar ferramentas para impedir infecção por vírus e manter controle de aplicação de patches

LISTA DE ATIVIDADES

Item	Complexidade (*)	Descrição	Formulação do Custo (UST)	Custo da Atividade
01	ALTA	Formular com a área demandante política de instalação, configuração e checagem de toda solução, atualizando documentações correspondentes	24 horas x A	144
02	MÉDIA	Efetuar mensalmente testes relativos à política de instalação e sua funcionalidade.	2 horas x 12 meses x M	84
03	ALTA	Analisar e efetuar as correções necessárias para estabilização da aplicação, conforme orientações do fornecedor.	3hs/mês x 12 meses x A	216
04	MÉDIA	Quando determinado, programar tarefa automática a ser executada, conforme definido pela área responsável e alterar a documentação existente se necessário	2 hs/mês x 12 meses x M	84
05	BAIXA	Acompanhar o andamento e resultado das tarefas executadas, repassando as informações para a área responsável e registrar os acertos e falhas em livro apropriado	2hs/mês x 12 meses x B	24
06	MÉDIA	Análise, em dias úteis, dos resultados de escaneamento pelo cliente de antivírus, efetuando ações para completa remoção das ameaças, quando necessário, identificando usuários e repassando à área responsável para comunicação.	1hora x M x 5dias x 52semanas	910
07	MÉDIA	Efetuar análise e manutenção pró-ativa da solução de antivírus para as estações e servidores diariamente em dias úteis.	2,5 horas x M x 5 dias x 52semanas	2.275

08	INTERMEDIÁRIA	Orientar a área responsável quando diagnosticadas estações suspeitas ou sob risco, conforme documentação.	1hs/mês x 12 meses x I	18
09	MÉDIA	Acompanhar execução do escaneamento total das estações e servidores efetuada, divididos em três etapas por semana, de forma automatizada, intervindo em caso de falhas.	1,50 horas x M x 52semanas	273
10	MÉDIA	Prestar suporte a equipe de atendimento no que se refere aos clientes de antivírus nas estações.	2 hs/mês x 12 meses x M	84
		VALOR FINAL PARA A ROTINA	**UST**	**4.112,00**

(*) **B**aixa; **I**ntermediária; **M**ediana; **A**lta; **E**specialista

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	**LIMITES**	**GLOSA**	**LIMITE GLOSA**
1. Sistema de proteção contra vírus configurado para monitoração corporativa e automática de servidores e estações autorizados com scan periódico	100% dos equipamentos por tipo atualizados	0,5% por equipamento não configurado	10 % da tarefa mensal

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇOES

1. *Checagem realizável pelos logs da ferramenta do antivírus, registros de ocorrências e relatórios de manutenção;*
2. *Chamados e requisições de mudança que demandem atividades expressas nesta tarefa serão desconsideradas para pagamento adotando os valores aqui definidos*

ROTINA IV

Custo Anual em UST: 1.176

ATUALIZAÇÃO AUTOMÁTICA DE SOFTWARES PARA AS ESTAÇÕES/DESKTOPS

Conectividade e proatividade. Preparar procedimentos para disponibilizar serviços, atualizações e configurações de forma silenciosa e automática nas estações de usuários, conforme regimes de segurança regulamentados pelo MCT.

LISTA DE TAREFAS

Item	Complexidade (*)	Descrição	Formulação do Custo (UST)	Custo da Atividade
01	ALTA	Analisar as atualizações disponíveis semanalmente	2hs x 52 semanas x A	624
02	ALTA	Criar ou aperfeiçoar as rotinas para implementação das políticas de segurança, configuração e atualização de softwares, e verificação do ambiente das estações de trabalho.	4hs x 12 meses x A	288
03	MÉDIA	Efetuar testes relativos à sua funcionalidade.	2hs x 12 meses x M	84
04	MÉDIA	Configurar os destinos que receberão a política de configuração, implementando gradualmente na rede do contratante, conforme determinado pela área responsável.	1hora x 52 semanas x M	182
05	ALTA	Disponibilizar as atualizações semanalmente, programando a tarefa a ser executada conforme determinado pela área responsável.	1 hs x 52 semanas x A	312
06	BAIXA	Acompanhar o andamento e resultado da tarefa executada, repassando as informações para a área responsável	1 hs x 52 semanas x B	52
07	MÉDIA	Avaliar o comportamento das estações que receberam a atualização e efetuar as correções necessárias.	1hs x 52 semanas x M	182
08	BAIXA	Documentar e manter a documentação técnica atualizada e registrar os acertos e falhas em livro apropriado	1hs x 52 semanas x B	52

VALOR FINAL PARA A ROTINA	UST	1.776,00

(*) **B**aixa; **I**ntermediária; **M**ediana; **A**lta; **E**specialista

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	LIMITES	GLOSA	LIMITE GLOSA
1. Executar a atualização dentro do período definido pelo demandante	100% do programado	0,5% por hora de atraso	10 % da tarefa mensal
2. Atualização de todo o parque local	100% em até uma semana	0,1% por estação até o limite de 200 estações	30% para mais de 200 estações

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇOES
1. *Checagem realizável pelos logs da ferramenta de controle do produto de distribuição,, registros de ocorrências e relatórios de manutenção;*
2. *Equipamentos com problemas para aceitar correções automáticas em que não tiver culpa a Contratada deverão ser implementadas por acesso remoto com a anuência e acompanhamento do Atendimento sendo computado como chamado.*
3. *Em caso de culpa da Contratada, deverá ser aplicada a glosa prevista, não desobrigando a mesma em concluir a tarefa demandada*

ROTINA V

Custo Anual em UST: 6.298,50

MANUTENÇÃO DE SERVIÇOS DE ACESSO REMOTO, MENSAGERIA E COLABORAÇÃO

Conectividade, continuidade e disponibilidade. Execução de rotinas de manutenção dos serviços corporativos de acesso remoto, mensageria e colaboração.

LISTA DE ATIVIDADES

Item	Complexidade (*)	Descrição	Formulação do Custo (UST)	Custo da Atividade
01	MÉDIA	Efetuar manutenção dos usuários dos serviços de correio eletrônico e fax corporativo.	1 hora x M x 12	42
02	MÉDIA	Efetuar remoção das bases corporativas, conforme prazos e procedimentos descritos na documentação adotada.	2 horas x M x12	84
03	MÉDIA	Identificar e agrupar semanalmente as caixas de mensagens do correio eletrônico que terão suas quotas ou templates modificadas.	15 minutos x M x 52 semanas	45,5
04	MÉDIA	Ajustar semanalmente as quotas das caixas de mensagens do correio eletrônico que serão modificadas por valores definidos pela área responsável obedecendo procedimento interno.	15 minutos x M x 52 semanas	45,5
05	MÉDIA	Efetuar diariamente a consolidação de erros, alertas e desempenho dos serviços de mensageria e colaboração.	1hora x M x 365	1277,5
06	ALTA	Fazer, em dias úteis, a triagem dos erros e alertas gerando relatório para aprovação da área demandante.	1 horas x A x 5 dias x 52 semanas	1560
07	ALTA	Analisar e buscar correções para as falhas, erros e alertas.	1 horas x A x 5 dias x 52 semanas	1560
08	ALTA	Aplicar as correções autorizadas pela área demandante conforme procedimento e agenda.	1 hora x A x 5 dias x 52 semanas	1560

09	ALTA	Publicar softwares e aplicações na base de acesso remoto, conforme documentação existente e mediante autorização da área demandante.	1 hora x A x 12 meses	72
10	BAIXA	Elaborar relatório da atividade realizada conforme definido pela área solicitante.	1 horas x B x 52 semanas	52
VALOR FINAL PARA A ROTINA			**UST**	**6.298,50**

(*) **B**aixa; **I**ntermediária; **M**ediana; **A**lta; **E**specialista

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	**LIMITES**	**GLOSA**	**LIMITE GLOSA**
1. Confecção de relatório, de acordo com padrão designado pela área responsável, garantindo que atividades foram executadas e registrando as alterações realizadas	1 dia após conclusão do serviço	2% por dia de atraso até 5 dias	20% se superior a 5 dias
2. Executar as atividades em conformidade com as rotinas padronizadas por documentação	100%	5% por cada não conformidade até 4	30% se superior a 4 não conformidades
3. Quotas ou templates das caixas de mensagens do correio eletrônico alteradas	100%	2% por caixa postal não executada ou com falhas de cota	30% se superior a 10 caixas
4. Manter a disponibilidade dos serviços de mensageria e colaboração e seus recursos	99,5%	2% para cada décimo inferior ao limite até 98,5%	30% se ultrapassar o limite
5. Manter a documentação técnica e procedimental sempre atualizada, contendo todas as rotinas e inovações aplicadas	100%	2% por cada documento incompleto limitados a 10	30% se ultrapassar o limite
6. Manter as publicações de aplicações para acesso remoto conforme definido pelas políticas internas	100%	2% por aplicativo não publicado por grupo até 5	30% se maior que 5 falhas

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇOES

1. *O custo para refazer ou reajustar o serviço inicial deverá ser todo da Contratada.*
2. *O responsável pela execução dos itens 06 a 08 deverá possuir, no mínimo, certificação IBM Certified Administrator Lotus Notes and Domino Administrator para ambiente IBM Lotus Domino.*
3. *Cálculo da disponibilidade conforme metodologia adotada.*
4. *Compõe os serviços de mensageria e colaboração: Correio eletrônico, fax, SMS e solução de EPM*
5. *Compõe os serviços de Acesso Remoto: Remote Desktop, Metaframe, Acesso Discado*

ROTINA VI

Custo Anual em UST: 168,13

REVISÃO DE RACKS DE REDE

Conectividade e controle. Manter a limpeza dos ativos de rede, organização e identificação de cabos, facilitando a identificação e manutenção dos equipamentos.

LISTA DE ATIVIDADES

Item	Complexidade (*)	Atividade	Formulação do Custo	Esforço Total
01	I	Testar portas indicadas pelo demandante como possíveis portas sem uso para verificar se há equipamentos a elas conectados.	30min x I x 52 semanas	39,00
02	B	Realizar a remoção de cabos soltos (sem uso) que possam existir dentro do rack;	15min x I x 52 semanas	7,80
03	B	Organizar os cabos passando-os pelos suportes (calhas, canaletas, fixadores) apropriados;	30min X I x 52 semanas	26,00
04	B	Substituir cabos que estão funcionando, mas apresentam problemas em sua estrutura podendo comprometer o funcionamento futuro da rede;	30min x M x 52 semanas	26,00
05	B	Realizar a correta fixação de ativos de rede que possam estar sem parafusos ou outros fixadores;	30min x I x 52 semanas	26,00
06	B	Realizar limpeza física dos ativos de rede;	30 min x I x 52 semanas	26,00
07	B	Documentar e notificar a Seção de Gerenciamento de Redes sobre inadequações existentes nos racks que precisam ser resolvidas por outros meios;	20 min x I x 52 semanas	17,33
		CUSTO FINAL PARA A TAREFA	**UST**	**168,13**

(*) **B**aixa; **I**ntermediária; **M**ediana; **A**lta; **E**specialista

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	LIMITES	GLOSA	LIMITE GLOSA
1. Os cabos deverão estar organizados, passando por calhas apropriadas;	100%	1% por cabo até 20 cabos	30% se > 20 cabos

2. Todos os cabos desnecessários deverão ser removidos do rack e entregues na seção responsável para posterior análise;	100%	1% por cabo até 20 cabos	30% se > 20 cabos
3. Todos os ativos deverão ser fixados corretamente no rack;	100%	1% por limitado a 20 por parafuso faltando	30% se > 20 parafusos
4. Os ativos de rede deverão ser mantidos limpos;	100%	10%	10%

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇOES

1. *O atendimento será realizado em horário apropriado, a ser negociado no momento da abertura da solicitação;*
2. *A checagem será realizada mediante visitas dos demandantes aos locais e revista dos procedimentos.*
3. *A base será verificada periodicamente e validada por amostragem.*

ROTINA VII

Custo Anual em UST: 8.009

DISPONIBILIDADE DE SISTEMAS OPERACIONAIS

Conectividade, continuidade e disponibilidade. Executar análise do ambiente, atividades proativas e reativas e procedimentos rotineiros que permitam manter a disponibilidade dos serviços com a qualidade exigida pela área responsável.

LISTA DE TAREFAS

Item	Complexidade (*)	Descrição	Formulação do Custo (UST)	Custo da Atividade
01	INTERMEDIÁRIA	Integridade de Arquivos. Semanalmente, diagnosticar e corrigir erros de integridade no sistema de arquivos dos discos ligados nos servidores de rede, preparando e executando o comando apropriado para cada disco.	45min x I x 52 semanas	58,5
02	INTERMEDIÁRIA	Integridade de Arquivos. Coletar as informações de output do comando via log, event viewer ou captura de tela.	15min x I x 52 semanas	19,5
03	INTERMEDIÁRIA	Integridade de Arquivos. Executar, semestralmente, a verificação e correção para os servidores que não tiverem diagnóstico nos últimos 6 meses	20hs x I x 2	60
04	INTERMEDIÁRIA	Otimização de Arquivos. Relacionar, semanalmente, os arquivos considerados impróprios pela instituição, via relatórios ou manualmente, identificando os respectivos proprietários e emitindo relatório para a área responsável adotar os demais procedimentos.	1 hora x I x 52 semanas	78
05	INTERMEDIÁRIA	Otimização de Arquivos. Excluir os arquivos depois de autorizado pela área de atendimento ou responsável pelos serviços.	0,5 hora x I x 52 semanas	39
06	MÉDIA	Análise de Eventos. Fazer, em dias úteis, a triagem dos erros e alertas gerando relatório para aprovação da área demandante.	4 horas x M x 5 dias x 52 semanas	3640

07	ALTA	Analisar e buscar correções para as falhas, erros e alertas, considerados críticos	2 horas x A x 5 dias x 52 semanas	3120
08	MÉDIA	Aplicar as correções autorizadas pela área demandante conforme procedimento e agenda.	1 hora x M x 5 dias x 52 semanas	910
09	MÉDIA	Cluster. Mensalmente, efetuar teste de chaveamento dos servidores e VMs definidos pela área responsável, dentro do cronograma especificado, com segurança e baixo impacto no ambiente, garantindo o bom funcionamento dos clusters por meio de testes, análise de eventos e logs, e preenchendo a documentação de resultados, para que, no momento de indisponibilidade, os serviços ou VMs sejam chaveados corretamente.	2 horas x M x 12 meses	84
VALOR FINAL PARA A ROTINA			**UST**	**8.009,00**

(*) **B**aixa; **I**ntermediária; **M**ediana; **A**lta; **E**specialista

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	**LIMITES**	**GLOSA**	**LIMITE GLOSA**
1. Conclusão das demandas em 24 horas, a partir do encaminhamento do chamado para a área executora.	Mínimo 90% das demandas	10% da tarefa mensal	20% do tarefa mensal
2. Confecção de relatório, de acordo com padrão designado pela área responsável, garantindo que atividades foram executadas e registrando as alterações realizadas.	1 dia após conclusão do serviço	2% por dia de atraso até 5 dias	20% se superior a 5 dias
3. Executar as atividades em conformidade com as rotinas padronizadas por documentação	100%	5% por cada não conformidade até 4	30% se superior a 4 não conformidades
4. Manter a disponibilidade dos serviços e seus recursos.	99,5%	2% para cada décimo inferior ao limite até 98,5%	30% se ultrapassar o limite

5. Manter a documentação técnica e procedimental sempre atualizada, contendo todas as rotinas e inovações aplicadas.	100%	2% por cada documento incompleto limitados a 10	30% se ultrapassar o limite

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇOES
1. *O custo para refazer ou reajustar o serviço inicial deverá ser todo da Contratada.* 2. *A comprovação via logs, event viewer ou captura de tela é exigência para o pagamento da tarefa.* 3. *A tarefa é por servidor, independente do número de discos (físicos ou lógicos).* 4. *O responsável pela execução do item 07 deverá possuir, no mínimo, certificação MCSA para ambiente Windows e LPIC-1 para ambiente Linux* 6. *Cálculo da disponibilidade conforme metodologia adotada.*

ROTINA VIII

Custo Anual em UST: **4.650**

ADMINISTRAÇÃO DO AMBIENTE VIRTUALIZADO

Conectividade, continuidade e disponibilidade. Assegurar que os procedimentos executados periodicamente, tanto os proativos quanto reativos, mantenham a disponibilidade do ambiente virtualizado e em conformidade com a padronização e definições da área responsável.

LISTA DE TAREFAS

Item	Complexidade (*)	Descrição	Formulação do Custo (UST)	Custo da Atividade
01	ALTA	Auxiliar a equipe responsável na administração e efetuar operação do sistema operacional Linux (hipervisor) dos servidores ESX.	2 hs x A x 12 meses	144
02	ALTA	Revisar periodicamente as políticas de utilização e de segurança do ambiente de virtualização, em conjunto com a equipe do MCT, com base na permanente realização de auditorias por meio de ferramentas especializadas para a função.	1 hs x A x 12 meses	72
03	ALTA	Planejar, em cooperação com a equipe responsável, a evolução do ambiente de virtualização, tanto no que tange à instalação de novos servidores físicos como de novos componentes como processadores, memórias e placas de rede, com base na demanda gerada pelas máquinas virtuais instaladas no ambiente.	8 hs x A x 12 meses	576
04	MÉDIA	Efetuar testes periódicos, para garantir o bom funcionamento e a segurança do ambiente de virtualização.	1 hs x M x 12 meses	42
05	ALTA	Realizar a análise de desempenho e o planejamento de capacidade do ambiente de virtualização.	10 hs x A x 12 meses	720
06	ALTA	Administrar o uso dos recursos dos servidores físicos por parte das máquinas virtuais, de forma a garantir a alta disponibilidade do ambiente de virtualização implantado.	5 hs x A x 12 meses	360

07	ALTA	Realizar a administração dos Resource Pools, em termos de alocação de máquinas virtuais e de recursos de processador e memória.	2,5 hs x A x 12 meses	180
08	ALTA	Realizar a administração dos usuários, inclusive das permissões a eles atribuídas em conformidade com os procedimentos adotados.	0,5 hs x A x 12 meses	36
09	ALTA	Gerenciar os servidores físicos e lógicos, por meio das ferramentas disponibilizadas pelo fabricante dos equipamentos.	2 hs x A x 12 meses	144
10	ALTA	Restaurar o ambiente de virtualização, em caso de problemas, de acordo com os procedimentos existentes.	1 hs x A x 12 meses	72
11	ALTA	Instalação das versões atualizadas e correções dos softwares VMware Enterprise ESX Server e vCenter, tão logo disponibilizadas pelo fabricante, mantendo a integração com os demais elementos da plataforma de rede e de storage instalados.	6 hs x A x 12 meses	432
12	ALTA	Executar atividades proativas, realizando serviços técnicos e procedimentos especializados, por meio de ferramentas de auditoria, análise e suporte, destinados a prevenir a ocorrência de falhas e defeitos de rotinas e componentes dos softwares VMware Enterprise ESX Server e vCenter, para evitar problemas no desempenho técnico-operacional dos sistemas implementados no ambiente de virtualização.	9 hs x A x 12 meses	648
13	ALTA	Conversão de servidores físicos em máquinas virtuais usando ferramenta VM Converter, quando demandados pela área responsável.	2 hs x A x 12 meses	144
14	ALTA	Movimentação de máquinas virtuais entre hosts usando VMotion e entre clusters usando Storage VMotion.	9 hs x A x 12 meses	648
15	ALTA	Criação e Atualização de templates para cada sistema operacional homologado pelo MCT	2 hs x A x 12 meses	144
16	ALTA	Diagnóstico dos problemas de desempenho das máquinas virtuais, identificando se a causa é relacionada ao ambiente virtual (ex. Gargalo de memória, CPU ou rede)	4 hs x A x 12 meses	288
		VALOR FINAL PARA A ROTINA	**UST**	**4.650,00**

(*) **B**aixa; **I**ntermediária; **M**ediana; **A**lta; **E**specialista

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	LIMITES	GLOSA	LIMITE GLOSA
1. Executar as atividades em conformidade com as rotinas padronizadas por documentação	100%	5% até o limite de 4 por rotina não documentada e aprovada	30% se mais de 4
2. Entregar o produto após o prazo e horário definido na Ordem de Serviço/Requisição	1 hora de atraso	2% até o limite de 10 horas	30% para tempo superior a 10 hs
3. Confecção de relatório, de acordo com padrão designado pela área responsável, garantindo que atividades foram executadas e registrando as alterações realizadas.	1 dia após conclusão do serviço	2% por dia de atraso até 5 dias	20% se superior a 5 dias
4. Manter a disponibilidade do sistema e seus recursos	99,5%	2% para cada décimo inferior ao limite até 98,5%	30% se ultrapassar o limite
5. Manter a documentação técnica e procedimental sempre atualizada, contendo todas as rotinas e inovações aplicadas	100%	2% por cada documento incompleto limitados a 10	30% se ultrapassar o limite

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇOES
1. *O responsável pela execução dessa tarefa deverá possuir, no mínimo, certificação VMware Certified Professional – VCP.*
2. *O ônus para refazer ou reajustar o serviço inicial será da empresa Contratada*
3. *A quantidade de USTs para cada atividade é mensal para o ambiente todo, independente do número de hosts físicos ou máquinas virtuais*
4. *Para índice de disponibilidade não serão computados as manutenções programadas e indisponibilidades promovidas por terceiros*
5. *A documentação técnica deverá ser aprovada pela área demandante*

ROTINA IX

Custo Anual em UST: 960

ANÁLISE DE DESEMPENHO E RECOMENDAÇÃO DE PRÁTICAS PARA O AMBIENTE VIRTUALIZADO

Escalabilidade, controle e proatividade. Análise anual das políticas e proposta de redefinição dos processos adotados para melhoria do padrão de qualidade adotado no ambiente virtual.

LISTA DE TAREFAS

Item	Complexidade (*)	Descrição	Formulação do Custo (UST)	Custa da Atividade
01	ALTA	Avaliar, definir e submeter à área responsável, as regras de gerência e monitoração dos servidores físicos por meio das ferramentas disponibilizadas pelo fabricante dos equipamentos.	4 horas X A	24
02	ALTA	Avaliar, definir e submeter à área responsável, a infraestrutura de conectividade entre os servidores físicos do ambiente de virtualização e os demais elementos da rede local.	4 horas X A	24
03	ALTA	Avaliar, definir e submeter à área responsável, a infraestrutura de armazenamento de máquinas virtuais nos ambientes des armazenagem e backup.	2 horas X A	12
04	ALTA	Avaliar, definir e submeter à área responsável, a infraestrutura de conectividade entre os servidores físicos e o ambiente de armazenamento de dados.	2 horas X A	12
05	ALTA	Avaliar, definir e submeter à área responsável, procedimentos para acompanhar o crescimento da alocação de espaço nos cilos de armazenamento.	2 horas X A	12
06	ALTA	Avaliar, definir e submeter à área responsável, procedimentos para monitoração contínua dos recursos de processamento representado pelo conjunto de servidores físicos e de máquinas virtuais.	6 horas X A	36

07	ESPECIALISTA	Avaliar, definir e submeter à área responsável, procedimentos de recuperação da gerência do ambiente de virtualização em caso de falhas.	10 horas X E	100
08	ALTA	Avaliar, definir e submeter à área responsável, procedimentos de operação do ambiente de virtualização diretamente nos servidores ESX.	5 horas X A	30
09	ALTA	Avaliar, definir e submeter à área responsável, procedimentos de segurança e recuperação imediata do servidor em caso de falhas.	5 horas X A	30
10	ALTA	Avaliar, definir e submeter à área responsável, o número máximo de servidores físicos que podem falhar simultaneamente para o ambiente existente	6 horas X A	36
11	ALTA	Avaliar, definir e submeter à área responsável, que máquinas virtuais devem ser reinicializadas automaticamente em outros equipamentos em caso de falha de servidor físico.	4 horas X A	24
12	ALTA	Avaliar, definir e submeter à área responsável, a seqüência em que as máquinas virtuais devem ser reinicializadas em caso de falha de servidor físico.	2 horas X A	12
13	ALTA	Avaliar, definir e submeter à área responsável, as regras de migração das máquinas virtuais entre as máquinas físicas.	6 horas X A	36
14	ALTA	Avaliar, definir e submeter à área responsável, as regras de agrupamento de máquinas virtuais em clusters.	2 horas X A	12
15	ALTA	Avaliar, definir e submeter à área responsável, o nível de automação das máquinas virtuais em cada cluster.	3 horas X A	18
16	ALTA	Avaliar, definir e submeter à área responsável, as regras para a criação de Resource Pools.	10 horas X A	60
17	ALTA	Identificar as máquinas virtuais que devam fazer parte de cada Resource Pool.	3 horas X A	18
18	ALTA	Avaliar, definir e submeter à área responsável, os recursos de memória e processador a serem alocados a cada Resource Pool.	3 horas X A	18
19	ALTA	Avaliar, definir e submeter à área responsável, a prioridade relativa entre os diversos Resource Pools do ambiente de virtualização.	3 horas X A	18

20	ESPECIALISTA	Avaliar, definir e submeter à área responsável, as regras e procedimentos para chaveamento entre os dois CPDs do MCT.	20 horas X E	200
21	ALTA	Identificar as máquinas virtuais que devam ser chaveadas.	6 horas X A	36
22	ALTA	Avaliar, definir e submeter à área responsável, regras para a criação de máquinas virtuais, incluindo determinação de prioridade, alocação de recursos de processador, de memória e a forma de armazenamento de dados nos cilos de armazenamento.	4 horas X A	24
23	ALTA	Avaliar, definir e submeter à área responsável, procedimentos para a criação de máquinas virtuais a partir de modelos (templates) já criados e prontos para serem instalados em qualquer servidor físico que componha o ambiente de virtualização.	4 horas X A	24
24	ALTA	Avaliar, definir e submeter à área responsável, regras para efetuar as operações de backup e restore de máquinas virtuais, por meio de servidor VCB e considerando a integração do ambiente de virtualização VMware com o sistema de backup adotado.	12 horas X A	72
25	ALTA	Avaliar, definir e submeter à área responsável, regras e políticas de segurança, com base na identificação das principais vulnerabilidades do ambiente de virtualização e propor ações para neutralizá-las.	12 horas X A	72
VALOR FINAL PARA A ROTINA			**UST**	**960,00**

(*) **B**aixa; **I**ntermediária; **M**ediana; **A**lta; **E**specialista

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	**LIMITES**	**GLOSA**	**LIMITE GLOSA**
1. Executar as atividades em conformidade com as rotinas padronizadas por documentação	100%	5% até o limite de 4 por rotina não documentada e aprovada	30% se mais de 4
2. Entregar o produto após o prazo e horário definido na Ordem de Serviço/Requisição	< 5 dias de atraso	2% por dia até o limite de 10 dias	30% para tempo superior a 10 dias

3. Manter a documentação técnica e procedimental sempre atualizada, contendo todas as rotinas e inovações aplicadas	100%	2% por cada documento incompleto limitados a 10	30% se ultrapassar o limite
4. Entregar o relatório de análise e proposições de acordo com o padrão definido pela área responsável, efetuando e reavaliando das propostas da equipe técnica até aprovação final da equipe, garantindo disponibilidade mínima.	99,5%	2% para cada décimo inferior ao limite até 98,5%	30% se ultrapassar o limite

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇOES
1. *O responsável pela execução dessa tarefa deverá possuir, no mínimo, certificação VMware Certified Professional – VCP.*
2. *O ônus para refazer ou reajustar o serviço inicial será da empresa Contratada*
3. *Para índice de disponibilidade não serão computados as manutenções programadas e indisponibilidades promovidas por terceiros*
4. *A documentação técnica deverá ser aprovada pela área demandante*

ROTINA X

Custo Anual em UST: 5.850

DISPONIBILIDADE E FUNCIONAMENTO DAS FERRAMENTAS DE CONTROLE DE SEGURANÇA

Conectividade, segurança e disponibilidade. Assegurar que os eventos e logs dos servidores e ferramentas de controle de segurança, quanto ao funcionamento e disponibilidade dos serviços, sejam analisados proativamente e que erros detectados sejam corrigidos conforme padrão de qualidade adotado..

LISTA DE TAREFAS

Item	Complexidade (*)	Descrição	Formulação do Custo (UST)	Custo da Atividade
01	M	Efetuar diariamente a consolidação de erros, alertas e desempenho de funcionamento dos servidores e ferramentas de antispam, firewall, filtro de conteúdo, IPS e outras utilizadas pela área responsável com o mesmo objetivo.	1 horas x M x 5 dias x 52 semanas	910
02	A	Fazer, em dias úteis, a triagem dos erros e alertas de funcionamento, gerando relatório para aprovação da área demandante.	1 horas x A x 5 dias x 52 semanas	1560
03	A	Analisar e buscar correções para as falhas, erros e alertas de funcionamento das ferramentas e apresentar à área responsável para aprovação/autorização de correções.	1 horas x A x 5 dias x 52 semanas	1560
04	A	Aplicar as correções autorizadas pela área demandante conforme procedimento e agenda e reiniciar os serviços quando necessário.	1 hora x A x 5 dias x 52 semanas	1560
05	B	Documentar a solução em formulário apropriado.	1 hora x B x 5 dias x 52 semanas	260
		VALOR FINAL PARA A ROTINA	**UST**	**5.850,00**

(*) **B**aixa; **I**ntermediária; **M**ediana; **A**lta; **E**specialista

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	LIMITES	GLOSA	LIMITE GLOSA

1. Manutenção de disponibilidade das ferramentas	99,7%	2% para cada décimo inferior ao limite até 98,7%	30% se ultrapassar o limite
2. Executar as atividades em conformidade com as rotinas padronizadas por documentação, devidamente autorizadas pela área responsável, no tocante ao desempenho de funcionamento	100%	5% até o limite de 4 por rotina não documentada ou não aprovada	30% se mais de 4
3. Entregar o produto no prazo e horário definido na Ordem de Serviço/Requisição	1 hora de atraso	2% até o limite de 10 horas	30% para tempo superior a 10 hs
4. Manter a documentação técnica e procedimental sempre atualizada, contendo todas as rotinas e inovações aplicadas	100%	2% por cada documento incompleto limitados a 10	30% se ultrapassar o limite
5. Acionar o plano de comunicação, para relatar a falha ou inconsistência de funcionamento, e receber autorização de reinício de serviços imediatamente após a queda de desempenho ou do serviço	100%	2% por cada falha no procedimento deste item limitado a 8	30% se ultrapassar o limite de 8 não conformidades
6. Garantir a inviolabilidade das informações e de conteúdo das ferramentas, no caso de acesso, mesmo quando acompanhado pela equipe técnica demandante	100%	30% em caso de vazamento das informações	30% em caso de vazamento das informações

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇOES

1. *Os responsáveis pela execução dessa tarefa deverão possuir, no mínimo, certificação Linux LPI-C 1ou MCSA para ambiente Windows Server*
2. *As atividades serão limitadas ao funcionamento das ferramentas, não sendo permitidas nem autorizadas nenhuma atividade de análise e manutenção de informações e conteúdos gerados pelas aplicações, assim como geração e aplicação de regras e políticas.*
3. *As conferências de atendimento da qualidade serão realizadas mediante acompanhamento e análise dos registros em livros apropriados e dos relatórios de desempenho funcional das aplicações envolvidas.*
4. *Para ferramentas em que as senhas de serviços de suporte também possibilitem acessibilidade às informações de conteúdo da aplicação, os serviços deverão ser realizados mediante concessão temporária de login de autorização com bloqueio e mudança de senha tão logo finde a manutenção dos serviços e, preferencialmente, com acompanhamento de membros da equipe técnica responsável.*

ROTINA XI

Custo Anual em UST: **5.850**

DISPONIBILIDADE DOS SERVIÇOS DE INFRAESTRUTURA PARA APLICAÇÕES WEB

Conectividade, desempenho e disponibilidade.Assegurar que os eventos e logs dos servidores e softwares corporativos de infraestrutura para WEB, sejam analisados proativamente e que erros detectados sejam corrigidos conforme padrão de qualidade adotado.

LISTA DE TAREFAS

Item	Complexidade (*)	Descrição	Formulação do Custo (UST)	Custo da Atividade
01	M	Efetuar diariamente a consolidação de erros, alertas e desempenho dos servidores e ferramentas de comunicação WEB e outras utilizadas pela área responsável com o mesmo objetivo.	1 horas x M x 5 dias x 52 semanas	910
02	A	Fazer, em dias úteis, a triagem dos erros e alertas, gerando relatório para aprovação da área demandante.	1 horas x A x 5 dias x 52 semanas	1560
03	A	Analisar e buscar correções para as falhas, erros e alertas e apresentar à área responsável para aprovação/autorização de correções.	1 horas x A x 5 dias x 52 semanas	1560
04	A	Aplicar as correções autorizadas pela área demandante conforme procedimento e agenda e reiniciar os serviços quando necessário.	1 hora x A x 5 dias x 52 semanas	1560
05	B	Documentar a solução em formulário apropriado.	1 hora x B x 5 dias x 52 semanas	260
		VALOR FINAL PARA A ROTINA	**UST**	**5.850,00**

(*) **B**aixa; **I**ntermediária; **M**ediana; **A**lta; **E**specialista

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	LIMITES GLOSA	LIMITE GLOSA

1. Manutenção de disponibilidade das ferramentas	99,7%	2% para cada décimo inferior ao limite até 98,7%	30% se ultrapassar o limite
2. Executar as atividades em conformidade com as rotinas padronizadas por documentação, devidamente autorizadas pela área responsável	100%	5% até o limite de 4 por rotina não documentada ou não aprovada	30% se mais de 4
3. Entregar o produto dentro do prazo e horário definido na Ordem de Serviço/Requisição	1 hora de atraso	2% até o limite de 10 horas	30% para tempo superior a 10 hs
4. Manter a documentação técnica e procedimental sempre atualizada, contendo todas as rotinas e inovações aplicadas	100%	2% por cada documento incompleto limitados a 10	30% se ultrapassar o limite
5. Acionar o plano de comunicação, para relatar a falha ou inconsistência de funcionamento, e receber autorização de reinício de serviços imediatamente após a queda de desempenho ou do serviço	100%	2% por cada falha no procedimento deste item limitado a 8	30% se ultrapassar o limite de 8 não conformidades

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇOES

1. *Os responsáveis pela execução dessa tarefa deverão possuir, no mínimo, certificação Linux LPI-C 1ou MCSA para ambiente Windows Server.*
2. *As conferências de atendimento da qualidade serão realizadas mediante acompanhamento e análise dos registros em livros apropriados e dos relatórios de desempenho funcional das aplicações envolvidas..*
3. *Considerar como infra-estrutura WEB ferramentas como Apache, Tomcat, IIS, JBoss e outros correlacionados, com suporte à tecnologia Asp, Java e PHP.*

ROTINA XII

Custo Anual em UST: 5.200

DISPONIBILIDADE DA INFRAESTRUTURA DE REDE

Conectividade, continuidade e disponibilidade. Assegurar que os eventos e logs dos equipamentos que compõem a infraestrutura de rede sejam analisados proativamente e que erros detectados sejam corrigidos conforme padrão de qualidade adotado.

LISTA DE TAREFAS

Item	Complexidade (*)	Descrição	Formulação do Custo (UST)	Custo da Atividade
01	M	Efetuar diariamente a consolidação de erros, alertas e desempenho dos equipamentos que compõem a infraestrutura de rede.	1 horas x M x 5 dias x 52 semanas	910
02	M	Fazer, em dias úteis, a triagem dos erros e alertas, gerando relatório para aprovação da área demandante.	1 horas x M x 5 dias x 52 semanas	910
03	A	Analisar e buscar correções para as falhas, erros e alertas e apresentar à área responsável para aprovação/autorização de correções.	1horas x A x 5 dias x 52 semanas	1560
04	A	Aplicar as correções autorizadas pela área demandante conforme procedimento e agenda e reiniciar os serviços quando necessário.	1 hora x A x 5 dias x 52 semanas	1560
05	B	Documentar a solução em formulário apropriado.	1 hora x B x 5 dias x 52 semanas	260
		VALOR FINAL PARA A ROTINA	**UST**	**5.200,00**

(*) **B**aixa; **I**ntermediária; **M**ediana; **A**lta; **E**specialista

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	LIMITES	GLOSA	LIMITE GLOSA

1. Manutenção de disponibilidade dos equipamentos	99,7%	2% para cada décimo inferior ao limite até 98,7%	30% se ultrapassar o limite
2. Executar as atividades em conformidade com as rotinas padronizadas por documentação, devidamente autorizadas pela área responsável	100%	5% até o limite de 4 por rotina não documentada ou não aprovada	30% se mais de 4
3. Entregar o produto dentro do prazo e horário definido na Ordem de Serviço/Requisição	1 hora de atraso	2% até o limite de 10 horas	30% para tempo superior a 10 hs
4. Manter a documentação técnica e procedimental sempre atualizada, contendo todas as rotinas e inovações aplicadas	100%	2% por cada documento incompleto limitados a 10	30% se ultrapassar o limite
5. Acionar o plano de comunicação, para relatar a falha ou inconsistência de funcionamento, e receber autorização de reinício de serviços imediatamente após a queda de desempenho ou do serviço	100%	2% por cada falha no procedimento deste item limitado a 8	30% se ultrapassar o limite de 8 não conformidades

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇOES

1. *Os responsáveis pela execução das atividades 3 e 4 deverão possuir, no mínimo, certificação Cisco CCNA*
2. *As conferências de atendimento da qualidade serão realizadas mediante acompanhamento e análise dos registros em livros apropriados e dos relatórios de desempenho dos equipamentos envolvidos..*
3. *Considerar como infra-estrutura de rede equipamentos como Switches, Roteadores, Balanceadores de Link, Pontos de Acesso à rede sem fio, Controladores de Pontos de Acesso à rede sem fio.*

ROTINA XIII

Custo Anual em UST: 9.692

DISPONIBILIDADE E FUNCIONAMENTO DOS BANCOS DE DADOS CORPORATIVOS.

Conectividade, segurança e disponibilidade. Assegurar que os eventos e logs dos bancos de dados corporativos utilizados pela unidade demandante e ferramentas de controle, quanto ao funcionamento e disponibilidade dos serviços, sejam analisados proativamente e que erros detectados sejam corrigidos conforme padrão de qualidade adotado.

LISTA DE ATIVIDADES

Item	Complexidade (*)	Atividade	Formulação do Custo	Esforço Total
01	ALTA	Efetuar, a cada início de turno diário (manhã e tarde), em dias úteis, verificação e consolidação de erros, alertas e desempenho de funcionamento dos bancos de dados corporativos, utilizados pelo MCT e das ferramentas de monitoração e controle utilizadas pela área responsável com o mesmo objetivo	1,5 horas x 2 vezes x A x 5 dias x 52 semanas	4680
02	ALTA	Fazer, em dias úteis, a triagem dos erros e alertas de funcionamento, gerando relatório para aprovação da área demandante.	1 horas x A x 5 dias x 52 semanas	1560
03	ALTA	Analisar e buscar correções para as falhas, erros e alertas de funcionamento dos bancos de dados e demais ferramentas correlacionadas e apresentar à área responsável para aprovação/autorização de correções.	1 horas x A x 5 dias x 52 semanas	1560
04	ALTA	Aplicar as correções autorizadas pela área demandante conforme procedimento e agenda e reiniciar os serviços quando necessário.	1 hora x A x 5 dias x 52 semanas	1560
05	ALTA	Mensalmente, verificar junto aos fabricantes as atualizações disponíveis, avaliando sua perspectiva de aplicação e funcionalidade no parque instalado e emitir relatório com os pareceres técnicos quanto à sua aplicabilidade ou não.	1 horas x A x 12 meses	72
06	BAIXA	Documentar a solução em formulário apropriado.	1 hora x B x 5 dias x 52 semanas	260

CUSTO FINAL PARA A TAREFA	UST	9.692,00

(*) **B**aixa; **I**ntermediária; **M**ediana; **A**lta; **E**specialista

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	LIMITES	GLOSA	LIMITE GLOSA
1. Manutenção de disponibilidade das ferramentas e dos bancos de dados	99,7%	2% para cada décimo inferior ao limite até 98,7%	30% se ultrapassar o limite
2. Executar as atividades em conformidade com as rotinas padronizadas por documentação, devidamente autorizadas pela área responsável, no tocante ao desempenho de funcionamento	100%	5% até o limite de 4 por rotina não documentada ou não aprovada	30% se mais de 4
3. Entregar o produto no prazo e horário definido na Ordem de Serviço/Requisição	1 hora de atraso	2% até o limite de 10 horas	30% para tempo superior a 10 hs
4. Manter a documentação técnica e procedimental sempre atualizada, contendo todas as rotinas e inovações aplicadas	100%	2% por cada documento incompleto limitados a 10	30% se ultrapassar o limite
5. Acionar o plano de comunicação, para relatar a falha ou inconsistência de funcionamento, e receber autorização de reinício de serviços imediatamente após a queda de desempenho ou do serviço	100%	2% por cada falha no procedimento deste item limitado a 8	30% se ultrapassar o limite de 8 não conformidades
6. Garantir a inviolabilidade das informações e de conteúdo das ferramentas, no caso de acesso, mesmo quando acompanhado pela equipe técnica demandante	100%	30% em caso de vazamento das informações	30% em caso de vazamento das informações

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇOES

1. *Os responsáveis pela execução dessa tarefa deverão possuir, no mínimo, certificação experiência comprovada no gerenciamento dos bancos de dados utilizados pelo Tribunal conforme definido no Complemento I deste projeto.*
2. *As conferências de atendimento da qualidade serão realizadas mediante acompanhamento e análise dos registros em livros apropriados e dos relatórios de desempenho funcional das aplicações envolvidas.*
3. *Para ferramentas em que as senhas de serviços de suporte também possibilitem acessibilidade às informações de conteúdo da aplicação, os serviços deverão ser realizados mediante concessão temporária de login de autorização com bloqueio e mudança de senha tão logo finde a manutenção dos serviços e, preferencialmente, com acompanhamento de membros da equipe técnica responsável.*

ROTINA XIV

Custo Anual em UST: 6.500

DISPONIBILIDADE DE CORRELACIONADORES DE EVENTOS E ANÁLISE DE FALHAS

Conectividade, segurança e disponibilidade. Assegurar que os eventos e logs de falhas e erros dos correlacionadores de eventos, quanto ao funcionamento e disponibilidade dos serviços, sejam analisados proativamente e que erros detectados, sejam relatados e corrigidos conforme padrão de qualidade adotado.

LISTA DE ATIVIDADES

Item	Complexidade (*)	Atividade	Formulação do Custo	Esforço Total
01	ALTA	Efetuar, em dias úteis, verificação e consolidação de erros, alertas e desempenho de funcionamento detectados pelos correlacionadores de eventos quanto à funcionalidade dos serviços e alertas de segurança, e das ferramentas de monitoração e controle utilizadas pela área responsável com o mesmo objetivo	1 horas x A x 5 dias x 52 semanas	1560
02	ALTA	Fazer, em dias úteis, a triagem dos erros e alertas de funcionamento, gerando relatório para aprovação da área demandante.	1 horas x A x 5 dias x 52 semanas	1560
03	ALTA	Analisar e buscar correções para as falhas, erros e alertas de funcionamento dos bancos de dados e demais ferramentas correlacionadas e apresentar à área responsável para aprovação/autorização de correções.	1 horas x A x 5 dias x 52 semanas	1560
04	ALTA	Aplicar as correções autorizadas pela área demandante conforme procedimento e agenda e reiniciar os serviços quando necessário.	1 hora x A x 5 dias x 52 semanas	1560
05	BAIXA	Documentar a solução em formulário apropriado.	1 hora x B x 5 dias x 52 semanas	260
		CUSTO FINAL PARA A TAREFA	**UST**	**6.500,00**

(*) **B**aixa; **I**ntermediária; **M**ediana; **A**lta; **E**specialista

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	LIMITES	GLOSA	LIMITE GLOSA
1. Manutenção de disponibilidade das ferramentas e dos bancos de dados	99,7%	2% para cada décimo inferior ao limite até 98,7%	30% se ultrapassar o limite
2. Executar as atividades em conformidade com as rotinas padronizadas por documentação, devidamente autorizadas pela área responsável, no tocante ao desempenho de funcionamento	100%	5% até o limite de 4 por rotina não documentada ou não aprovada	30% se mais de 4
3. Entregar o produto no prazo e horário definido na Ordem de Serviço/Requisição	1 hora de atraso	2% até o limite de 10 horas	30% para tempo superior a 10 hs
4. Manter a documentação técnica e procedimental sempre atualizada, contendo todas as rotinas e inovações aplicadas	100%	2% por cada documento incompleto limitados a 10	30% se ultrapassar o limite
5. Acionar o plano de comunicação, para relatar a falha ou inconsistência de funcionamento, e receber autorização de reinício de serviços imediatamente após a queda de desempenho ou do serviço	100%	2% por cada falha no procedimento deste item limitado a 8	30% se ultrapassar o limite de 8 não conformidades
6. Garantir a inviolabilidade das informações e de conteúdo das ferramentas, no caso de acesso, mesmo quando acompanhado pela equipe técnica demandante	100%	30% em caso de vazamento das informações	30% em caso de vazamento das informações

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇOES

1. *Os responsáveis pela execução dessa tarefa deverão possuir, no mínimo, certificação experiência comprovada no gerenciamento dos bancos de dados utilizados pelo Tribunal conforme definido no Complemento I deste projeto.*
2. *As conferências de atendimento da qualidade serão realizadas mediante acompanhamento e análise dos registros em livros apropriados e dos relatórios de desempenho funcional das aplicações envolvidas.*
3. *Para ferramentas em que as senhas de serviços de suporte também possibilitem acessibilidade às informações de conteúdo da aplicação, os serviços deverão ser realizados mediante concessão temporária de login de autorização com bloqueio e mudança de senha tão logo finde a manutenção dos serviços e, preferencialmente, com acompanhamento de membros da equipe técnica responsável.*

ROTINA XV

Custo Anual em UST: 6.500

DISPONIBILIDADE E FUNCIONAMENTO DAS FERRAMENTAS E EQUIPAMENTOS DE ARQUIVAMENTO, ARMAZENAGEM E CONTROLE DE DOCUMENTAÇÃO.

Conectividade, segurança e disponibilidade. Assegurar a disponibilidade das ferramentas e equipamentos de arquivamento utilizadas pela unidade demandante e ferramentas de controle, quanto ao funcionamento e disponibilidade dos serviços, sejam analisados proativamente e que erros detectados sejam corrigidos conforme padrão de qualidade adotado.

LISTA DE ATIVIDADES

Item	Complexidade (*)	Atividade	Formulação do Custo	Esforço Total
01	ALTA	Efetuar, em dias úteis, verificação e consolidação de erros, alertas, espaçamento utilizado, média de transferência e controle dos arquivos controlados por archiving ou ged, utilizados pelo MCT e das ferramentas de monitoração e controle utilizadas pela área responsável com o mesmo objetivo	1 hora x A x 5 dias x 52 semanas	1560
02	ALTA	Fazer, em dias úteis, a triagem dos erros e alertas de funcionamento, análise de crescimento ou de demanda de cada recurso, gerando relatório para aprovação da área demandante.	1 hora x A x 5 dias x 52 semanas	1560
03	ALTA	Analisar e buscar correções para as falhas, erros e alertas de funcionamento e demais ferramentas correlacionadas e apresentar à área responsável para aprovação/autorização de correções.	1 hora x A x 5 dias x 52 semanas	1560
04	ALTA	Aplicar as correções autorizadas pela área demandante conforme procedimento e agenda e reiniciar os serviços quando necessário.	1 hora x A x 5 dias x 52 semanas	1560
05	BAIXA	Documentar a solução em formulário apropriado.	1 hora x B x 5 dias x 52 semanas	260
		CUSTO FINAL PARA A TAREFA	**UST**	**6.500,00**

(*) **B**aixa; **I**ntermediária; **M**ediana; **A**lta; **E**specialista

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE	LIMITES	GLOSA	LIMITE

QUALIDADE EXIGIDOS			GLOSA
1. Manutenção de disponibilidade das ferramentas e equipamentos	99,7%	2% para cada décimo inferior ao limite até 98,7%	30% se ultrapassar o limite
2. Executar as atividades em conformidade com as rotinas padronizadas por documentação, devidamente autorizadas pela área responsável, no tocante ao desempenho de funcionamento	100%	5% até o limite de 4 por rotina não documentada ou não aprovada	30% se mais de 4
3. Entregar o produto no prazo e horário definido na Ordem de Serviço/Requisição	1 hora de atraso	2% até o limite de 10 horas	30% para tempo superior a 10 hs
4. Manter a documentação técnica e procedimental sempre atualizada, contendo todas as rotinas e inovações aplicadas	100%	2% por cada documento incompleto limitados a 10	30% se ultrapassar o limite
5. Acionar o plano de comunicação, para relatar a falha ou inconsistência de funcionamento, e receber autorização de reinício de serviços imediatamente após a queda de desempenho ou do serviço	100%	2% por cada falha no procedimento deste item limitado a 8	30% se ultrapassar o limite de 8 não conformidades
6. Garantir a inviolabilidade das informações e de conteúdo das ferramentas, no caso de acesso, mesmo quando acompanhado pela equipe técnica demandante	100%	30% em caso de vazamento das informações	30% em caso de vazamento das informações

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇOES

1. *Os responsáveis pela execução dessa tarefa deverão possuir, no mínimo, experiência comprovada no gerenciamento dos silos de armazenagem e ferramentas de gerência de documentos e archiving.*
2. *As conferências de atendimento da qualidade serão realizadas mediante acompanhamento e análise dos registros em livros apropriados e dos relatórios de desempenho funcional das aplicações envolvidas.*
3. *Para ferramentas em que as senhas de serviços de suporte também possibilitem acessibilidade às informações de conteúdo da aplicação, os serviços deverão ser realizados mediante concessão temporária de login de autorização com bloqueio e mudança de senha tão logo finde a manutenção dos serviços e, preferencialmente, com acompanhamento de membros da equipe técnica responsável.*

ROTINA XVI

Custo Anual em UST: 2.310

ADMINISTRAÇÃO DO AMBIENTE DE ARMAZENAMENTO (STORAGE)

Conectividade, continuidade e disponibilidade. Assegurar que os procedimentos executados periodicamente, tanto os proativos quanto reativos, mantenham a disponibilidade do ambiente de armazenamento e em conformidade com a padronização e definições da área responsável.

LISTA DE TAREFAS

Item	Complexidade (*)	Descrição	Formulação do Custo (UST)	Custo da Atividade
1	ALTA	Auxiliar a equipe responsável na administração e efetuar operações nas soluções de armazenamento.	1 hs x A x 12 meses	72
2	ALTA	Revisar periodicamente as políticas de utilização e de segurança do ambiente de armazenamento, em conjunto com a equipe do órgão, com base na permanente realização de auditorias por meio de ferramentas especializadas para a função.	1 hs x A x 12 meses	72
3	ALTA	Planejar, em cooperação com a equipe responsável, a evolução do ambiente de armazenamento, tanto no que tange à disponibilização de novos espaços físicos para servidores como *shelves* de discos, com base na demanda gerada pelas máquinas instaladas no ambiente.	7 hs x A x 12 meses	504
4	MÉDIA	Efetuar testes periódicos, para garantir o bom funcionamento e a segurança do ambiente de armazenamento.	1 hs x M x 12 meses	42
5	MÉDIA	Realizar a análise de desempenho e o planejamento de capacidade do ambiente de armazenamento.	4 hs x M x 12 meses	168
6	MÉDIA	Administrar o uso dos recursos da solução de armazenamento, de forma a garantir a alta disponibilidade do ambiente implementado.	4 hs x M x 12 meses	168
7	ALTA	Realizar a administração de LUns, em termos de alocação de recursos para máquinas.	2 hs x A x 12 meses	144

8	MÉDIA	Realizar a administração dos usuários, inclusive das permissões a eles atribuídas em conformidade com os procedimentos adotados.	1 hs x M x 12 meses	42
9	BAIXA	Gerenciar os espaços físicos distribuidos, por meio das ferramentas disponibilizadas pelo fabricante dos equipamentos.	2 hs x B x 12 meses	24
10	ALTA	Restaurar o ambiente de armazenamento, em caso de problemas, de acordo com os procedimentos existentes.	1 hs x A x 12 meses	72
11	ALTA	Instalação das versões atualizadas e correções dos softwares de armazenamento, tão logo disponibilizadas pelo fabricante, mantendo a integração com os demais elementos da plataforma de rede instalados.	4 hs x A x 12 meses	288
12	MÉDIA	Executar atividades proativas, realizando serviços técnicos e procedimentos especializados, por meio de ferramentas de auditoria, análise e suporte, destinados a prevenir a ocorrência de falhas e defeitos de rotinas e componentes dos softwares de armazenamento, para evitar problemas no desempenho técnico-operacional dos sistemas armazenados no ambiente.	5 hs x M x 12 meses	210
13	ALTA	Readequação de espaços disponibilizados para servidores, quando demandados pela área responsável.	2 hs x A x 12 meses	144
14	ALTA	Movimentação de espaços fisícos entre hosts e entre clusters.	5 hs x A x 12 meses	360
VALOR FINAL PARA A ROTINA			**UST**	**2.310,00**

(*) **B**aixa; **I**ntermediária; **M**ediana; **A**lta; **E**specialista

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	**LIMITES**	**GLOSA**	**LIMITE GLOSA**
1. Manutenção de disponibilidade das ferramentas e dos bancos de dados	99,7%	2% para cada décimo inferior ao limite até 98,7%	30% se ultrapassar o limite

2. Executar as atividades em conformidade com as rotinas padronizadas por documentação, devidamente autorizadas pela área responsável, no tocante ao desempenho de funcionamento	100%	5% até o limite de 4 por rotina não documentada ou não aprovada	30% se mais de 4
3. Entregar o produto no prazo e horário definido na Ordem de Serviço/Requisição	1 hora de atraso	2% até o limite de 10 horas	30% para tempo superior a 10 hs
4. Manter a documentação técnica e procedimental sempre atualizada, contendo todas as rotinas e inovações aplicadas	100%	2% por cada documento incompleto limitados a 10	30% se ultrapassar o limite
5. Acionar o plano de comunicação, para relatar a falha ou inconsistência de funcionamento, e receber autorização de reinício de serviços imediatamente após a queda de desempenho ou do serviço	100%	2% por cada falha no procedimento deste item limitado a 8	30% se ultrapassar o limite de 8 não conformidades
6. Garantir a inviolabilidade das informações e de conteúdo das ferramentas, no caso de acesso, mesmo quando acompanhado pela equipe técnica demandante	100%	30% em caso de vazamento das informações	30% em caso de vazamento das informações

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇOES

1. *Os responsáveis pela execução dessa tarefa deverão possuir, no mínimo, certificação experiência comprovada no gerenciamento dos bancos de dados utilizados pelo Ministério conforme definido no Complemento I deste projeto.*
2. *As conferências de atendimento da qualidade serão realizadas mediante acompanhamento e análise dos registros em livros apropriados e dos relatórios de desempenho funcional das aplicações envolvidas.*
3. *Para ferramentas em que as senhas de serviços de suporte também possibilitem acessibilidade às informações de conteúdo da aplicação, os serviços deverão ser realizados mediante concessão temporária de login de autorização com bloqueio e mudança de senha tão logo finde a manutenção dos serviços e, preferencialmente, com acompanhamento de membros da equipe técnica responsável.*

ROTINA XVII

Custo Anual em UST: 1.372

DISPONIBILIDADE DO CIRCUITO FECHADO DE TV (CFTV)

Conectividade, segurança e disponibilidade. Assegurar que os eventos e logs do servidor de CFTV e ferramentas de controle de segurança, quanto ao funcionamento e disponibilidade dos serviços, sejam analisados proativamente e que erros detectados sejam corrigidos conforme padrão de qualidade adotado.

LISTA DE ATIVIDADES

Item	Complexidade (*)	Descrição	Formulação do Custo (UST)	Custo da Atividade
1	B	Efetuar, em dias úteis, a consolidação de erros, alertas e desempenho de funcionamento dos servidores de CFTV.	1 horas x B x 5 dias x 52 semanas	260
2	B	Fazer, em dias úteis, a triagem dos erros e alertas de funcionamento, gerando relatório para aprovação da área demandante.	1 horas x B x 5 dias x 52 semanas	260
3	B	Analisar e buscar correções para as falhas, erros e alertas de funcionamento das ferramentas e apresentar à área responsável para aprovação/autorização de correções.	1 horas x B x 5 dias x 52 semanas	260
4	B	Aplicar as correções autorizadas pela área demandante conforme procedimento e agenda e reiniciar os serviços quando necessário.	1 hora x B x 5 dias x 52 semanas	260
5	B	Documentar a solução em formulário apropriado.	1 hora x B x 5 dias x 52 semanas	260
6	M	Instalação das versões atualizadas e correções dos softwares do sistema de CFTV, tão logo disponibilizadas pelo fabricante, mantendo a integração com os demais elementos da plataforma de rede instalados.	1 hora x M x 12 meses	72
		VALOR FINAL PARA ROTINA	**UST**	**1.372,00**

(*) **B**aixa; **I**ntermediária; **M**ediana; **A**lta; **E**specialista

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	LIMITES	GLOSA	LIMITE GLOSA
1. Manutenção de disponibilidade da solução de CFTV e Storage de CFTV	99,7%	2% para cada décimo inferior ao limite até 98,7%	30% se ultrapassar o limite
2. Executar as atividades em conformidade com as rotinas padronizadas por documentação, devidamente autorizadas pela área responsável, no tocante ao desempenho de funcionamento	100%	5% até o limite de 4 por rotina não documentada ou não aprovada	30% se mais de 4
3. Entregar o produto no prazo e horário definido na Ordem de Serviço/Requisição	1 hora de atraso	2% até o limite de 10 horas	30% para tempo superior a 10 hs
4. Manter a documentação técnica e procedimental sempre atualizada, contendo todas as rotinas e inovações aplicadas	100%	2% por cada documento incompleto limitados a 10	30% se ultrapassar o limite
5. Acionar o plano de comunicação, para relatar a falha ou inconsistência de funcionamento, e receber autorização de reinício de serviços imediatamente após a queda de desempenho ou do serviço	100%	2% por cada falha no procedimento deste item limitado a 8	30% se ultrapassar o limite de 8 não conformidades
6. Garantir a inviolabilidade das informações e de conteúdo das ferramentas, no caso de acesso, mesmo quando acompanhado pela equipe técnica demandante	100%	30% em caso de vazamento das informações	30% em caso de vazamento das informações

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇOES
1. *Os responsáveis pela execução dessa tarefa deverão possuir, no mínimo, experiência comprovada no gerenciamento de solução CFTV utilizados pelo Ministério.*
2. *As conferências de atendimento da qualidade serão realizadas mediante acompanhamento e análise dos registros em livros apropriados e dos relatórios de desempenho funcional das aplicações envolvidas.*

ROTINA XVIII

Custo Anual em UST: **1.176**

ADMINISTRAÇÃO DO AMBIENTE WIRELESS

Conectividade, continuidade e disponibilidade. Assegurar que os procedimentos executados periodicamente, tanto os proativos quanto reativos, mantenham a disponibilidade do ambiente Wireless e em conformidade com a padronização e definições da área responsável.

LISTA DE TAREFAS

Item	Complexidade (*)	Descrição	Formulação do Custo (UST)	Custo da Atividade
1	MÉDIA	Auxiliar a equipe responsável na administração e efetuar operações na solução Wireless.	1 hs x M x 12 meses	42
2	ALTA	Revisar periodicamente as políticas de utilização e de segurança do ambiente Wireless, em conjunto com a equipe do órgão, com base na permanente realização de auditorias por meio de ferramentas especializadas para a função.	1 hs x A x 12 meses	72
3	ALTA	Planejar, em cooperação com a equipe responsável, a evolução do ambiente Wireless, tanto no que tange à disponibilização de novos pontos de acesso para melhorar a disponiblização do serviço como de novos SSIDs, com base na demanda gerada pelas máquinas instaladas no ambiente.	4 hs x A x 12 meses	288
4	BAIXA	Efetuar testes periódicos, para garantir o bom funcionamento e a segurança do ambiente Wireless.	1 hs x B x 12 meses	12
5	MÉDIA	Realizar a análise de desempenho e o planejamento de capacidade do ambiente Wireless.	2 hs x M x 12 meses	84
6	MÉDIA	Administrar o uso dos recursos da solução Wireless, de forma a garantir a alta disponibilidade do ambiente implementado.	2 hs x Mx 12 meses	84
7	MÉDIA	Realizar a administração do Captive Portal, em termos de disponibilização de recursos para usuários.	1 hs x M x 12 meses	42

8	MÉDIA	Realizar a administração dos usuários, inclusive das permissões a eles atribuídas em conformidade com os procedimentos adotados.	1 hs x M x 12 meses	42
9	ALTA	Restaurar o ambiente wireless, em caso de problemas, de acordo com os procedimentos existentes.	1 hs x A x 12 meses	72
10	MÉDIA	Instalação das versões atualizadas e correções dos softwares, tão logo disponibilizadas pelo fabricante, mantendo a integração com os demais elementos da plataforma de rede instalados.	2 hs x M x 12 meses	168
11	MÉDIA	Executar atividades proativas, realizando serviços técnicos e procedimentos especializados, por meio de ferramentas de auditoria, análise e suporte, destinados a prevenir a ocorrência de falhas e defeitos de rotinas e componentes da solução Wireless, para evitar problemas no desempenho técnico-operacional da solução implantada	3 hs x M x 12 meses	126
12	ALTA	Readequação do ambiente, quando demandados pela área responsável.	2 hs x A x 12 meses	144
VALOR FINAL PARA ROTINA			**UST**	**1.176,00**

(*) **B**aixa; **I**ntermediária; **M**ediana; **A**lta; **E**specialista

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	LIMITES	GLOSA	LIMITE GLOSA
1. Manutenção de disponibilidade da solução Wireless	99,7%	2% para cada décimo inferior ao limite até 98,7%	30% se ultrapassar o limite
2. Executar as atividades em conformidade com as rotinas padronizadas por documentação, devidamente autorizadas pela área responsável, no tocante ao desempenho de funcionamento	100%	5% até o limite de 4 por rotina não documentada ou não aprovada	30% se mais de 4

3. Entregar o produto no prazo e horário definido na Ordem de Serviço/Requisição	1 hora de atraso	2% até o limite de 10 horas	30% para tempo superior a 10 hs
4. Manter a documentação técnica e procedimental sempre atualizada, contendo todas as rotinas e inovações aplicadas	100%	2% por cada documento incompleto limitados a 10	30% se ultrapassar o limite
5. Acionar o plano de comunicação, para relatar a falha ou inconsistência de funcionamento, e receber autorização de reinício de serviços imediatamente após a queda de desempenho ou do serviço	100%	2% por cada falha no procedimento deste item limitado a 8	30% se ultrapassar o limite de 8 não conformidades
6. Garantir a inviolabilidade das informações e de conteúdo das ferramentas, no caso de acesso, mesmo quando acompanhado pela equipe técnica demandante	100%	30% em caso de vazamento das informações	30% em caso de vazamento das informações

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇOES

1. *Os responsáveis pela execução dessa tarefa deverão possuir, no mínimo, experiência comprovada no gerenciamento de soluções wireless.*
2. *As conferências de atendimento da qualidade serão realizadas mediante acompanhamento e análise dos registros em livros apropriados e dos relatórios de desempenho funcional das aplicações envolvidas.*
3. *Para ferramentas em que as senhas de serviços de suporte também possibilitem acessibilidade às informações de conteúdo da aplicação, os serviços deverão ser realizados mediante concessão temporária de login de autorização com bloqueio e mudança de senha tão logo finde a manutenção dos serviços e, preferencialmente, com acompanhamento de membros da equipe técnica responsável.*