



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO-GERAL DE GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
COORDENAÇÃO DE GERÊNCIA DE REDES

ANEXO II – C

SUPORTE

SUPORTE I

Custo Unitário em UST: 01
Previsão de Consumo Anual: 13.487
Custo Final Previsto em UST: 13487

RESOLUÇÃO DOS CHAMADOS DE SUPORTE

Conectividade, desempenho e controle. Suporte a técnicos da área de TI, resolvendo os chamados repassados pelas áreas, via sistema de controle adotado pelo Contratante, dentro dos parâmetros definidos para cada atendimento.

LISTA DE TAREFAS

Item	Complexidade e (*)	Descrição	Formulação do Custo (UST)	Custo da Atividade
01	*	Efetuar triagem das solicitações conforme tempo e percentual previsto contratualmente, avaliando a demanda e atribuindo responsável	**	*
02	*	Capturar documentação técnica para solução	**	*
03	*	Executar as rotinas de suporte conforme tempo e percentual previsto contratualmente, avaliando a demanda e atribuindo responsável	**	*
04	*	Registrar os serviços realizados	**	*
05	*	Verificar e testar o serviço	**	*
06	*	Documentar a rotina para suportes ainda não documentados	**	*
07	*	Concluir e fechar o chamado	**	*
CUSTO FINAL PARA CADA SUPORTE			UST	1

(*) Baixa; Intermediária; Média; Alta; Especialista

(**) Atividades com tempo de realização que poderá ser inferior a 1 minuto.

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	LIMITES	GLOSA	LIMITE GLOSA
1. Qualidade expressamente definida em contrato			



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO-GERAL DE GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
COORDENAÇÃO DE GERÊNCIA DE REDES

2. Manter equipe mínima de 1 técnico para triagem e três para atendimento aos chamados	>= 4 técnicos	10% do faturamento mensal da tarefa	30% do faturamento mensal da tarefa
--	---------------	-------------------------------------	-------------------------------------

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES

1. O atendimento será comprovado após o aceite da área de help desk.
2. Quando existir pendências que necessite de informações complementares e caso o usuário não esteja presente a demanda poderá ser suspensa após histórico e acordo com o help desk ou com a área fiscalizadora
3. Deve-se negociar prazos para chamados que comprovadamente não possam ser resolvidos dentro dos limites contratuais
4. Chamados solicitando serviços ou suporte que não estejam em conformidade com os modelos de serviços adotados internamente ou que deveriam ser realizados por outros tipos de formulários deverão ser desconsiderados no cômputo total
5. A equipe fiscalizadora inserirá, no mínimo, um andamento em cada chamado, considerando o atendimento como válido ou não, independentemente da análise realizada pelo SAC.



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO-GERAL DE GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
COORDENAÇÃO DE GERÊNCIA DE REDES**

SUPORTE II

Custo Unitário em UST: 89,25
Previsão de Consumo Anual: 15
Custo Final Previsto em UST: 1.338,75

INSTALAÇÃO FÍSICA DE SERVIDOR LINUX

Padronização e desempenho. Executar procedimentos para instalação, configuração e disponibilização de servidores Linux, mantendo e aperfeiçoando um único modelo de atividade.

LISTA DE TAREFAS

Item	Complexidade (*)	Descrição	Formulação do Custo (UST)	Custo da Atividade
01	M	Executar a instalação inicial do sistema operacional	1 hora x M	3,5
02	M	Efetuar configuração de rede e resolução de nomes e desativar os serviços desnecessários	0,5 horas x M	1,75
03	M	Verificar rotas, configuração e velocidade de placas e efetuar zoning quando necessário	0,5 hora x M	1,75
04	M	Efetuar as configurações de segurança conforme determinações da área (limite de senhas, direitos de acesso, desativação de console, acesso remoto, etc)	20 horas x M	70
05	M	Ajustamento de parâmetros Kernel e criação e configuração de arquivos hosts	0,5 hora x M	1,75
06	M	Configurar informações e logs conforme padrão da organização	0,5 hora x M	1,75
07	M	Configurar parâmetros para monitoração incluindo os checks, definindo áreas de logs e outros que permitam controles remotos e incluir o novo servidor nas ferramentas de monitoração e controle de desempenho	1 hora x M	3,5
08	M	Instalar e configurar clientes de backup, políticas e restrições de cópia e efetuar documentação do servidor conforme padronização adotada	0,5 hora x M	1,75
09	M	Revisar o procedimento, configurações, documentações e disponibilizar o servidor para ambiente de produção ou homologação	1 hora x M	3,5
CUSTO FINAL PARA CADA SUPORTE			UST	89,25

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



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO-GERAL DE GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
COORDENAÇÃO DE GERÊNCIA DE REDES

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	LIMITES	GLOSA	LIMITE GLOSA
1. Executar as atividades em conformidade com as rotinas padronizadas por documentação	Mínimo 100%	Refazer	Refazer
2. Entregar o produto dentro do prazo e horário definido na Ordem de Serviço/Requisição	Cada hora ou fração excedente	5% até o limite de 3 horas	20% da Tarefa para tempo superior a 3 hs
3. Incluir todos os agentes e programas de monitoração, backup e análise padronizados pela documentação	100%	5% por cada agente até 3	30% se superior a 3 agentes/ programas

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES

1. *O responsável pela execução dessa tarefa deverá possuir, no mínimo, certificação Linux LPIC-1.*
2. *O aceite será dado para servidores configurados em todos os itens definidos no padrão inicial, devendo ser rejeitado se qualquer um dos itens definidos não estiver configurado corretamente.*
3. *O custo para refazer ou reajustar o serviço inicial deverá ser todo da Contratada.*



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO-GERAL DE GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
COORDENAÇÃO DE GERÊNCIA DE REDES

SUPORTE III

Custo Unitário em UST: 82,25
Previsão de Consumo Anual: 20
Custo Final Previsto em UST: 1.645

INSTALAÇÃO VIRTUAL DE SERVIDOR LINUX

Padronização e desempenho. Executar procedimentos para instalação, configuração e disponibilização de servidores Linux, mantendo e aperfeiçoando um único modelo de atividade.

LISTA DE TAREFAS

Item	Complexidade (*)	Descrição	Formulação do Custo (UST)	Custo da Atividade
01	M	Copiar e configurar o template	0,5 hora x M	1,75
02	M	Efetuar configuração de rede, resolução de nomes e desativar os serviços desnecessários	0,5 hora x M	1,75
03	M	Efetuar as configurações de segurança conforme determinações da área (limite de senhas, direitos de acesso, desativação de console, acesso remoto, etc)	20 hora x M	70
04	M	Configurar parâmetros para monitoração incluindo os checks, definindo áreas de logs e outros que permitam controles remotos e incluir o novo servidor nas ferramentas de monitoração e controle de desempenho	1 hora x M	3,5
05	M	Instalar e configurar clientes de backup, políticas e restrições de cópia e efetuar documentação do servidor conforme padronização adotada	0,5 hora x M	1,75
06	M	Revisar o procedimento, configurações, documentações e disponibilizar o servidor para ambiente de produção ou homologação	1 hora x M	3,5
CUSTO FINAL PARA CADA SUPORTE			UST	82,25

(*) Baixa; Intermediária; Mediana; Alta; Especialista

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	LIMITES	GLOSA	LIMITE GLOSA
1. Executar as atividades em conformidade com as rotinas padronizadas por	Mínimo 100%	20% da demanda	Refazer



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO-GERAL DE GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
COORDENAÇÃO DE GERÊNCIA DE REDES

documentação			
2. Entregar o produto dentro do prazo e horário definido na Ordem de Serviço/Requisição	Cada hora ou fração excedente	5% até o limite de 3 horas	20% da Tarefa para tempo superior a 3 hs
3. Incluir todos os agentes e programas de monitoração, backup e análise padronizados pela documentação	100%	5% por cada agente até 3	30% se superior a 3 agentes/ programas

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES

- 1. O responsável pela execução dessa tarefa deverá possuir, no mínimo, certificação Linux LPIC-1.*
- 2. O aceite será dado para servidores configurados em todos os itens definidos no padrão inicial, devendo ser rejeitado se qualquer um dos itens definidos não estiver configurado corretamente.*
- 3. O custo para refazer ou reajustar o serviço inicial deverá ser todo da Contratada.*



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO-GERAL DE GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
COORDENAÇÃO DE GERÊNCIA DE REDES

SUPORTE IV

Custo Unitário em UST: 2,00
Previsão de Consumo Anual: 10
Custo Final Previsto em UST: 20

CONFECÇÃO DE CABOS DE REDE (20 CABOS)

Controle e eficiência. Disponibilizar cabos para uso na infra de rede do MCT.

LISTA DE TAREFAS

Item	Complexidade (*)	Descrição	Formulação do Custo (UST)	Custo da Atividade
01	I	Confeccionar cabos conforme especificação existente na solicitação ou base de conhecimento	60 min X I	1,5
02	B	Testar cabos confeccionados	12 min X B	0,2
03	B	Agrupá-los e organizá-los conforme a categoria, dimensão e outra característica definida na solicitação	9 min X B	0,15
04	B	Armazená-los em local apropriado definido na solicitação	9 min X B	0,15
CUSTO FINAL PARA CADA SUPORTE			UST	2,00

(*) Baixa; Intermediária; Mediana; Alta; Especialista

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	LIMITES	GLOSA	LIMITE GLOSA
1. Após a confecção, os cabos deverão estar em perfeito funcionamento	100% do lote sem defeito	5% da demanda por cabo	30% da demanda
2. Os cabos deverão ser organizados conforme a categoria	100% dos casos	5% da demanda por cabo	30% da demanda
3. Armazenados em local apropriado definido na solicitação ou pela documentação	100% dos casos	5% da demanda por cabo	30% da demanda

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES

1. Solicitação será aberta para o início do atendimento;



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO-GERAL DE GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
COORDENAÇÃO DE GERÊNCIA DE REDES

2. *Todo material necessário será disponibilizado pela seção responsável;*
3. *Os locais de armazenamento serão estipulados pela seção responsável.*

SUPORTE V

Custo Unitário em UST: 3,75
Previsão de Consumo Anual: 15
Custo Final Previsto em UST: 56,25

CONFIGURAÇÃO DE EQUIPAMENTOS DE REDE

Conectividade e disponibilidade. Executar a configuração dos equipamentos e switches de rede ,conforme padronização adotada.

LISTA DE ATIVIDADES

Item	Complexidade (*)	Descrição	Formulação do Custo (UST)	Custo da Atividade
01	M	Configurar equipamentos (switches, roteadores, access points) conforme documentação existente na Base de Conhecimento ou descrita em requisições de mudanças;	30 min X M	1,75
02	M	Testar configuração realizada seguindo passos definidos na Base de Conhecimento;	30 min X M	1,75
03	B	Atualizar documentação se necessário	15 min X B	0,25
CUSTO FINAL PARA CADA SUPORTE			UST	3,75

(*) Baixa; Intermediária; Mediana; Alta; Especialista

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE LIMITES QUALIDADE EXIGIDOS	GLOSA	LIMITE GLOSA
1. Executar o procedimento dentro do prazo previsto na solicitação	2 horas da data início programada	10% por hora excedente
2. Entregar o equipamento funcionalmente padronizado	100%	30%
3. Manter a documentação correspondente disponível	100%	10% por cada falha até 3

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO-GERAL DE GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
COORDENAÇÃO DE GERÊNCIA DE REDES

- 1. O técnico deverá possuir no mínimo o certificado Cisco CCNA;*
- 2. A atividade deverá ser realizada em horário previamente negociado com a área solicitante.*



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO-GERAL DE GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
COORDENAÇÃO DE GERÊNCIA DE REDES

SUPORTE VI

Custo Unitário em UST: 2,8
Previsão de Consumo Anual: 15
Custo Final Previsto em UST: 42,00

INSTALAÇÃO DE EQUIPAMENTOS DE REDE

Conectividade e disponibilidade. Disponibilizar novos equipamentos de rede e switches nos racks distribuídos nas salas de concentradores do MCT.

LISTA DE TAREFAS

Item	Complexidade (*)	Descrição	Formulação do Custo (UST)	Custo da Atividade
01	B	Instalar fisicamente o equipamento do rack se for o caso ou conforme definição do demandante;	30min X B	0,50
02	B	Realizar conexões elétricas;	6min X B	0,10
03	I	Realizar instalação lógica do equipamento;	6min X I	0,15
04	M	Realizar testes de conectividade, acesso e gerenciamento;	30min X M	1,75
05	I	Realizar atualização de base de gerenciamento;	12min X I	0,30
CUSTO FINAL PARA CADA SUPORTE			UST	2,80

(*) Baixa; Intermediária; Mediana; Alta; Especialista

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	LIMITES	GLOSA	LIMITE GLOSA
1. Equipamentos instalados com todos os parafusos e fixadores necessários;	100% dos casos	30% da demanda	30% da tarefa
2. Após a instalação dos equipamentos de rack, o mesmo deverá estar organizado e fechado;	100% dos casos	30% da demanda	30% da tarefa
3. A(s) base(s) de gerência de pontos deverá(ão) ser atualizada(s) e mantida em perfeita concordância com a rede do Contratante;	100% dos casos	1% por cada não conformidade até 10	30% da tarefa para mais de 10 não conformidade

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES

1. A solicitação estará aberta para o início do atendimento;



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO-GERAL DE GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
COORDENAÇÃO DE GERÊNCIA DE REDES**

2. O equipamento será fornecido configurado e testado;



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO-GERAL DE GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
COORDENAÇÃO DE GERÊNCIA DE REDES

SUPORTE VII

Custo Unitário em UST: 21
Previsão de Consumo Anual: 24
Custo Final Previsto em UST: 504

GERAÇÃO DE CONSULTAS, INVENTÁRIOS E DE RELATÓRIOS ESTATÍSTICOS

Controle e desempenho. Disponibilizar informações, solicitadas pelas áreas de infraestrutura, em relatórios estatísticos pré-definidos pelo demandante.

LISTA DE TAREFAS

Item	Complexidade (*)	Descrição	Formulação do Custo (UST)	Custo da Atividade
01	M	Gerar consultas, inventários e relatórios estatísticos, conforme critérios definidos pela área solicitante.	4 hs x M	14
02	M	Documentar os resultados obtidos, formatar e encaminhar à área solicitante.	2 hs x I	7
CUSTO FINAL PARA CADA SUPORTE			UST	21

(*) Baixa; Intermediária; Mediana; Alta; Especialista

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	LIMITES	GLOSA	LIMITE GLOSA
1. Executar o procedimento dentro do prazo previsto na solicitação	2 horas da data início programada	10% por hora excedente	30% da demanda
2. Entregar relatório conforme definição da área demandante inclusive quanto a layout	100%	5% por item não atendido	30% se mais de 4 itens
3. Informações e períodos deverão ser confiáveis e dentro da programação	100%	30%	30%

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES

1. Avaliação das informações.
2. Mesmo em caso de glosas dos resultados esperados 2 e 3 o relatório deverá ser refeito pela Contratada até atender a demanda sem maior ônus para o Solicitante



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO-GERAL DE GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
COORDENAÇÃO DE GERÊNCIA DE REDES**

SUPORTE VIII

Custo Unitário em UST: 2
Previsão de Consumo Anual: 24
Custo Final Previsto em UST: 48

ABERTURA E ACOMPANHAMENTO DE CHAMADOS DE EMPRESAS FORNECEDORAS

Controle e continuidade. Acompanhar, atender às solicitações e prestar o apoio aos técnicos responsáveis pelo atendimento de chamados realizados pela infra-estrutura junto aos fornecedores contratados.

LISTA DE TAREFAS

Item	Complexidade (*)	Descrição	Formulação do Custo (UST)	Custo da Atividade
01	I	Abertura e acompanhamento de chamados junto aos fabricantes, prestando as informações solicitadas e executando procedimentos corretivos encaminhados pelo fornecedor, quando autorizados pela área responsável.	30 min x M	0,75
02	I	Aplicação das correções recomendadas nos demais serviços semelhantes e testes de funcionamento.	30 min x M	0,75
03	M	Registro das falhas e das correções aplicadas, efetuando a alteração da documentação técnica correspondente para as novas soluções e fechamento do chamado.	30 min x M	0,50
CUSTO FINAL PARA CADA SUPORTE			UST	2,00

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

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	LIMITES	GLOSA	LIMITE GLOSA
1. Preenchimento de formulário, garantindo que atividades foram executadas e que os resultados obtidos.	Funcionamento da solução	50%	50%
2. Comunicar à área responsável qualquer problema ou dificuldade para que seja tomada as providências junto ao fornecedor, antes que o problema expanda para outras áreas	100%	10% para cada falha de comunicação	30%
3. Encaminhar documentação técnica	Aprovação	50%	50%



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO-GERAL DE GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
COORDENAÇÃO DE GERÊNCIA DE REDES

corrigida para aprovação			
--------------------------	--	--	--

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES

- 1. Serão considerados apenas os chamados em que forem necessários encaminhamento de informações para resultados posteriores ou os em que a solução dependerá de contato on-line com o fornecedor com aplicação assistida das correções.*
- 2. Desconsiderar os acompanhamentos apenas para que o fornecedor aplique as correções, por estar abrangida nas atividades de monitoramento.*
- 3. Para correções que necessitem de acompanhamento de especialista em tempo real e que sejam previstos horas ou dias deverão ser emitidas OS do tipo demanda para manutenção de ambiente seguindo os procedimentos adotados pela Contratante.*



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO-GERAL DE GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
COORDENAÇÃO DE GERÊNCIA DE REDES

SUPORTE IX

Custo Unitário em UST: 88
Previsão de Consumo Anual: 2
Custo Final Previsto em UST: 176

MANUTENÇÃO DE GRUPOS DE USUÁRIOS

Controle, segurança e proatividade. Manter os grupos de usuários cadastrados nos aplicativos corporativos, conforme organização administrativa determinada.

LISTA DE TAREFAS

Item	Complexidade (*)	Descrição	Formulação do Custo (UST)	Custo da Atividade
01	B	Verificar organização administrativa.	2 hs x B	2,00
02	M	Alteração ou criação de grupos, de forma que correspondam à organização administrativa nos controladores de identidade.	3 hs x M	10,50
03	A	Efetuar as alterações de scripts, configuração e controles para os novos grupos, se necessário	4 hs x A	24,00
04	I	Transferir os usuários para os grupos modificados em conformidade com a organização administrativa em todos os controladores definidos pela área responsável e procedimento existente.	30 hs x I	45,00
05	M	Excluir grupos de unidades administrativas extintas.	1 hs x M	3,50
06	B	Gerar relatório, documentando as alterações realizadas.	3hs x B	3,00
CUSTO FINAL PARA CADA SUPORTE			UST	88,00

(*) Baixa; Intermediária; Mediana; Alta; Especialista

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	LIMITES	GLOSA	LIMITE GLOSA
1. Reestruturação dos grupos correspondente ao da organização administrativa nas aplicações da área de TI	1 grupo por aplicativo	2% por grupo errado limitados a 9	30% se mais que 9 erros
2. Acesso das contas de autorização em conformidade com a organização administrativa	1% do total de usuários cadastrados em	2% para fração ou percentual	30% se superior



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO-GERAL DE GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
COORDENAÇÃO DE GERÊNCIA DE REDES

	cada aplicação	limitados a 10%	
3. Execução da tarefa conforme documentação existente	100%	5% por cada caso até 3 falhas	30% se superior
4. Conclusão do serviço dentro do prazo estipulado pelo demandante	10 dias corridos	5% por cada dia de atraso	30% se mais que 5 dias de atraso

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES

- 1. A conferência se fará por amostragem inicialmente, devendo ser acompanhado pelos chamados as alegações de erros e falhas durante os próximos 60 dias.*
- 2. Em caso de comprovação do erro por falha na execução da tarefa, a glosa poderá ser efetuada posteriormente.*
- 3. Revisões que dependerem de informações complementares de terceiros deverão ser negociadas com a área demandante.*



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO-GERAL DE GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
COORDENAÇÃO DE GERÊNCIA DE REDES

SUPORTE X

Custo Unitário em UST: 1,35
Previsão de Consumo Anual: 6
Custo Final Previsto em UST: 8,10

REMOÇÃO DE SWITCHES DE UM RACK

Controle e segurança. Remover switches sem uso dos racks e promover sua guarda em local apropriado.

LISTA DE TAREFAS

Item	Complexidade (*)	Descrição	Formulação do Custo (UST)	Custo da Atividade
01	I	Mover portas em uso para outras portas em outros switches do mesmo rack;	18min X I	0,45
02	B	Remover fisicamente o switch do rack bem como os cabos de rede e elétricos liberados (se houver);	30min X B	0,5
03	B	Realizar a limpeza física do equipamento e entregá-lo na seção responsável ou onde for determinado;	6min X B	0,1
04	I	Realizar atualização de bases de gerenciamento e registros da ocorrência;	18min X I	0,3
CUSTO FINAL PARA CADA SUPORTE			UST	1,35

(*) Baixa; Intermediária; Mediana; Alta; Especialista

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	LIMITES	GLOSA	LIMITE GLOSA
1. Após a remoção do switch o rack deverá estar organizado e fechado.	99,7% dos casos	30% da demanda	30% contrato
2. Todos os cabos removidos deverão ser entregues na seção responsável. Nenhum cabo não utilizado deverá ser deixado no rack.	100% dos casos	30% da demanda	30% contrato
3. O equipamento deverá ser entregue limpo na unidade que demandou a atividade ou no local determinado por ela.	100% dos casos	15% da demanda	5% contrato
4. A(s) base(s) de gerência de pontos deverá(ão) estar atualizada(s) e em perfeita concordância com a rede do MCT.	99,7% dos casos	20% da demanda	30% contrato



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO-GERAL DE GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
COORDENAÇÃO DE GERÊNCIA DE REDES

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES

- 1. A solicitação estará aberta para início do atendimento;*
- 2. A seção demandante verificará anteriormente a disponibilidade de portas em outros switches do mesmo rack;*
- 3. A atividade será realizada em horário apropriado negociado previamente com a unidade demandante;*



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO-GERAL DE GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
COORDENAÇÃO DE GERÊNCIA DE REDES

SUPORTE XI

Custo Unitário em UST: **1,70**
Previsão de Consumo Anual: **600**
Custo Final Previsto em UST: **1020**

INSTALAÇÃO LOCAL DE AGENTES DE FERRAMENTAS CORPORATIVA

Proatividade e desempenho. Executar a instalação de agentes de softwares especialistas demandados pelo Contratante e em conformidade com a documentação adotada.

LISTA DE TAREFAS

Item	Complexidade (*)	Descrição	Formulação do Custo (UST)	Custo da Atividade
01	M	Verificar requisitos de instalação;	6 min x M	0,35
02	M	Instalar agente conforme documentação existente na Base de Conhecimentos ou descrita em requisições de mudanças;	6 min x M	0,35
03	M	Realizar configurações necessárias;	6 min x M	0,35
04	M	Testar funcionamento do agente;	6 min x M	0,35
05	B	Registrar acertos e falhas em livro apropriado;	6 min x B	0,1
06	B	Atualizar documentação se necessário;	12 min x B	0,2
CUSTO FINAL PARA CADA SUPORTE			UST	1,70

(*) Baixa; Intermediária; Mediana; Alta; Especialista

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	LIMITES	GLOSA	LIMITE GLOSA
1. O agente deverá estar instalado, configurado e funcionando adequadamente.	100%	5% por cada falha	30% se mais de 1 falha
2. Instalação dentro do prazo solicitado	100%	5% por cada turno	30% se mais de um dia

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES

- O técnico possuirá níveis de acesso necessários à realização da atividade*
- Mesmo em caso de glosa do resultado esperado 1, a Contratada deverá refazer a instalação sem ônus para a Contratante, dentro das normas e procedimentos adotados*



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO-GERAL DE GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
COORDENAÇÃO DE GERÊNCIA DE REDES

SUPORTE XII

Custo Unitário em UST: 85,50
Previsão de Consumo Anual: 20
Custo Final Previsto em UST: 1710

INSTALAÇÃO DE SERVIDOR WINDOWS

Padronização e desempenho. Executar procedimentos para instalação, configuração e disponibilização de servidores Windows, mantendo o padrão adotado e aperfeiçoando um único modelo de atividade.

LISTA DE TAREFAS

Item	Complexidade (*)	Descrição	Formulação do Custo (UST)	Custo da Atividade
01	M	Executar a instalação inicial do sistema operacional	1,0 hora x M	3,5
02	M	Identificar e instalar os drivers fornecidos pelo fabricante	0,5 hora x M	1,75
03	M	Efetuar configuração de rede e resolução de nomes	0,5 hora x M	1,75
04	M	Verificar configuração e velocidade de placas e efetuar zoning quando necessário	0,5 hora x M	1,75
05	M	Efetuar as configurações de segurança conforme determinações da área (limite de senhas, direitos de acesso, desativação de console, acesso remoto, etc)	20 horas x M	70
06	M	Preparar o sistema operacional como imagem ou template (ex. Sysprep) e upload (ex. WDS)	0,5 hora x M	1,75
07	M	Configurar parâmetros para monitoração incluindo os checks, definindo áreas de logs e outros que permitam controles remotos e incluir o novo servidor nas ferramentas de monitoração e controle de desempenho	0,5 hora x M	1,75
08	M	Instalar e configurar clientes de backup, políticas e restrições de cópia e efetuar documentação do servidor conforme padronização adotada	0,5 hora x M	1,75
09	I	Revisar o procedimento, configurações, documentações e disponibilizar o servidor para ambiente de produção	1,0 hora x I	1,5
CUSTO FINAL PARA CADA SUPORTE			UST	85,50

(*) **Baixa**; **Intermediária**; **Mediana**; **Alta**; **Especialista**



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO-GERAL DE GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
COORDENAÇÃO DE GERÊNCIA DE REDES

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	LIMITES	GLOSA	LIMITE GLOSA
1. Executar as atividades em conformidade com as rotinas padronizadas por documentação	Mínimo 100%	20% da demanda	Refazer
2. Entregar o produto dentro do prazo e horário definido na Ordem de Serviço/Requisição	Cada hora ou fração excedente	5% até o limite de 3 horas	20% da Tarefa para tempo superior a 3 hs
3. Incluir todos os agentes e programas de monitoração, backup e análise padronizados pela documentação	100%	5% por cada agente até 3	30% se superior a 3 agentes/ programas

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES

1. *O responsável pela execução dessa tarefa deverá possuir, no mínimo, certificação MCSA.*
2. *O aceite será dado para servidores configurados em todos os itens definidos no padrão inicial, devendo ser rejeitado se qualquer um dos itens definidos não estiver configurado corretamente.*
3. *O custo para refazer ou reajustar o serviço inicial deverá ser todo da Contratada.*



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO-GERAL DE GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
COORDENAÇÃO DE GERÊNCIA DE REDES

SUPORTE XIII

Custo Unitário em UST: 5,00
Previsão de Consumo Anual: 24
Custo Final Previsto em UST: 120

CRIAÇÃO DE NOVO COMPARTILHAMENTO

Conectividade e disponibilidade. Executar procedimentos para criação, configuração e disponibilização de um compartilhamento de arquivos, mantendo e aperfeiçoando um único modelo de atividade.

LISTA DE TAREFAS

Item	Complexidade (*)	Descrição	Formulação do Custo (UST)	Custo da Atividade
01	M	Avaliar a demanda do solicitante determinando o melhor local para o compartilhamento, quem terá acesso e com quais permissões.	1 hora x M	3,50
02	M	Criar, configurar e testar o compartilhamento.	20 min x M	1,17
03	B	Documentar a alteração em formulário apropriado.	20 min x B	0,33
CUSTO FINAL PARA CADA SUPORTE			UST	5,00

(*) Baixa; Intermediária; Média; Alta; Especialista

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	LIMITES	GLOSA	LIMITE GLOSA
1. Disponibilizar compartilhamento seguro e configurado conforme padronização da Organização, disponível para utilização, em 3 horas a partir do horário estipulado para início.	Mínimo 90% das demandas	10% da tarefa	20% do Contrato

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES

1. O custo para refazer ou reajustar o serviço inicial deverá ser todo da Contratada.
2. Tarefa deverá ser executada no ambiente Windows por técnico com certificação MCSA.
3. Será avaliado o nível de permissão NTFS e de compartilhamento alocado.



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO-GERAL DE GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
COORDENAÇÃO DE GERÊNCIA DE REDES

SUPORTE XIV

Custo Unitário em UST: 7,50
Previsão de Consumo Anual: 40
Custo Final Previsto em UST: 300

CRIAÇÃO E CONFIGURAÇÃO DE DISCOS RÍGIDOS

Conectividade, capacidade e disponibilidade. Disponibilizar nova área em disco em conformidade com o padrão de qualidade adotado..

LISTA DE TAREFAS

Item	Complexidade (*)	Descrição	Formulação do Custo (UST)	Custo da Atividade
01	A	Avaliar a demanda para atender o tamanho e a formatação mais adequada para cada aplicação. Identificar os requisitos de auditoria e permissões de acesso.	1 hora x A	6,00
02	M	Executar a configuração de acordo com a requisição demandada pela área responsável e com os procedimentos existentes.	20 min x M	1,17
03	M	Incluir nas políticas de backup, monitoração e documentar a nova área no livro apropriado.	20 min x M	0,33
CUSTO FINAL PARA CADA SUPORTE			UST	7,50

(*) Baixa; Intermediária; Mediana; Alta; Especialista

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	LIMITES	GLOSA	LIMITE GLOSA
1. Disponibilidade de espaço para aplicações com a capacidade adequada para cada ferramenta ou com a especificação na demanda	Mínimo de 95%	1% por cada percentual inferior ao limite até 90%	20% se inferior a 90%
2. Disco configurado e disponível para uso	100%	5% por cada falha de configuração	30% para mais de 4 falhas
3. Backup da nova área em políticas adequadas	100%	5% por cada falha	30% para mais de 4 falhas
4. Monitoração configurada conforme padrão adotado	100%	5% por cada falha	30% para mais de 4 falhas



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO-GERAL DE GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
COORDENAÇÃO DE GERÊNCIA DE REDES

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES

- 1. O custo para refazer ou reajustar o serviço inicial deverá ser todo da Contratada.*
- 2. Será avaliado o tamanho do disco, as políticas de backup e os agentes de monitoração pelas ferramentas utilitárias adotadas internamente.*
- 3. O responsável pela execução dessa tarefa deverá possuir, no mínimo, certificação MCSA para o ambiente Windows, LPIC-1 para Linux, VCP para Vmware e IBM Certified Specialist – System p Administration para AIX.*



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO-GERAL DE GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
COORDENAÇÃO DE GERÊNCIA DE REDES

SUPORTE XV

Custo Unitário em UST: 15,83
Previsão de Consumo Anual: 30
Custo Final Previsto em UST: 475

EXPANSÃO DE ÁREA EM DISCO

Conectividade, capacidade e disponibilidade. Expandir os drives com segurança, baixo impacto no ambiente e garantindo a atualização da documentação referente ao servidor e serviço.

LISTA DE TAREFAS

Item	Complexidade (*)	Descrição	Formulação do Custo (UST)	Custo da Atividade
01	A	Criar nova área no disco local ou storage conforme solicitação do demandante e de acordo com os procedimentos existentes	1 hora x A	6,00
02	M	Efetuar backup dos dados e restringir acesso ao disco.	0,5 hora x M	1,75
03	A	Expandir o disco no cilo e no sistema operacional conforme documentação.	1 hora x A	6,00
04	M	Restaurar o backup se for o caso e verificar a integridade dos dados e estabilidade do servidor.	0,5 hora x M	1,75
05	B	Atualizar documentação do servidor e do serviço afetado em livro próprio.	20 min x B	0,33
CUSTO FINAL PARA CADA SUPORTE			UST	15,83

(*) Baixa; Intermediária; Mediana; Alta; Especialista

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	LIMITES	GLOSA	LIMITE GLOSA
1. Disponibilidade de espaço para aplicações com a capacidade adequada para cada ferramenta	Mínimo de 95%	1% por cada percentual inferior ao limite até 90%	20% se inferior a 90%
2. Disco configurado e disponível para uso	100%	5% por cada falha de configuração	30% para mais de 4 falhas
3. Backup da nova área em políticas adequadas	100%	5% por cada falha	30% para mais de 4 falhas



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO-GERAL DE GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
COORDENAÇÃO DE GERÊNCIA DE REDES

4. Monitoração configurada conforme padrão adotado	100%	5% por cada falha	30% para mais de 4 falhas
--	------	-------------------	---------------------------

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES

- 1. O responsável pela execução dessa tarefa deverá possuir, no mínimo, certificação MCSA para o ambiente Windows, LPIC-1 para Linux, VCP para Vmware e IBM Certified Specialist – System p Administration para AIX.*
- 2. O ônus para refazer ou reajustar o serviço inicial será da empresa Contratada.*
- 3. Será avaliado o tamanho do disco, as políticas de backup e os agentes de monitoração pelas ferramentas utilitárias adotadas internamente.*



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO-GERAL DE GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
COORDENAÇÃO DE GERÊNCIA DE REDES

SUPORTE XVI

Custo Unitário em UST: 170
Previsão de Consumo Anual: 2
Custo Final Previsto em UST: 340

MANUTENÇÃO PREVENTIVA DOS SERVIDORES

Conectividade e proatividade. Manter o sistema operacional e o hardware dos servidores atualizados, padronizados, seguros e com bom desempenho conforme padrão de qualidade.

LISTA DE TAREFAS

Item	Complexidade (*)	Descrição	Formulação do Custo (UST)	Custo da Atividade
01	M	Aplicar os Hotfixes críticos via Windows Update em todos os servidores físicos e virtuais, produção e teste.	20 horas x M	70,00
02	M	Aplicar os Hotfixes críticos via Windows Update em todas as imagens e templates.	6 horas x M	21,00
03	M	Atualizar BIOS e Firmware dos servidores físicos quando for o caso.	8 horas x M	28,00
04	M	Atualizar Firmware das HBAs.	6 horas x M	21,00
05	M	Atualizar drivers críticos (ex. rede, HBA e controladora RAID) em todos os servidores físicos.	8 horas x M	28,00
06	B	Preencher relatório das correções e atualizar a documentação.	2 horas x B	2,00
CUSTO FINAL PARA CADA SUPORTE			UST	170,00

(*) Baixa; Intermediária; Mediana; Alta; Especialista

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	LIMITES	GLOSA	LIMITE GLOSA
1. Servidores deverão ser entregues totalmente funcional	100%	3% por cada inconsistência	30% se mais de 5 servidores
2. Aplicação das atualizações em todo o parque de servidores relacionado pela área demandante	100%	5% por cada equipamento não atendido	30% se mais de 4 equipamentos
3. Execução da demanda dentro do prazo agendado	Máximo de 1 hora de atraso	2% por hora excedente	30% se mais que 10 horas



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO-GERAL DE GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
COORDENAÇÃO DE GERÊNCIA DE REDES

4. Funcionalidade dos serviços corporativos após a conclusão da tarefa	100%	5% por cada serviço com falhas	30% se naus de 4 serviços
--	------	--------------------------------	---------------------------

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES

1. *Esta tarefa é válida para os ambientes Windows, Linux, e VMware.*
2. *O ônus para refazer ou reajustar o serviço inicial será da empresa Contratada.*
3. *Tarefa completa será solicitada duas vezes ao ano.*
4. *O custo final da tarefa será pago para todo o parque computacional*
5. *As atividades especificadas nas Ordens de Serviços especificarão apenas as atividades a serem mantidas, excluindo e descontando do valor as não demandadas*



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO-GERAL DE GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
COORDENAÇÃO DE GERÊNCIA DE REDES

SUPORTE XVII

Custo Unitário em UST: 125
Previsão de Consumo Anual: 3
Custo Final Previsto em UST: 375

MONTAGEM E CONFIGURAÇÃO DE CLUSTER

Conectividade e segurança. Manter o padrão de qualidade estipulado ao montar novos failover clusters e clusters DFS, GFS e NLB.

LISTA DE TAREFAS

Item	Complexidade (*)	Descrição	Formulação do Custo (UST)	Custo da Atividade
01	A	Elaborar relatório contendo um estudo da documentação do fabricante do software que será clusterizado e possíveis cenários de implementação.	12 horas x A	72
02	A	Elaborar planejamento com pré-requisitos de servidores, equipamentos, rede, etc.	4 horas x A	24
03	M	Montar o cluster conforme documentação.	6 horas x A	21
04	M	Validar a alta disponibilidade do cluster.	4 horas x A	6
05	B	Documentar o cluster, discos, resources, etc.	2 horas x B	2
CUSTO FINAL PARA CADA SUPORTE			UST	125

(*) Baixa; Intermediária; Mediana; Alta; Especialista

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE LIMITES QUALIDADE EXIGIDOS	GLOSA	LIMITE GLOSA
1. Funcionalidade do cluster dentro dos padrões de qualidade adotados para reconhecimento dos serviços	100%	2% para cada falha em testes 5% para cada falha em produção
2. Processos de monitoração e backup reconhecendo, analisando e copiando áreas afetadas pelo cluster	100%	2% para cada falha 30% se mais de 5 falhas

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES

- Esta tarefa é válida para os ambientes Windows, Linux, e VMware.
- O ônus para refazer ou reajustar o serviço inicial será da empresa Contratada.



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO-GERAL DE GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
COORDENAÇÃO DE GERÊNCIA DE REDES

3. *O responsável pela execução dessa tarefa deverá possuir, no mínimo, certificação MCSA para o ambiente Windows, LPIC-1 para Linux e VCP para VMware.*
4. *O custo final da tarefa será pago para todo o parque computacional*



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO-GERAL DE GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
COORDENAÇÃO DE GERÊNCIA DE REDES

SUPORTE XVIII

Custo Unitário em UST: 11,50
Previsão de Consumo Anual: 3
Custo Final Previsto em UST: 34,50

CRIAÇÃO DE ESCOPOS NO DHCP E ZONAS NO DNS

Conectividade e segurança. Montar escopos e zoneamento que permitam a acessibilidade dos usuários com segurança, baixo impacto no ambiente e garantia da atualização na documentação.

LISTA DE TAREFAS

Item	Complexidade (*)	Descrição	Formulação do Custo (UST)	Custo da Atividade
01	B	Divulgar alteração para a área de relacionamento.	15 min x B	0,25
02	A	Criar o novo escopo ou zona conforme documentação do demandante.	30 min x A	3,00
03	A	Configurar o escopo ou zona seguindo as melhores práticas recomendadas pelo fabricante e documentação do demandante	1 hora x A	6,00
04	M	Testar o funcionamento e efetuar correções se necessário.	30 min x M	1,75
05	B	Documentar em livro próprio.	30 min x B	0,50
CUSTO FINAL PARA CADA SUPORTE			UST	11,50

(*) Baixa; Intermediária; Mediana; Alta; Especialista

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	LIMITES	GLOSA	LIMITE GLOSA
1. Escopo e zoneamento deverão ser concluídos permitindo total funcionalidade	100%	5% por falha detectada	30% se mais de 4 falhas
2. Executar o procedimento dentro do prazo previsto na solicitação	4 horas da data início programada	10% por hora excedente	30% da demanda
3. Executar as atividades em conformidade com as rotinas padronizadas por documentação	100% da tarefa	30% da demanda	30% da demanda



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO-GERAL DE GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
COORDENAÇÃO DE GERÊNCIA DE REDES

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES

1. *O responsável pela execução dessa tarefa deverá possuir, no mínimo, certificação MCSE.*
2. *O ônus para refazer ou reajustar o serviço inicial será da empresa Contratada.*



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO-GERAL DE GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
COORDENAÇÃO DE GERÊNCIA DE REDES

SUPORTE XIX

Custo Unitário em UST: 12
Previsão de Consumo Anual: 40
Custo Final Previsto em UST: 480

ATUALIZAÇÃO DE DRIVERS

Conectividade e padronização. Manter o sistema operacional e o hardware dos servidores atualizados, padronizados, seguros e com bom desempenho conforme padrão de qualidade adotado.

LISTA DE TAREFAS

Item	Complexidade (*)	Descrição	Formulação do Custo (UST)	Custo da Atividade
01	B	Identificar no site do fabricante os novos drivers que encaixam no critério definido.	1 horas x B	1
02	M	Estudar documentação e definir o procedimento para atualizar o driver (ex. upgrade, desinstalar, etc).	1 hora x M	3,5
03	M	Executar e validar a atualização no ambiente de homologação.	1 hora x M	3,5
04	M	Executar e validar a atualização no ambiente de produção.	1,0 hora x M	3,5
05	B	Atualizar documentação.	0,5 hora x B	0,5
CUSTO FINAL PARA CADA SUPORTE			UST	12

(*) Baixa; Intermediária; Mediana; Alta; Especialista

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE LIMITES QUALIDADE EXIGIDOS	GLOSA	LIMITE GLOSA
1. Aplicação das atualizações em todo o parque de drivers relacionado pela área demandante	100%	5% por cada equipamento não atendido 30% se mais de 4 equipamentos
2. Execução da demanda dentro do prazo agendado	Máximo de 1 hora de atraso	2% por hora excedente 30% se mais que 10 horas
3. Funcionalidade dos serviços corporativos após a conclusão da tarefa	100%	5% por cada serviço com falhas 30% se mais de 4 serviços

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO-GERAL DE GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
COORDENAÇÃO DE GERÊNCIA DE REDES

- 1. As atividades de 1 a 3 serão computados apenas uma vez para cada modelo e fabricante;*
- 2. O ônus para refazer ou reajustar o serviço inicial será da empresa Contratada.*



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO-GERAL DE GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
COORDENAÇÃO DE GERÊNCIA DE REDES

SUPORTE XX

Custo Unitário em UST: 15,75
Previsão de Consumo Anual: 12
Custo Final Previsto em UST: 189

CONEXÃO DE HOST À SAN

Conectividade, capacidade e disponibilidade. Efetuar a conexão de host's à SAN com segurança, baixo impacto no ambiente e garantindo a atualização da documentação referente ao servidor e serviço.

LISTA TAREFAS

Item	Complexidade (*)	Descrição	Formulação do Custo (UST)	Custo da Atividade
01	M	Configurar HBA	0,5 hora x M	1,75
02	B	Passar fibra ótica	1 hora x I	1
03	M	Instalar driver multipath	0,5 hora x A	1,75
04	M	Instalar agente	0,5 hora x M	1,75
05	A	Criar LUNs	0,5 hora x A	3
06	A	Alocar LUNs	0,5 hora x A	3
07	A	Criar e excluir zoning	0,5 hora x A	3
08	B	Documentar	0,5 hora x B	0,5
CUSTO FINAL PARA CADA SUPORTE			UST	15,75

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

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	LIMITES	GLOSA	LIMITE GLOSA
1. Disponibilidade de espaço para aplicações com a capacidade adequada para cada ferramenta	Mínimo de 95%	1% por cada percentual inferior ao limite até 90%	20% se inferior a 90%
2. Disco configurado e disponível para uso	100%	5% por cada falha de configuração	30% para mais de 4 falhas



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO-GERAL DE GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
COORDENAÇÃO DE GERÊNCIA DE REDES

3. Backup da nova área em políticas adequadas	100%	5% por cada falha	30% para mais de 4 falhas
4. Monitoração configurada conforme padrão adotado	100%	5% por cada falha	30% para mais de 4 falhas

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES

- 1. O responsável pela execução dessa tarefa deverá possuir, no mínimo, certificação MCSA para o ambiente Windows, LPIC-1 para Linux, VCP para Vmware e IBM Certified Specialist – System p Administration para AIX..*
- 2. O ônus para refazer ou reajustar o serviço inicial será da empresa Contratada.*
- 3. Será avaliado o tamanho do disco, as políticas de backup e os agentes de monitoração pelas ferramentas utilitárias adotadas internamente.*



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO-GERAL DE GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
COORDENAÇÃO DE GERÊNCIA DE REDES

SUPORTE XXI

Custo Unitário em UST: 4,00
Previsão de Consumo Anual: 35
Custo Final Previsto em UST: 140

INSTALAÇÃO DE NOVOS EQUIPAMENTOS OU REMANEJAMENTOS DENTRO OU ENTRE CPDs

Escalabilidade e capacidade. Otimizar o m² dos CPDs e garantir que o recursos físicos estão bem documentados e administrador.

LISTA DE TAREFAS

Item	Complexidade (*)	Descrição	Formulação do Custo (UST)	Custo da Atividade
01	B	Desinstalar e ou instalar fisicamente um servidor no CPD.	1 hora x I	1,00
02	B	Movimentar um servidor entre racks.	1 hora x I	1,00
03	B	Efetuar o cabeamento de um servidor.	1 hora x I	1,00
04	B	Retirar cabeamento de um servidor.	0,5 hora x I	0,50
05	B	Documentar alterações de localização, pontos de rede e fibra, e circuitos elétricos.	0,5 hora x B	0,50
CUSTO FINAL PARA CADA SUPORTE			UST	4,00

(*) Baixa; Intermediária; Mediana; Alta; Especialista

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	LIMITES	GLOSA	LIMITE GLOSA
1. Em caso de instalação o servidor deverá ser entregue totalmente funcional	100%	5% para cada falha detectada	30% se maior que 4 falhas
2. Executar as atividades em conformidade com as rotinas padronizadas por documentação	Mínimo 100%	20% da demanda	Refazer
3. Entregar o produto no prazo e horário definidos na Ordem de Serviço/Requisição	1 hora de atraso	5% até o limite de 3h excedidas	20% da Tarefa para tempo excedido superior a 3 hs

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO-GERAL DE GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
COORDENAÇÃO DE GERÊNCIA DE REDES

- 1. O aceite será dado para servidores configurados em todos os itens definidos no padrão inicial, devendo ser rejeitado se qualquer um dos itens definidos não estiver configurado corretamente.*
- 2. O custo para refazer ou reajustar o serviço inicial deverá ser todo da Contratada.*



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO-GERAL DE GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
COORDENAÇÃO DE GERÊNCIA DE REDES

SUPORTE XXII

Custo Unitário em UST: 14,50
Previsão de Consumo Anual: 20
Custo Final Previsto em UST: 290

CRIAÇÃO OU MODIFICAÇÃO DE TEMPLATES E FORMULÁRIOS

Desempenho. Gerar formulários para adequação de aplicativos de monitoração, documentação e controles, aperfeiçoando modelos padronizados de resultados.

LISTA DE TAREFAS

Item	Complexidade (*)	Descrição	Formulação do Custo (UST)	Custo da Atividade
01	M	Efetuar o desenho do template para implantação na ferramenta.	1 horas x M	3,50
02	M	Criar e configurar o modelo definido e aprovado pela área demandante	2 horas x A	7,00
03	M	Executar o link do template conforme definição da demanda.	1 hora x I	3,50
04	B	Documentar alterações	0,5 hora x B	0,50
CUSTO FINAL PARA CADA SUPORTE			UST	14,50

(*) Baixa; Intermediária; Mediana; Alta; Especialista

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	LIMITES	GLOSA	LIMITE GLOSA
1. Executar a demanda no prazo estipulado pela Ordem de Serviços	<= 1 hora	2% por hora excedente até limite de 20 hs	30% para acima do limite
2. Disponibilizar o serviço sem que haja perda de informações	100%	30%	30%

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES

1. A ferramenta será definida na solicitação do demandante



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO-GERAL DE GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
COORDENAÇÃO DE GERÊNCIA DE REDES

SUPORTE XXIII

Custo Unitário em UST: 26
Previsão de Consumo Anual: 3
Custo Final Previsto em UST: 78

DESLIGAMENTO E REATIVAÇÃO TOTAL DOS EQUIPAMENTOS DO CPD OU SALACOFRE

Controle e padronização. Executar, de maneira coordenada, o desligamento dos servidores e equipamentos do CPD quando demandado e autorizado pelo demandante, executando o religamento e a estabilização dos serviços.

LISTA DE TAREFAS

Item	Complexidade (*)	Descrição	Formulação do Custo (UST)	Custo da Atividade
01	M	Revisar a documentação de desligamento e religação e atualizar a relação dos mesmos, corrigindo, se necessário, os procedimentos nele especificados..	1 horas x M	3,50
02	M	Executar as paradas dos bancos e softwares auxiliares definidos na documentação.	1 hora x A	3,50
03	B	Executar o desligamento dos equipamentos coordenadamente .	1 horas x B	1,00
04	B	Religar, após autorização da área demandante, a ligação física e coordenada dos equipamentos, respeitando os intervalos documentados.	2 horas x B	2,00
05	A	Ativar os clusters e bancos de dados conforme definidos em documentação.	1 hora x A	6,00
06	A	Ativar/testar os serviços de comunicação conforme definidos em documentação.	1 hora x A	6,00
07	B	Executar o check-list manual e acionar os responsáveis por serviços não ativos até estabilização dos mesmos	3 horas x B	3,00
08	B	Documentar alterações	1 hora x B	1,00
CUSTO FINAL PARA CADA SUPORTE			UST	26,00

(*) Baixa; Intermediária; Mediana; Alta; Especialista

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	LIMITES	GLOSA	LIMITE GLOSA
1. Executar a demanda no prazo estipulado	<= 1 hora	2% por hora excedente	30% para



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO-GERAL DE GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
COORDENAÇÃO DE GERÊNCIA DE REDES

pela Ordem de Serviço		até limite de 20 hs	acima do limite
2. Executar o desligamento conforme seqüencial definido no procedimento	100%	10% por cada desligamento errado	30% se mais de 2 falhas
3. Executar a ligação dos equipamentos respeitando os tempos e intervalos definidos na documentação	100%	5% por cada caso falho	30% se mais de 4 casos
4. Disponibilizar todos os serviços e recursos em até 3 horas do início do processo de religação do parque	1 hora de atraso	10% para cada fração ou hora	30% se mais de 2 horas
5. Confirmar a execução do check-list manual em livro de ocorrências definindo as falhas detectadas e os procedimentos de correção adotados	100%	5% por cada falha não corrigida ou não descrita	30% se mais de 4 falhas
6. Executar o plano de comunicação tão logo os serviços estejam estabilizados	100%	10%	10%

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES

- 1. A relação de servidores e serviços deverão ser conferidos no dia anterior ao desligamento*
- 2. A reativação deverá seguir todos os intervalos descritos na documentação e seqüencial de ligação.*



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO-GERAL DE GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
COORDENAÇÃO DE GERÊNCIA DE REDES

SUPORTE XXIV

Custo Unitário em UST: 2,90
Previsão de Consumo Anual: 400
Custo Final Previsto em UST: 1160

ALTERAÇÃO OU CONFIGURAÇÃO DE PARÂMETROS DOS SERVIÇOS CORPORATIVOS

Controle, segurança e disponibilidade. Assegurar que os procedimentos de alteração e configuração de parâmetros de softwares em Servidores de Produção, demandados pela equipe técnica, sejam executados e testados seguindo padrão de qualidade estipulado.

LISTA DE TAREFAS

Item	Comple xidade (*)	Descrição	Formulação do Custo (UST)	Custo da Atividade
01	M	Executar as alterações solicitadas pela área responsável após atendimento de todos os requisitos.	30 min. x A	1,75
02	I	Executar os testes de funcionamento e disponibilidade dos serviços.	30 min. x M	0,75
03	B	Registrar a ocorrência do procedimento em livro apropriado e atualizar a documentação do servidor.	24 min. x B	0,40
CUSTO FINAL PARA CADA SUPORTE			UST	2,90

(*) Baixa; Intermediária; Médiana; Alta; Especialista

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	LIMITES	GLOSA	LIMITE GLOSA
1. Executar as atividades em conformidade com as rotinas padronizadas por documentação ou com o procedimento definido pela área responsável	Mínimo 100%	30%	30%
2. Entregar o produto após o prazo e horário definido na Ordem de Serviço/Requisição	Cada hora ou fração excedente	10% até o limite de 3 horas	30% da Tarefa para tempo superior a 3 hs
3. Documentação completa da alteração do parâmetro do software e do servidor, refletindo a inclusão a modificação.	Mínimo 100%	20%	20%

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO-GERAL DE GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
COORDENAÇÃO DE GERÊNCIA DE REDES

- 1 *O ônus para refazer ou reajustar o serviço inicial será da empresa Contratada independentemente da glosa aplicada;*
- 2 *Serão considerados apenas as solicitações feitas pela equipe técnica para alterações demandadas com finalidade diversa das apresentadas nos relatórios de proatividade realizado pela Contratada, ou para aqueles recomendados pelo fabricante ou representante do produto.*
- 3 *Também serão consideradas as manutenções emergenciais para restabelecimento de serviços, desde que a queda não tenha sido causada por falhas de execução da Contratada.*
- 4 *Não poderão ser computadas manutenções de problemas causados pela inércia ou ineficiência da própria Contratada.*



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO-GERAL DE GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
COORDENAÇÃO DE GERÊNCIA DE REDES

SUPORTE XXV

Custo Unitário em UST: 3,75
Previsão de Consumo Anual: 12
Custo Final Previsto em UST: 45

CONFIGURAÇÃO DE PERMISSÃO DE ACESSO.

Conectividade e disponibilidade. Executar a configuração dos equipamentos e switches de rede ,conforme padronização adotada.

LISTA DE ATIVIDADES

Item	Complexidade (*)	Descrição	Formulação do Custo (UST)	Custo da Atividade
1	M	Configurar equipamentos (Servidores, Firewalls, switches, roteadores, access points, storage, Blade, Vms, CFTV, Controle de Acesso, Videoconferência, Fax, VPN, Links, IPS, TAPE) conforme documentação existente na Base de Conhecimento ou descrita em requisições de mudanças;	30 min X M	1,75
2	M	Testar configuração realizada seguindo passos definidos na Base de Conhecimento;	30 min X M	1,75
3	B	Atualizar documentação se necessário	15 min X B	0,25
VALOR FINAL PARA ROTINA			UST	3,75

(*) Baixa; Intermediária; Mediana; Alta; Especialista

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	LIMITES	GLOSA	LIMITE GLOSA
1. Manutenção de permissões de acesso e configurações em equipamentos de rede.	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



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO-GERAL DE GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
COORDENAÇÃO DE GERÊNCIA DE REDES

			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. 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 RESTRIÇÕES

- 1. Os responsáveis pela execução dessa tarefa deverão possuir, no mínimo, experiência comprovada no gerenciamento de ativos de rede 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.*