ANEXO 1A – TAREFAS E ATIVIDADES POR EQUIPE

1. Serviço de Operação e Monitoramento de Infraestrutura de TIC – (Time 1)

1.1 Equipe com atuação 24 horas, sete dias por semana (24x7)

1.1.1 Equipe com atuação presencial e ininterrupta nas dependências dos 2 (dois) Data Centers do Banco Central do Brasil, responsável pelo monitoramento contínuo do ambiente físico e lógico do CONTRATANTE. As atividades compreendem, entre outras, o acompanhamento de painéis de monitoramento, a realização de vistorias locais, inspeções e testes de comunicação, o uso de controles automatizados e ferramentas especializadas, a análise de logs, o atendimento telefônico, a execução do plano de comunicação do BCB e o acionamento das equipes responsáveis pelo tratamento das demandas identificadas.

1.1.2 A estimativa da demanda, bem como a forma de estruturação e organização da equipe vinculada à Categoria de Serviço "Operação e Monitoramento de Infraestrutura de TIC", recomendada para a prestação dos serviços em regime de turnos de 12x36 horas, encontra-se detalhada nos itens 3.3 – Estimativa da Demanda e 4.1.4 – Estrutura e Organização do Serviço, do Termo de Referência.

1.1.3 Analista de Suporte Computacional Pleno e Junior (Perfis 4 e 5) e Técnico de Suporte ao Usuário de Tecnologia da Informação Pleno (Perfil 6)

1.1.3.1 As atividades de monitoração e controle do ambiente físico e lógico dos 2 (dois) Data Centers, atribuídas a esta equipe, deverão ser executadas presencialmente na sede do BCB, em regime 24x7, por profissionais com conhecimentos técnicos especializados. Essas atividades compreendem o acompanhamento contínuo do ambiente, o acionamento das áreas responsáveis em caso de falhas, a execução de atividades operacionais correlatas ao serviço e o atendimento a tickets de mudanças, requisições e incidentes, incluindo, entre outras, as seguintes atribuições:

1.1.3.1.1 Técnico de Suporte ao Usuário de Tecnologia da Informação Pleno - Operação 24x7 (Perfil 6)

i. Realizar o atendimento telefônico e registro de interações em regime 24x7;

ii. Atuar como a Central de Serviços (Service Desk) nos horários em que esta não está presente (20h até 6h nos dias úteis e 20h até 8h em finais de semana e feriados);

iii. Realizar vistorias periódicas, em frequência definida pelo BC, em todos os ambientes dos 2 (dois) data centers (salas de servidores, rede, telecom, provedores e ar-

condicionado), inspecionando equipamentos, temperatura e quaisquer anomalias que possam afetar o ambiente;

iv. Monitorar a disponibilidade e a performance de todos os sistemas e/ou serviços providos por todos os ativos tecnológicos, bem como da infraestrutura que os sustentam;

v. Executar tarefas rotineiras de testes e verificação de serviços e do ambiente de acordo com procedimentos definidos pelo Banco Central;

vi. Efetuar Start/Stop de servidores e ou aplicações através da ferramenta de agendamento de tarefas Control-M;

vii. Executar rotinas na ferramenta de agendamento de rotinas - atualmente Control-M;

viii. Realizar conferências ou reuniões online (grupos de chat ou de áudio e vídeo) em ferramenta estipulada pelo Banco Central para acompanhamento de atividades programadas de forma a facilitar a comunicação entre as partes envolvidas;

ix. Executar procedimentos de “POWER-ON” e “POWER-OFF” localmente em servidores e outros ativos quando solicitado pela área responsável, conforme normas estabelecidas pelo BCB;

x. Realizar atendimento a tickets de serviço referentes às suas atribuições.

1.1.3.1.2 Analista de Suporte Computacional Junior – Operação 24 x 7 (Perfis 5)

i. Zelar e fiscalizar o acesso aos Data Centers e salas técnicas em conformidade com as normas de segurança estipuladas pelo Banco Central, acompanhando os terceiros e demais autorizados que não sejam técnicos de infraestrutura e efetuando os registros de todos os acessos e de suas finalidades;

ii. Verificar in loco, mediante provocação, status de servidores e outros equipamentos do Data Center, observando status de indicadores dos equipamentos (luzes, painéis, etc) e de suas fontes de alimentação;

iii. Acompanhar fornecedores nas dependências do ambiente para resolução de incidentes, entrega e retirada de equipamentos ou qualquer outra atividade programada pelo órgão;

iv. Pesquisar e registrar soluções na base de conhecimento do Banco Central;

v. Pesquisar e registrar soluções em formulário apropriado;

vi. Atender e encerrar mudanças, incidentes e requisições sob sua responsabilidade dentro do prazo estipulado;

vii. Realizar o atendimento a incidentes de sua competência, identificando os impactos e procedendo com o acompanhamento até a sua solução;

viii. Atender e/ou encaminhar as demandas provenientes dos clientes externos ou internos de TIC do Banco Central, registrando-as e acionando os responsáveis pelo atendimento quando aplicável;

ix. seguir procedimentos documentados nos incidentes tratados;

x. Executar Workflows em produção usando as ferramentas do Pacote Informática PowerCenter;

xi. Realizar o reprocessamento de arquivos no sistema STA – Sistema desenvolvido no Banco Central para transferência de arquivos;

xii. Executar Start, stop e restart de Canais no software MQ (IBM);

xiii. Realizar atendimento a tickets de serviço referentes às suas atribuições;

xiv. Apoiar e executar, se preciso, todas as atividades do Técnico de Suporte – perfil 6

1.1.3.1.3 Analista de Suporte Computacional Pleno – Operação 24 x7 (Perfis 4)

i. Atuar de forma preventiva na detecção de falhas e solucionar ocorrências em tempo de produção, visando a disponibilidade permanente dos ambientes e dos equipamentos;

ii. Monitoramento presencial de alarmes de incêndio, através de sinalizadores sonoros e visuais, evacuando o local ou atuando no bloqueio momentâneo do disparo de gás extintor em situações que requeiram análise do ambiente;

iii. Monitorar presencialmente os sistemas de missão crítica que atendem aos Data Centers, reportando alarmes relacionados ao fornecimento de energia elétrica e ar-condicionado - Geradores de Energia, Nobreaks, Chillers e Fan Coils;

iv. O monitoramento do ambiente e o atendimento telefônico em cada data center não poderá ser interrompido durante a realização de vistorias ou ausências ocasionais de profissionais;

v. Documentar os resultados e/ou ocorrências que interfiram nos acessos ou desempenho dos serviços e executar o plano de comunicação, conforme procedimentos existentes;

vi. Realizar o procedimento de aprovação ou rejeição de tickets de mudanças, conforme definição do comitê de mudanças e política do Banco Central;

vii. Realizar o procedimento de aprovação ou rejeição de tickets de mudanças urgentes ou emergenciais, acionando os responsáveis pela aprovação formal na ferramenta quando necessário;

viii. Seguir a política de escalonamento de incidentes conforme procedimentos do BCB:

a. realizar a análise de primeiro nível dos erros de rotinas;
b. registrar as ocorrências consideradas incidentes quando elas não forem geradas automaticamente e encaminhá-las às áreas responsáveis ou registrar as ações tomadas no atendimento da ocorrência quando esta for de sua responsabilidade;
c. acionar as áreas solucionadoras para tratamento de incidentes relacionados ao ambiente de TIC do Banco Central dentro dos prazos acordados, conforme procedimentos do Banco Central;
d. acompanhar a resolução de incidentes por outras equipes e estabelecer a comunicação através de ligações telefônicas ou outros meios tecnológicos entre as equipes envolvidas na resolução dos problemas;
e. comunicar às áreas solucionadoras todos os alertas de eventos ou situações anormais identificadas e problemas relacionados à hardware, software e aplicação;

ix. Acionar contatos do plano de recuperação de desastres de TIC e outros planos operacionais do Banco Central, conforme documentação fornecida;

x. Criar e revisar o agendamento de rotinas na ferramenta de agendamento de rotinas - atualmente Control-M;

xi. Executar rotinas relacionadas a contingência ou manutenção de serviços e outras definidas e documentadas pelo Banco Central;

xii. Interagir com as equipes do Banco Central para providenciar autorização de acesso de terceiros às dependências do órgão;

xiii. Interagir com as equipes responsáveis por outros ambientes do órgão, como por exemplo o PIX, a gerência da rede do Sistema Financeiro Nacional e com a equipe do SOC (Security Operations Center), de forma a encaminhar demandas relacionadas a essas áreas;

xiv. Informar incidentes ou outras informações relevantes, conforme definição da CONTRATANTE, em listas de distribuição ou grupos de aplicativo definidos em procedimentos documentados.

xv. Realizar atendimento a tickets de serviço referentes às suas atribuições;

xvi. Apoiar e executar, se preciso, todas as atividades do Analista de Suporte Computacional junior – perfil 5

1.1.4 **Analista de Suporte Computacional Sênior - Supervisão 24 x 7 (Perfil 3)**

1.1.4.1 O profissional desse perfil deverá apoiar e executar, quando necessário, todas as atividades previstas no item 1.1.3 deste Anexo. Caberá, ainda, realizar o suporte e a análise das ferramentas utilizadas pela área de produção, atualizar e elaborar a documentação dos procedimentos operacionais adotados, distribuir demandas entre os integrantes da equipe presentes em seu turno de trabalho, supervisionar a correta execução das atividades realizadas pelos operadores sob sua responsabilidade e atender tickets de mudanças, requisições e incidentes. Além dessas atribuições, deverá executar, de forma privativa, as seguintes atividades:

i. Supervisionar a atuação dos operadores em todos os turnos de trabalho;

ii. Realizar vistorias rotineiras no ambiente, conforme procedimentos do Banco Central, verificando ocorrência de alertas, erros ou anomalias no ambiente de Data Center da CONTRATANTE.

iii. Analisar os agendamentos de novos sistemas em produção na ferramenta de agendamento de rotinas, atualmente através do software Control-M;

iv. Fazer a análise de segundo nível dos erros nas rotinas da ferramenta de agendamento de rotinas;

v. Analisar e comparar os históricos na ferramenta de agendamento de rotinas (atualmente Control-M) e reportar os desvios do ambiente;

vi. Analisar e buscar correções para as falhas, erros e alertas nas ferramentas sob sua responsabilidade;

vii. Verificar e analisar de forma proativa os logs disponíveis nas ferramentas sob sua responsabilidade;

viii. Emitir o relatório diário das ocorrências operacionais;

ix. Elaborar relatórios gerenciais (exemplos: Incidentes abertos; Requisição pendentes, Mudança abertas etc.);

x. Elaborar, executar e manter os procedimentos operacionais seguidos pela equipe;

xi. Ser responsável pelo processo de passagem de informações a cada mudança de turno;

xii. Solicitar a abertura de chamados e fazer o acompanhamento junto aos fornecedores das soluções/ferramentas sob sua responsabilidade;

xiii. Atender incidentes relacionados aos softwares de suporte à Produção;

xiv. Dar suporte na ferramenta de agendamento de rotinas (atualmente Control-M), na instalação, atualização e solução de erros;

xv. Criar e executar Workflows em produção usando as ferramentas do Pacote Informática PowerCenter;

xvi. Criar Scripts para execução de rotinas;

xvii. Executar alterações de configuração do ambiente aprovadas pela área responsável;

xviii. Aplicar as correções autorizadas pela área demandante conforme procedimento e agendamento.

1.2 **Equipe de Analistas de Suporte Computacional Sênior – 6:00 às 20:00h**

1.2.1 Equipe de analistas, com atuação presencial ou remota, responsável por dar suporte às ferramentas utilizadas e processos seguidos pelo Time 1, bem como pela melhoria dos processos, elaboração de novos fluxos de trabalho e manuais, além da correção de desvios em relação ao esperado.

1.2.2 **Analista de Suporte Computacional Sênior – Suporte (Perfil 2)**

1.2.2.1 Profissional com conhecimento técnico suficiente para prestar suporte e realizar análise das ferramentas utilizadas pela área de produção, assegurando seu correto funcionamento. Compete-lhe, ainda, promover melhorias nos processos e fluxos de trabalho, acompanhar metas e indicadores, atender tickets de Mudanças, Requisições e Incidentes, bem como apoiar e executar, quando necessário, as atividades da equipe 24x7 previstas no item 1.1.4. Além dessas atribuições, deverá executar privativamente as seguintes atividades:

i. Atuar junto à equipe, assegurando o cumprimento de metas e indicadores;

ii. Assegurar que os processos operacionais tenham melhoria contínua e atendam aos indicadores e metas acordados com as áreas demandantes;

iii. Realizar análise dos incidentes sob sua responsabilidade, propondo melhorias que minimizem a recorrência de falhas;

iv. Mapear as necessidades técnicas, desenvolvendo manuais sobre ferramentas e sistemas utilizados pela área;

v. Desenvolver e atualizar documentos (procedimentos) dos softwares utilizados pela equipe de Operação e Monitoração, propondo melhorias e garantindo seu correto funcionamento;

vi. Elaborar e disponibilizar relatórios técnicos;

vii. Agendar e secretariar as reuniões do comitê de mudanças do BCB;

viii. Acompanhar a disponibilidade e o correto funcionamento dos sistemas utilizados pela área, conforme as necessidades de negócio, e suportar possíveis falhas;

ix. Propor melhorias nos manuais existentes e elaborar manuais técnicos voltados para o adequado funcionamento do ambiente operacional;

x. Agendar e acompanhar as execuções de rotinas automatizadas, realizando ajustes quando necessário, além de prover o devido suporte para seu agendamento;

xi. Suportar as falhas apresentadas pela ferramenta no processo de execução de fluxos automatizados e apresentar propostas de melhoria;

xii. Suportar, configurar e atualizar a ferramenta de agendamento de rotinas automatizadas (atualmente Control-M) no ambiente distribuído;

xiii. Gerenciar e configurar permissões de acesso na ferramenta de agendamento de rotinas;

xiv. Elaborar fluxogramas para documentar os procedimentos operacionais seguidos pela CONTRATADA;

xv. Atuar junto aos fornecedores do Control-M na abertura, acompanhamento e resolução de tickets de suporte das ferramentas sob sua responsabilidade;

xvi. Acompanhamento do consumo de licenças da ferramenta de agendamento de rotinas, alertando a CONTRATANTE em caso de desvios na quantidade de tarefas diárias agendadas;

xvii. Configuração da exibição das ferramentas de monitoramento de interesse no telão/painel da contratada;

xviii. Levantar informações das ferramentas sob gestão da contratada para fins de auditoria;

xix. Administrar a página referente à divisão de produção do Departamento de TI do BCB na plataforma Microsoft Sharepoint, mantendo as informações atualizadas e inserindo novas informações conforme necessidade.

1.3 Gerente de Suporte Técnico de Tecnologia da Informação (Perfil 1)

1.3.1 Responsável por gerenciar os serviços de Operação e Monitoramento de Infraestrutura de TIC, definindo e administrando os recursos técnicos e humanos necessários para suporte técnico aos produtos e softwares do BCB, o cumprimento dos Acordos de Níveis de Serviços definidos em contrato e, havendo necessidade, atuando tecnicamente no apoio às demandas e quaisquer outras atividades exercidas pelos demais membros da equipe, além de realizar as atividades próprias da função, a seguir:

i. Participar das reuniões presenciais - mensais e extraordinárias;

ii. Elaborar e controlar a escala de trabalho da equipe, frequência e pontualidade;

iii. Prover melhorias nos processos e fluxos das atividades executadas pela equipe;

iv. Ser o responsável técnico e realizar a interface entre a equipe técnica do Banco Central e a equipe da CONTRATADA;

v. Participar da seleção de profissionais, orientar e treinar a equipe quando necessário;

vi. Elaborar relatórios gerenciais/técnicos;

vii. Realizar gestão de equipe e assegurar o cumprimento das metas e indicadores contratuais;

viii. Realizar a gestão de itens de configuração de responsabilidade da CONTRATADA no CMDB do BCB;

ix. Fazer a gestão dos registros da CONTRATADA na Base de Conhecimento - registro, organização, estruturação, implantação, atualização e disponibilização;

x. Realizar a gestão dos serviços com o intuito de garantir a padronização, a melhoria contínua da qualidade e a rapidez no atendimento prestado ao cliente;

xi. Gerenciar os Tickets de serviço, monitorando a fila, administrando os prazos de atendimento e priorizando as demandas, observando a complexidade, criticidade e eventuais impactos relacionados;

xii. Zelar pela conservação e pelo uso adequado dos equipamentos, mobiliários e demais bens de propriedade desta autarquia colocados à disposição das equipes, bem como garantir a boa utilização e a conservação da infraestrutura tecnológica e do ambiente físico disponível para os profissionais sob sua supervisão.

2. Serviço de Sustentação de Infraestrutura Física de Data Center - (Time 2)

2.1 Equipe com atuação presencial nas dependências dos Data Centers do Banco Central do Brasil, com a responsabilidade de prover, dentre outras, a sustentação da Infraestrutura física do ambiente, realizando instalação e remoção de ativos, gestão, planejamento e manutenção da infraestrutura de forma a mantê-la apta a receber equipamentos e a atender as demandas por crescimento e novos projetos do órgão, além da gestão do cabeamento estruturado.

2.2 A equipe referente à Categoria de Serviço "Sustentação de Infraestrutura física de Data Center" recomendada para a prestação do serviço encontra-se detalhada no item 4.34.2 do Termo de Referência.

2.3 Analista de redes e de comunicação de dados Junior (Perfil 9)

2.3.1 O profissional capacitado para realizar os serviços de manutenção dos equipamentos de rede local, apoiar à área de desenvolvimento de aplicações, registrar ocorrências, instalar e configurar computadores e ativos da rede, executando as seguintes atividades:

i. Suportar os processos básicos de manutenção dos Data Centers, incluindo montagem de hardware, alimentação elétrica dos equipamentos e monitoração dos circuitos de dados ativos;

ii. Realizar atendimento aos tickets de Mudanças, Requisições e Incidentes, observando as prioridades de atendimento para evitar a quebra do ANS;

iii. Acompanhar o cumprimento de metas dos indicadores de níveis de serviço e realizar atendimento a tickets de serviço (Mudanças, Problemas, Requisições e Incidentes);

iv. Realizar a análise e o repasse de tickets de serviço para o executor responsável;

v. Registrar e manter as informações relativas a equipamentos e links de dados na ferramenta de CMDB (Banco de dados de gerenciamento de configuração de TIC);

vi. Reportar ao Gerente de Infraestrutura de TIC qualquer ocorrência fora do comum ou recorrência de problemas semelhantes, a fim de que sejam tomadas as medidas cabíveis;

vii. Participar, sempre que solicitado, de reuniões para avaliação e discussão de impactos e de novos procedimentos a serem adotados;

viii. Configurar e inserir IP nas interfaces de gerenciamento remoto dos servidores (IDRAC, iLO, etc);

ix. Realizar a instalação, substituição e remanejamento de Transceivers (SFPs/Gbics), memórias, discos e periféricos em servidores e switches;

x. Acompanhar a execução dos serviços referentes a cabeamento de rede no ambiente dos Data Centers, validando a conclusão deles;

xi. Acompanhar manutenções, instalações, ativações e remoções de circuitos de dados e ativos de rede nos Data Centers;

xii. Acompanhar as manutenções e visitas técnicas das operadoras de Telecom e terceiras nos ambientes dos Data Centers;

xiii. Abrir e acompanhar chamados técnicos junto aos fornecedores de equipamentos e operadoras de Telecom, referente a manutenção de links de dados e equipamentos - Brasília e regionais;

xiv. Comunicar as regionais do Banco Central quando problemas de Telecom forem detectados em suas localidades;

xv. Criar e atualizar itens de configuração (ICs) no CMDB - Cabeamento, IPs, localização, etc;

xvi. Realizar a instalação, desinstalação e movimentação de equipamentos no ambiente dos Data Centers, verificando se a infraestrutura de circuitos elétricos e de refrigeração está compatível com os requisitos técnicos deles;

xvii. Realizar instalação de servidores em racks, preenchendo/atualizando a aba de cabeamento no CMDB, supervisionando passagem dos cabos de rede e fibra e suas respectivas conexões, identificando o equipamento através de etiquetas e energizando o mesmo;

xviii. Realizar a entrega e recebimento novos equipamentos nos Data Centers, incluindo acompanhamento de sua instalação, identificação e documentação deles;

xix. Realizar a instalação de racks/armários de aço (piso e/ou parede) capazes de suportar a instalação de patch panel, módulos organizadores (guias de cabos) e equipamentos ativos de rede, que permitem grande concentração de cabos e/ou fibra óptica;

xx. Providenciar circuito elétrico exclusivo e régua de tomada (PDU) necessária para atender todos os equipamentos elétricos ligados em racks;

xxi. Instalar guias de cabos do tipo 1U e/ou 2 Us, permitindo a organização dos cabos no Rack;

xxii. Realizar a identificação dos ativos (servidores, switches, rack etc) através de etiquetas apropriadas, conforme padrão utilizado atualmente pelo Banco Central;

xxiii. Informar ao Banco Central do Brasil quando a solução do problema demandar o acionamento de empresas responsáveis pela assistência técnica dos equipamentos de TIC;

xxiv. Levantar o consumo elétrico dos Data Centers;

xxv. Verificar, através de Check-list, as instalações físicas e todo o sistema de infra dos Data Centers - controle de acesso, iluminação e limpeza, fancoils, controladoras, sistema de detecção vesda, sensores de inundação e checagem física de todos os racks;

xxvi. Acompanhar e fiscalizar todas as manutenções das mantenedoras nos ambientes dos Data Centers, com especial atenção as manutenções relacionadas aos sistemas críticos (nobreak, geradores de energia e ar-condicionado), que são realizadas pela área de engenharia do BCB;

xxvii. Realizar abertura de chamados para a área de Engenharia do Banco Central, referentes as manutenções corretivas na infraestrutura de sua responsabilidade - nos ambientes dos Data Centers;

xxviii. Realizar gestão de estoque de materiais utilizados na prestação do serviço, atualizando as planilhas de controle;

xxix. Participar do planejamento e da execução dos testes dos sistemas de detecção alarme e combate a incêndio SDACI dos Data Centers;

xxx. Efetuar levantamentos e manter atualizadas as planilhas de controle dos circuitos e quadros elétricos, e das portas das CP’s dos Data Centers;

xxxi. Realizar o acompanhamento/monitoramento, junto a área de engenharia do Banco Central, dos tickets relacionados aos projetos do Deinf, envolvendo atividades de cabeamento;

xxxii. Apoiar a equipe de engenharia do BCB na realização do inventário de bens móveis e utensílios do DEINF, efetuando a leitura de património dos materiais para posterior atualização do sistema (Movten);

xxxiii. Verificar disponibilidade física em Rack para instalação de novos servidores e equipamentos;

xxxiv. Realizar conexão de alimentação elétrica, testes de redundância de circuitos elétricos e testes de fontes de alimentação;

xxxv. Preparar equipamentos para serem enviados às regionais, levantando as informações necessárias para o transporte, embalando os equipamentos e realizando a entrega do produto para a transportadora;

2.4 Analista de redes e de comunicação de dados Pleno (Perfis 8)

2.4.1 Profissional capacitado e com o nível de experiência necessário para, se preciso, realizar **todas as atividades relacionadas no item 2.3.1,** bem como, de forma exclusiva, realizar as seguintes atividades:

i. Apoiar e executar, se preciso, todas as atividades técnicas do Analista de redes e de comunicação de dados Junior (Perfil 9);

ii. Apoiar e executar, se preciso, todas as atividades técnicas do Gerente de Infraestrutura de TIC (perfil 7);

iii. Atuar como Líder Técnico da Equipe, devendo apoiar o Gerente de Infraestrutura de TIC nas atividades técnicas de sua responsabilidade, recebendo as demandas, administrando a qualidade da execução dos serviços e zelando pelo eficaz atendimento aos requisitos contratuais.

2.5 Gerente de infraestrutura de Tecnologia de Informação (Perfil 7)

2.5.1 Profissional responsável por gerenciar o serviço de sustentação de infraestrutura física dos Data Centers do Banco Central do Brasil, administrando o cumprimento dos Acordos de Níveis previstos em contrato, e atuando tecnicamente no suporte e atendimento as demandas e quaisquer outras atividades exercidas pelos demais membros da equipe, quando necessário, visando o bom desempenho de equipamentos, redes e sistemas, por meio da execução das seguintes atividades:

i. Planejar e acompanhar a instalação, desinstalação e movimentações de equipamentos no ambiente de Data Center, definindo o local mais adequado e atuando junto à administração predial para que seja disponibilizada a infraestrutura de circuitos elétricos e de refrigeração compatível com os requisitos técnicos dos mesmos;

ii. Definir a disposição dos racks e equipamentos monolíticos utilizando o conceito de corredores quentes e frios, de forma a otimizar o consumo de energia elétrica e ar-condicionado no ambiente;

iii. Monitorar os sistemas de infraestrutura e espaços físicos dos Data Centers, e apoiar a equipe de manutenção predial no gerenciamento dos sistemas de prevenção e combate a incêndio (SDACI), circuito fechado de TV (CFTV), ar-condicionado dos ambientes de produção e conforto, iluminação, fornecimento ininterrupto de energia elétrica (geradores/nobreaks), dispositivos de controle de acesso, limpeza dos ambientes e instalações hidráulicas;

iv. Manter o plano de crescimento de infraestrutura básica do Data Center alinhado com plano de crescimento do parque de equipamentos;

v. Participar das reuniões mensais, extraordinárias e de reuniões técnicas com a área de engenharia do Banco Central – Demap, para alinhamento/acompanhamento de projetos, manutenções preventivas e corretivas e resolução de pendências relacionadas a infraestrutura dos Data Centers.

vi. Realizar a gestão de Itens de configuração no CMDB dos equipamentos e dispositivos relacionados à gestão do data center - dispositivos de automação predial, software de mercado, aplicação Metasys ADX etc;

vii. Fazer a gestão e manutenção da Base de Conhecimento - registro, organização, estruturação, implantação, atualização e disponibilização, em ferramenta e/ou software disponibilizado pelo Banco Central do Brasil;

viii. Realizar a gestão dos serviços com o intuito de garantir a padronização, a melhoria contínua da qualidade e a rapidez no atendimento prestado ao cliente;

ix. Gerenciar os Tickets de serviço, monitorando a fila, administrando os prazos de atendimento e observando a complexidade, criticidade e eventuais impactos relacionados;

x. Realizar análise das solicitações referentes a Cabeamento de rede no ambiente dos Data Centers - entrando em contato com o solicitante, verificando o melhor horário para execução da atividade, repassando as informações para a equipe de

cabeamento, acompanhando a execução do serviço, validando a conclusão da atividade;

xi. Responder ou encaminhar solicitações da equipe de fiscalização do Banco Central do Brasil, ou equipe autorizada;

xii. Atuar para prover melhorias no ambiente de Data Center de acordo com as melhores práticas do mercado;

xiii. Apoiar a execução das atividades dos Analistas de rede (perfis 8 e 9);

xiv. Elaborar e controlar a escala de trabalho da equipe, frequência e pontualidade;

xv. Ser o responsável técnico dos serviços e realizar a interface entre a equipe técnica do Banco Central e a equipe da CONTRATADA;

xvi. Participar da seleção de profissionais, orientar e treinar a equipe quando necessário;

xvii. Verificar as pendências e as principais ocorrências relativas aos serviços, atuando tempestivamente para encaminhar sua solução, evitar a reincidência de problemas ou conter a propagação de danos;

xviii. Assegurar que as orientações e procedimentos do Banco Central do Brasil sejam disseminados junto aos profissionais alocados na execução dos serviços;

xix. Informar ao Banco Central do Brasil sobre problemas de qualquer natureza que possam impedir o andamento normal dos serviços e sempre que houver alteração na escala de serviços;

xx. Elaborar relatórios gerenciais/técnicos;

xxi. Realizar gestão da equipe e assegurar o cumprimento das metas e indicadores contratuais;

xxii. Esclarecer tecnicamente as soluções e os novos procedimentos junto aos analistas alocados e disseminar para a equipe todas as informações necessárias à prestação do serviço e à execução das atividades;

xxiii. Liderar e orientar a equipe garantindo o bom relacionamento entre os membros da equipe, a motivação e o clima organizacional;

xxiv. Garantir o cumprimento integral das cláusulas contratuais;

xxv. Acompanhar a execução dos serviços de manutenção preventiva relacionados às Mudanças, quando necessário;

xxvi. O Gerente de Infraestrutura de TIC poderá realizar atendimento técnico e outras atividades correlatas em caso de necessidade e conveniência para o Banco Central do Brasil;

xxvii. Apoiar a equipe de engenharia e arquitetura do Banco Central na elaboração de projetos relacionados aos Data Centers;

xxviii. Zelar pela conservação e pelo uso adequado dos equipamentos, mobiliários e demais bens de propriedade desta autarquia colocados à disposição das equipes, bem como garantir a boa utilização e a conservação da infraestrutura tecnológica e do ambiente físico disponível para os profissionais sob sua supervisão.