ANEXO 1D – CATÁLOGO DE SERVIÇOS TÉCNICOS

É fundamental que todas as atividades desenvolvidas pela CONTRATADA sejam catalogadas e evidenciadas. Para tanto, a CONTRATADA deve, desde o início da prestação de serviços, providenciar a revisão do Catálogo de Serviços Técnico, com todas as atividades preconizadas no Anexo 1A - Tarefas e Atividades do Termo de Referência, bem como, as executadas no decorrer da vigência contratual.

Todas as atividades catalogadas deverão ser inseridas, mantidas e atualizadas na ferramenta Service Manager ou em outra solução que possa ser adotada pelo Banco Central, e passarão a ser controladas, fiscalizadas e auditadas com as informações definidas na fase de catalogação delas, tendo como base os níveis mínimos de serviço estabelecidos no Anexo 1C – Indicadores de Níveis de Serviço.

Tendo em vista a necessidade de acompanhar a velocidade e as necessidades de negócio, a atividade de catalogação (inserção, remoção ou alteração) de serviços técnicos, não deve ser algo burocrático e dispendioso e poderá ser realizada durante toda a execução contratual, desde que seja autorizado e formalizado.

A alteração do Catálogo de Serviço Técnico deverá respeitar o processo de Gerenciamento de Catálogo de Serviço do Banco Central e as melhores práticas para o gerenciamento de catálogo de serviços.

A catalogação de novos serviços técnicos ou adequação de serviços técnicos existentes, deverá ser executada utilizando critérios de similaridade com os serviços já existentes no Catálogo de Serviços.

Os atributos de cada serviço catalogado deverão ser definidos de acordo com processo de Gerenciamento de Catálogo de Serviço, alinhados com as criticidades de sistemas de informação, serviços de negócio e necessidades de negócio, decididas e aprovadas pelo Banco Central.

A partir dos serviços executados no contrato vigente, o Banco Central listou nas Tabelas a seguir os Tipos de Serviços Requisitados e os Prazos de Atendimento, os quais deverão, se necessário, ser revisados e/ou adequados pela Contratante e Contratada, desde que os ajustes não tragam impacto econômico-financeiro ao Contrato e/ou descaracterize o objeto deste Termo de Referência.

SERVIÇOS DE OPERAÇÃO E MONITORAMENTO DE INFRAESTRUTURA DE TIC

Tipo de Atividade	Item	Descrição da Atividade	Tipo de Ocorrência	Prioridade de Atendimento	Prazo de Atendimento

Operacional	1	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;	Tarefa de Mudança	Muito Alta	2h
Operacional	2	Acompanhar fornecedores nas dependências do ambiente para resolução de incidentes, entrega e retirada de equipamentos ou qualquer outra atividade programada pelo órgão;	Tarefa de Mudança	Alta	6h
Operacional	3	Realizar vistorias periódicas, a cada hora, 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;	Tarefa de Mudança	Muito Alta	2h
Operacional	4	Documentar os resultados e/ou ocorrências que interfiram nos	Tarefa de Mudança	Alta	6h

		acessos ou desempenho dos serviços e executar o plano de comunicação, conforme procedimentos existentes, emitindo relatório diário das ocorrências operacionais;			
Operacional	5	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;	Tarefa de Mudança	Alta	6h
Operacional	6	Realizar o procedimento de aprovação ou rejeição de tickets de mudanças, conforme definição do comitê de mudanças e política do Banco Central;	Tarefa de Mudança	Média	12h
Operacional	7	Executar tarefas rotineiras de testes e verificação de serviços e do ambiente de acordo com procedimentos	Tarefa de Mudança	Muito Alta	2h

		definidos pelo Banco Central;			
Operacional	8	Executar procedimentos de "POWER-ON" e "POWER-OFF" localmente em servidores e outros ativos quando solicitado pela área responsável, conforme normas estabelecidas pelo BCB;	Tarefa de Mudança	Muito Alta	2h
Operacional	9	Executar *WorkFlows* em produção usando as ferramentas do Pacote Informática *PowerCenter;*	Tarefa de Mudança	Muito Alta	2h
Operacional	10	Efetuar Start/Stop rotinas na ferramenta de agendamento de rotinas - atualmente Control-M;	Tarefa de Mudança	Muito Alta	2h
Operacional	11	Realizar o reprocessamento de arquivos no sistema STA – Sistema desenvolvido no Banco Central para transferência de arquivos;	Tarefa de Mudança	Muito Alta	2h
Operacional	12	Executar *Start*, *stop* e *restart* de Canais no software MQ (IBM);	Tarefa de Mudança	Muito Alta	2h
Operacional	13	Criar e revisar o agendamento de rotinas na ferramenta de agendamento de rotinas - atualmente Control-M;	Tarefa de Mudança	Muito Alta	2h

Operacional	14	Executar rotinas relacionadas a contingência ou manutenção de serviços e outras definidas e documentadas pelo Banco Central;	Tarefa de Mudança	Muito Alta	2h
Supervisão	15	Realizar vistorias rotineiras no ambiente, conforme procedimentos do Banco Central, verificando ocorrência de alertas, erros ou anomalias no ambiente de Data Center da CONTRATANTE;	Tarefa de Mudança	Muito Alta	2h
Supervisão	16	Dar suporte na ferramenta de agendamento de rotinas (atualmente Control-M), na instalação, atualização e solução de erros;	Tarefa de Mudança	Alta	6h
Supervisão	17	Criar e executar Workflows em produção usando as ferramentas do Pacote Informática PowerCenter;	Tarefa de Mudança	Muito Alta	2h
Supervisão	18	Criar Scripts para execução de rotinas;	Tarefa de Mudança	Muito Alta	2h
Supervisão	19	Executar alterações de configuração do ambiente aprovadas pela área responsável;	Tarefa de Mudança	Muito Alta	2h
Supervisão	20	Aplicar as correções autorizadas pela área demandante	Tarefa de Mudança	Alta	6h

		conforme procedimento e agendamento;			
Suporte	21	Configuração da exibição das ferramentas de monitoramento de interesse no telão/painel da contratada;	Tarefa de Mudança	Alta	6h
Suporte	22	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;	Tarefa de Mudança	Alta	6h
Suporte	23	Desenvolver e atualizar documentos (procedimentos) dos softwares utilizados pela equipe de Operação e Monitoração, propondo melhorias garantindo seu correto funcionamento;	Tarefa de Mudança	Alta	6h
Suporte	24	Agendar e acompanhar as execuções de rotinas automatizadas, realizando ajustes quando necessário, além de prover o devido suporte para seu agendamento;	Tarefa de Mudança	Muito Alta	2h

Suporte	25	Agendar e secretariar as reuniões do comitê de mudanças do BCB;	Tarefa de Mudança	Média	12h
Suporte	26	Suportar as falhas apresentadas pela ferramenta no processo de execução dos fluxos automatizados e apresentar propostas de melhoria;	Tarefa de Mudança	Muito Alta	2h
Suporte	27	Elaborar fluxogramas para documentar os procedimentos operacionais seguidos pela CONTRATADA;	Tarefa de Mudança	Alta	6h
Suporte	28	Suportar, configurar e atualizar a ferramenta de agendamento de rotinas (atualmente Control-M);	Tarefa de Mudança	Muito Alta	2h
Suporte	29	Gerenciar e configurar permissões de acesso na ferramenta de agendamento de rotinas;	Tarefa de Mudança	Muito Alta	2h

Tabela 1 – Serviços de Operação e Monitoramento de Infraestrutura de TIC

SERVIÇO DE SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA FÍSICA DE DATA CENTER

Tipo de Atividade	Item	Descrição da Atividade	Tipo de Ocorrência	Prioridade de Atendimento	Prazo de Atendimento
Operacional	1	Suportar os processos básicos de manutenção dos Data Centers,	Tarefa de Mudança	Alta	6h

		incluindo montagem de hardware, alimentação elétrica dos equipamentos e monitoração dos circuitos de dados ativos;			
Operacional	2	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);	Tarefa de Mudança	Muito Alta	2h
Operacional	3	Configurar e inserir IP nas interfaces de gerenciamento remoto dos servidores (IDRAC, iLO, etc);	Tarefa de Mudança	Muito Alta	2h
Operacional	4	Realizar a instalação, substituição e remanejamento de Transceivers (SFPs/Gbics), memórias, discos e periféricos em servidores e switches;	Tarefa de Mudança	Muito Alta	2h
Operacional	5	Acompanhar a execução dos serviços referentes a cabeamento de rede no ambiente dos Data Centers, validando a conclusão deles;	Tarefa de Mudança	Média	12h
Operacional	6	Acompanhar manutenções, instalações, ativações e remoções de circuitos de dados e ativos de rede nos Data Centers;	Tarefa de Mudança	Média	12h
Operacional	7	Acompanhar as manutenções e visitas técnicas das operadoras de Telecom e terceiras nos ambientes dos Data Centers;	Tarefa de Mudança	Média	12h

Operacional	8	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;	Tarefa de Mudança	Muito Alta	2h
Operacional	9	Criar e atualizar itens de configuração (ICs) no CMDB - Cabeamento, IPs, localização, etc;	Tarefa de Mudança	Muito Alta	2h
Operacional	10	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;	Tarefa de Mudança	Baixa	24h
Operacional	11	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;	Tarefa de Mudança	Média	12h
Operacional	12	Realizar a entrega e recebimento novos equipamentos nos Data Centers, incluindo acompanhamento de sua instalação, identificação e documentação deles;	Tarefa de Mudança	Muito Alta	2h

Operacional	13	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; (item 3)	Tarefa de Mudança	Baixa	24h
Operacional	14	Providenciar circuito elétrico exclusivo e régua de tomada (PDU) necessária para atender todos os equipamentos elétricos ligados em racks;	Tarefa de Mudança	Alta	6h
Operacional	15	Instalar guias de cabos do tipo 1U e/ou 2 Us, permitindo a organização dos cabos no Rack;	Tarefa de Mudança	Alta	6h
Operacional	16	Realizar a identificação dos ativos (servidores, switches, rack etc) através de etiquetas apropriadas, conforme padrão utilizado atualmente pelo Banco Central;	Tarefa de Mudança	Muito Alta	2h
Operacional	17	Levantar o consumo elétrico dos Data Centers;	Tarefa de Mudança	Média	12h
Operacional	18	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	Tarefa de Mudança	Média	12h

		inundação e checagem física de todos os racks			
Operacional	19	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;	Tarefa de Mudança	Média	12h
Operacional	20	Participar do planejamento e da execução dos testes dos sistemas de detecção alarme e combate a incêndio SDACI dos Data Centers;	Tarefa de Mudança	Baixa	24h
Operacional	21	Efetuar levantamentos e manter atualizadas as planilhas de controle dos circuitos e quadros elétricos, e das portas das CP’s dos Data Centers;	Tarefa de Mudança	Média	12h
Operacional	22	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);	Tarefa de Mudança	Baixa	24h
Operacional	23	Verificar disponibilidade física em Rack para instalação de novos servidores e equipamentos;	Tarefa de Mudança	Alta	6h

Operacional	24	Realizar conexão de alimentação elétrica, testes de redundância de circuitos elétricos e testes de fontes de alimentação;	Tarefa de Mudança	Alta	6h
Operacional	25	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;	Tarefa de Mudança	Alta	6h
Gerencial	26	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;	Tarefa de Mudança	Média	12h

Tabela 2 - Sustentação de Infraestrutura física de Data Center