



RELAÇÃO DE ATIVIDADES TÉCNICAS

1. Relação de atividades

1.1. O *Modelo Operacional da infraestrutura de TI do TCU* contempla todos os processos e boas práticas que deverão ser obedecidos pela contratada durante a vigência do contrato. A matriz RACI constante da Tabela 1, designa e demonstra qual o papel da contratada perante os processos nele descritos.

Tabela 1: Matriz RACI - Modelo Operacional e Contratada

Processo	Contratada
Central de Serviços	C
Gestão de Eventos	R
Gestão de Configuração	R
Gestão de Incidentes	R
Gestão de Problemas	R
Gestão de Mudanças	R
Gestão de Crise	C / R
Gestão de Demandas	R
Gestão de Liberação	R
Manutenção Sistemática	R
Gestão de Disponibilidade	R
Gestão de Capacidade	R
Gestão de Acesso	R
Gestão do Conhecimento	R

1.2. Os papéis da matriz RACI da Tabela 1 estão descritos na Tabela 2.

Tabela 2: Papeis e descrições

Terminologia	Papel	Descrição
R	Responsável	Quem executa o processo e responsável pelos itens de configuração
A	Autoridade	Quem responde pelo processo como dono (em conjunto com os fiscais do TCU)
C	Consultado	Quem fornece informações apoiando o executor. É consultado durante a execução de uma atividade
I	Informado	Quem precisa ser informado sobre os resultados totais ou parciais da atividade

1.3. Em conjunto com os papéis e responsabilidades descritos na matriz RACI (Tabela 1), a contratada também deverá executar grupos de atividades descritos na **Error! Reference source not found..** A não execução das atividades descritas no Modelo Operacional da Infraestrutura de TI do TCU e nessa relação de atividades técnicas implicará em não conformidade e será contabilizado na apuração dos indicadores de Níveis Mínimos de Serviço.

1.4. A relação de atividades a seguir descreve o rol de atividades (não exaustivo) a cargo da contratada durante todo o período da execução contratual, com indicação das periodicidades previstas de execução.

Relação de atividades comuns

GRUPO 1		Descrição
Atividades comuns		Tarefas comuns a todos os itens conforme critérios de utilização e padronização especificados no <i>Modelo Operacional de Infraestrutura de TI do TCU</i>
ID	Tarefa	Frequência de execução (prevista)
N-01	Registrar, categorizar, priorizar, analisar, resolver e notificar os usuários dos incidentes de primeiro ou de segundo nível. Os incidentes poderão ser registrados, preferencialmente, pelo COI (<i>primeiro nível de atendimento</i>) ou pela contratada (<i>segundo nível de atendimento</i>).	diário
N-02	Registrar, categorizar, priorizar, analisar e resolver demandas acerca dos itens de configuração sob responsabilidade, com registro das ações de planejamento e execução, englobado todas as atividades necessárias para resolução da demanda.	diário ou sob demanda
N-03	Ser responsável pela gestão de problemas em itens de configuração de responsabilidade, registrando as ações, identificando a causa raiz e orquestrando todas as atividades necessárias (mesmo que dependem de outros fornecedores/fabricantes) para a conclusão do problema. Caso o responsável pelo problema seja de outra equipe, deverá suportar/executar as atividades direcionadas para os itens de configuração de responsabilidade.	diário ou sob demanda
N-04	Suportar e/ou executar atividades em itens de configuração de responsabilidade da contratada nas salas de crise, caso sejam acionados, contribuindo para resolução do incidente. Ao término da sala de crise, a RCA - <i>root cause analysis</i> - deverá ser direcionada para a contratada. A RCA será tratada pelo processo de problema. É obrigatório a participação nas salas de crise, quando acionados.	diário ou sob demanda
N-05	Planejar e programar execução periódica de checklists operacionais relativamente às situações e condições normais e esperadas de funcionamento de ativos e serviços de infraestrutura de TI sob responsabilidade da contratada, de modo a antecipar detecção de possíveis incidentes.	diário ou sob demanda

N-06	Registrar, priorizar, elaborar planejamento, fazer mapeamento de riscos, definir planos de testes, comunicação, implantação e recuperação, solicitar as aprovações junto ao CAB e acompanhar a execução de qualquer mudança no ambiente produtivo dos itens de configuração sob sua responsabilidade. Participar das reuniões de CAB para apresentação, revisão e aprovação das mudanças.	semanal ou sob demanda
N-07	Analisar as bases de dados das ferramentas de monitoramento para buscar identificar possíveis padrões, comportamentos e correlações entre os eventos de monitoramento e direcionar as tratativas.	quinzenalmente
N-08	Definir manutenções sistemáticas para inspeções/vistorias periódicas em todos os itens de configuração de responsabilidade da contratada. Deverá ser apresentado o planejamento, a lista de atividades que serão executadas e um relatório ao término de cada manutenção sistemática com as evidências da execução (definição dos critérios adotados e análise crítica). Caso alguma não conformidade seja encontrada, deverão ser registrados incidentes para as devidas tratativas.	mensalmente ou sob demanda
N-09	Fazer análise de capacidade e disponibilidade dos itens de configuração sob sua responsabilidade, bem como dar visibilidade aos relatórios executivos desse levantamento e uma análise crítica do ambiente.	mensalmente ou sob demanda
N-10	Fazer liberação dos acessos lógicos (após as devidas aprovações) bem como a execução de saneamentos nos itens de configuração sob sua responsabilidade.	mensalmente ou sob demanda
N-11	Revisar as ferramentas e serviços de monitoramento para ajustar os eventos, as categorizações e os acionamentos devidos para todos os itens de configuração de responsabilidade da contratada.	mensalmente ou sob demanda
N-12	Durante a realização de quaisquer atividades técnicas, seja ela de operação, configuração, instalação ou manutenção, a contratada deve estar atenta para valores anormais ou discrepantes para identificar problemas atuais ou potenciais, relatando-os à contratante com a elaboração de um plano de trabalho para correção e bom funcionamento de todos os sistemas sob sua responsabilidade.	mensalmente ou sob demanda
N-13	Revisar os itens de configuração sob sua responsabilidade nas ferramentas de monitoramento e nas ferramentas de gestão de TI.	mensalmente ou sob demanda

N-14	Fazer análise de recorrências de eventos de monitoramento e de incidentes; cadastrar problemas de forma proativa para diagnóstico e correção da causa raiz em itens de configuração sob sua responsabilidade.	mensalmente ou sob demanda
N-15	Elaborar relatórios executivos com informações de todos os grupos de trabalho da contratada, análise crítica dos atendimentos, pontos de melhorias, principais indicadores (descritos no Modelo Operacional), apuração dos indicadores de NMS e outras informações solicitadas pelos fiscais do Tribunal.	mensalmente ou sob demanda
N-16	Suportar e/ou executar atividades em itens de configuração de sua responsabilidade nas salas de crise, caso sejam acionados, contribuindo para resolução do incidente. Ao término da sala de crise, a RCA - <i>root cause analysis</i> - deverá ser direcionada para a contratada. A RCA será tratada pelo processo de problema. É obrigatória a participação nas salas de crise, quando acionados.	sob demanda
N-17	Propor e registrar as demandas, elaborar as ordens de serviços com o planejamento (custos, prazos e principais entregas), solicitar as aprovações das ordens de serviços, implementar as demandas, abrir as devidas mudanças para promoção a produção e garantir a execução de todas as atividades de transição/liberação.	sob demanda
N-18	Acompanhar a transição de novos sistemas/ambientes que possam ter a atuação da contratada e garantir que todo checklist de entrada em produção seja atendido. Após a transição, a contratada poderá ter o papel de segundo nível de atendimento ou até mesmo ser o responsável pela gestão completa do sistema/ambiente.	sob demanda

Relação de atividades de gestão dos equipamentos de storage

GRUPO 2		Descrição
Gestão do armazenamento - storage		Tarefas relacionadas a gestão dos equipamentos para armazenamento de dados (<i>storage</i>).
ID	Atividade	Frequência de execução (prevista)
T-01	Administração dos equipamentos de <i>storage</i> e das ferramentas relacionadas, bem como dos elementos, atividades, monitoramento e acessos.	diário ou sob demanda
T-02	Realizar no ambiente de <i>storage</i> , estudos, levantamentos, proposições e configurações de alta complexidade ou criticidade considerando: desempenho; <i>tuning</i> e oportunidade de melhorias; perfil de evolução do ambiente; do monitoramento; do planejamento de capacidade; da segurança quanto aos princípios de confidencialidade, integridade e disponibilidade; das ações corretivas (quando for o caso). O resultado deverá ser adicionado ao relatório executivo com análise, estudos e as recomendações e proposições de configurações, em particular as de alta complexidade ou criticidade.	mensalmente ou sob demanda
T-03	Realizar análise, testes, planejamentos e executar atualizações dos equipamentos de <i>storage</i> , considerando todos os pacotes disponibilizados pelos fabricantes e levantamentos feitos pelas ferramentas de vulnerabilidades do Tribunal.	mensalmente
T-04	Fazer testes periódicos e rotinas de manutenção.	diária ou sob demanda
T-05	Aferir as taxas de redução (desduplicação e compressão), latência e IOPS, comprovando que estão aderentes às exigidas nas Especificação Técnicas do contrato.	Mensalmente ou sob demanda