



**CATÁLOGO DE SERVIÇOS TÉCNICOS**  
**CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA**  
**ENCARTE VI**

<b>NÚCLEO DE SERVIÇOS</b>	<b>ITEM</b>	<b>ATIVIDADES</b>
<b>Operação e Monitoramento da Infraestrutura</b>	1	Monitorar todos os ativos de TIC em regime 24 x 7 incluindo sala cofre e sala de apoio, sistemas de refrigeração de ar dos ambientes centrais e sistema de controle de acesso físico
	2	Monitoramento da rede local do edifício sede da CAPES, rede sem fio, e também, às interconexões de redes (CAPES – INFOVIA; CAPES – ANEL EDUCACIONAL; CAPES – INEP, dentre outras que sejam implementadas
	3	Detectar eventos de Infraestrutura de TIC
	4	Acompanhar manutenção nas instalações da Sala Cofre
	5	Acompanhar dos serviços de garantia fornecidos pelos fabricantes
	6	Acompanhar dos serviços de manutenção e suporte técnico prestados por empresas contratadas
	7	Registrar incidentes de infraestrutura de TIC
	8	Acionar gestores de serviços em caso de incidentes graves
	9	Acionar por e-mail ou telefone o fabricante ou provedor de serviço da solução em garantia ou suporte técnico em caso de falha
	10	Acompanhar Visitantes e Terceiros no Acesso às Instalações de TIC
	11	Acompanhamento, controle, guarda e organização de Fitas LTO
	12	Efetuar troca de Fita LTO na Tape Library
	13	Monitorar tempo máximo para restauração de cópias
	14	Gerar relatórios / documentos técnicos do serviço
	1	Desligar e religar os equipamentos na Sala Cofre
	2	Instalação Física de Servidor Windows
	3	Instalação Virtual de Servidor Windows
	4	Instalação Física de Servidor Linux
	5	Instalação Virtual de Servidor Linux
	6	Executar serviços de formatação de servidores



**CATÁLOGO DE SERVIÇOS TÉCNICOS**  
**CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO E ATENDIMENTO DE TI À USUÁRIOS**

<b>Sustentação da Infraestrutura</b>	7	Instalar sistema operacional, firmware, patches, drives e programas
	8	Instalação Local de Ferramentas Corporativas
	9	Configuração de acessos de usuários a aplicativos corporativos
	10	Gerenciar atualizações de estações de trabalho na console do servidor WSUS
	11	Gerar certificados digitais
	12	Gerar relatórios / documentos técnicos do serviço
	13	Instalar certificados digitais
	14	Solicitar certificados digitais
	15	Verificar e Configurar CA
	16	Adicionar e remover servidores físicos nos clusters - VmWare
	17	Criar / excluir máquinas virtuais
	18	Criar Virtual Switch nos clusters VmWare
	19	Importar e exportar máquinas virtuais
	20	Instalar e manter programas, patches e drives da solução de virtualização - VmWare
	21	Verificar e configurar máquinas virtuais
	22	Verificar e configurar servidores físicos da solução de virtualização – VmWare
	23	Criar NATs
	24	Criar regras de acesso de usuários a servidores, servidores a servidores, servidores a usuários
	25	Criar e Liberar acesso via VPN
	26	Excluir de regras, objetos e NATs
27	Gerar relatórios / documentos técnicos do serviço de firewall	
28	Gerenciar desempenho dos Firewalls	
29	Gerenciar regras/objetos	
30	Instalar e manter de programas, patches e drives dos servidores firewall	



**CATÁLOGO DE SERVIÇOS TÉCNICOS**  
**CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO E ATENDIMENTO DE TI À USUÁRIOS**

31	Executar serviços de manutenção preventiva Atualização/Remanejamento/Instalações/Upgrade/Configurações do Firewall
32	Monitorar disco, cpu, memória e rede dos firewalls
33	Monitorar tráfego
34	Monitorar Criar Backup dos firewalls
35	Publicar Hosts Internos/DMZ e Serviços da CAPES
36	Instalar e manter de programas, patches e drives dos servidores antivírus
37	Executar serviços de instalação remota de cliente de antivírus
38	Executar serviços de manutenção preventiva Atualização/Remanejamento/Instalações/Upgrade/Configurações
39	Monitorar logs da solução de antivírus
40	Monitorar agentes do antivírus das estações de trabalho
41	Monitorar Vacinas
42	Monitorar serviços de gerência do antivírus
43	Configurar políticas de acesso à internet
44	Configurar privilégios de acesso à internet
45	Configurar regra de acesso
46	Configurar e monitorar Cluster do serviço de web proxy
47	Gerar relatórios / documentos técnicos do serviço de Internet
48	Monitorar disco, cpu, memória e rede dos servidores de proxy
49	Instalar e manter de programas, patches e drives dos servidores proxy / filtro de conteúdo web
50	Executar serviços de manutenção preventiva Atualização/Remanejamento/Instalações/Upgrade/Configurações
51	Monitorar bloqueios e acessos de internet
52	Monitorar desempenho de acesso à internet
53	Configurar políticas de acesso à internet
54	Configuração de ativos de rede



**CATÁLOGO DE SERVIÇOS TÉCNICOS**  
**CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO E ATENDIMENTO DE TI À USUÁRIOS**

55	Instalar componentes de hardware e acessórios
56	Instalar interface de rede
57	Instalar interface HBA
58	Controlar e verificar acessos das permissões de acesso ao servidor
59	Criar conta de domínio para computadores
60	Criar conta de domínio para serviço
61	Criar conta de domínio para usuários
62	Criar conta de domínio para usuários corporativos
63	Criar conta em servidores para serviços locais
64	Criar Group Policy
65	Criar Grupos
66	Criar OUs
67	Executar serviços de filtro de computadores e usuários inativos
68	Gerar relatórios / documentos técnicos do serviço
69	Instalar Domain Controlers
70	Instalar domínio
71	Manutenir conta de domínio para computadores
72	Manutenir Group Policy
73	Manutenir Grupos
74	Manutenir OUs
75	Manutenir conta de domínio para serviço
76	Manutenir conta de servidores para serviços locais
77	Manutenir contas de usuários
78	Manutenir contas de usuários corporativos



**CATÁLOGO DE SERVIÇOS TÉCNICOS**  
**CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO E ATENDIMENTO DE TI À USUÁRIOS**

79	Remover de conta de domínio e de e-mail
80	Remover de contas de usuários desabilitados
81	Sincronizar Domain Controllers
82	Aplicar Patch de segurança no servidor de correio eletrônico
83	Aplicar procedimentos necessários à garantia da segurança sobre os recursos de correio eletrônico
84	Executar serviços de arquivamento de Mailbox
85	Avaliar e implementar melhorias sobre o desempenho, integridade e disponibilidade da solução de correio eletrônico
86	Cadastrar/Liberar IP no servidor SMTP para relay (retransmissão) de mensagens
87	Checar logs dos serviços do Correio Eletrônico
88	Configurar conector SMTP
89	Configurar política de limite de armazenamento das Mailbox Stores
90	Configurar Propriedades da Mailbox
91	Criar Contato Externo de E-mail
92	Criar Mailbox
93	Criar ou Excluir grupo de e-mail (lista de distribuição)
94	Desabilitar, Remover e Reconectar Mailbox
95	Desfragmentar Bases do Exchange no modo Off-line
96	Executar serviços de edição (adicionar ou remover) de usuários pertencentes a um grupo de e-mail (lista de distribuição)
97	Elaborar procedimentos e rotinas a serem observadas pelos usuários, para a manutenção de contas de correio eletrônico
98	Gerar relatórios / documentos técnicos do serviço
99	Gerenciar espaço de armazenamento das bases do Exchange
100	Gerenciar permissões de Relay de E-mail
101	Executar serviços de Importação e Exportação de Mailbox
102	Instalar e configurar serviço de correio eletrônico da CAPES



**CATÁLOGO DE SERVIÇOS TÉCNICOS**  
**CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO E ATENDIMENTO DE TI À USUÁRIOS**

103	Instalar, configurar e monitorar componentes do serviço de correio eletrônico (Webmail, SMTP, POP3 e IMAP)
104	Executar serviços de limpeza dos Mailbox Stores (Execução do Cleanup Agent)
105	Monitorar Base do Exchange
106	Monitorar Fila de Transporte de Mensagens
107	Monitorar Conectividade do Exchange
108	Configurar Propriedades da Mailbox
109	Desabilitar, Remover e Reconectar Mailbox
110	Desfragmentar Bases do Exchange no modo Off-line
111	Executar serviços de edição (adicionar ou remover) de usuários pertencentes a um grupo de e-mail (lista de distribuição)
112	Elaborar procedimentos e rotinas a serem observadas pelos usuários, para a manutenção de contas de correio eletrônico
113	Executar serviços de movimentação de Mailbox entre os datas stores
114	Executar serviços de rastreamento de mensagem no Exchange Server
115	Realizar backup do Exchange
116	Recuperar Mailbox
117	Executar serviços de redirecionamento de e-mail de uma conta interna para outra conta de e-mail interna ou externa
118	Remover IP no servidor SMTP para relay (retransmissão) de mensagens
119	Restaurar backup do Exchange
120	Manutenção de caixa de e-mail
121	Permissão em caixa de e-mail departamental
122	Tratamento de mensagens não solicitadas (spam)
123	Incluir/ remover de escopo do DHCP e registros no DNS
124	Incluir/ remover de reservas de IP
125	Alterar configurações do serviço de DNS interno
126	Manutenção de compartilhamentos no storage



**CATÁLOGO DE SERVIÇOS TÉCNICOS**  
**CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO E ATENDIMENTO DE TI À USUÁRIOS**

127	Manutenção de compartilhamentos em servidor Windows
128	Instalação / remoção de equipamentos de rede
129	Criação de Ramal Telefônico
130	Configuração de Ramal Telefônico
131	Criação de grupo de captura de ligações
132	Instalação de novos equipamentos ou remanejamentos dentro ou entre CPD's
133	Manutenção e configuração de ferramentas de segurança
134	Manutenção preventiva dos servidores
135	Configuração e testes de Chaveamento de Clusters
136	Atualização automática de softwares para os servidores
137	Alterar compartilhamento NFS (Linux)
138	Atualizar sistema operacional, firmware, patches, drives e programas
139	Configurar compartilhamento NFS em máquina Linux-Uinx
140	Configurar parâmetros de Kernel
141	Criar repositório de atualizações de sistemas operacionais Linux
142	Criar compartilhamento NFS (Linux)
143	Deletar compartilhamento NFS (Linux)
144	Configurar capacidade do storage
145	Configurar consoles de gerenciamento do storage
146	Configurar LUN mapping e binding
147	Configurar party groups, volumes CVS, volumes LUSE, LUN Security, alocação de LUN por Host Group
148	Configurar protocolos para NAS (CIFS e NFS)
149	Configurar protocolos para SAN (FCP e iSCSI)
150	Configurar RAID



**CATÁLOGO DE SERVIÇOS TÉCNICOS**  
**CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO E ATENDIMENTO DE TI À USUÁRIOS**

151	Configurar software de gerenciamento de volumes
152	Configurar Logical Volume Management
153	Configurar serviços de snapshot, replicação, clones e ou cópias de volumes
154	Configurar e implantar políticas para armazenamento, retenção, formato, tamanho e acesso
155	Criar snapshot de Volume ou Compartilhamento
156	Criar volume iSCSI para adicionar host
157	Criar e remover pastas/diretórios
158	Definir convenções de nomenclatura de arquivos, hierarquia e localização;
159	Definir filesystems, seus tipos nomes, mount points e montagem automática
160	Definir serviços de snapshot, replicação, clones e ou cópias de volumes
161	Definir volumes a serem criados, com especificação de nome, tamanho e parâmetros das LUNs a ser utilizada
162	Deletar Snapshot de Volume ou Compartilhamento
163	Executar serviços de diminuição de espaço em volume
164	Executar serviços de eliminação de volume iSCSI
165	Gerar relatórios / documentos técnicos do serviço
166	Instalar e manter programas, patches e drives nos Storages
167	Planejar e elaborar políticas para armazenamento, retenção, formato, tamanho e acesso
168	Deletar Snapshot de Volume ou Compartilhamento
169	Executar serviços de Backup de FileSystems - scheduled, manual backup, user backup
170	Executar os procedimentos de verificar backups realizados
171	Executar procedimentos de restore de dados
172	Verificar e revisar os agendamentos de backups dos servidores
173	Verificar e configurar parâmetros necessários na Unidade Física de Fita (tape library)
174	Manutenção do sistema de backup e restore de Servidores e Serviços Corporativos





**CATÁLOGO DE SERVIÇOS TÉCNICOS**  
**CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO E ATENDIMENTO DE TI À USUÁRIOS**

175	Atualização e Revisão de políticas do sistema de backup e restore de Servidores e Serviços Corporativos
176	Revisão do sistema de backup e restore de Servidores e Serviços Corporativos
177	Revisão de Política de Antivírus
178	Manutenção de Antivírus nas estações de trabalho (desktops e notebooks)
179	Análise e acompanhamento de escaneamento do antivírus nas estações de trabalho (desktops e notebooks)
180	Manutenção de Antivírus nos servidores
181	Manutenção dos serviços de acesso remoto
182	Acompanhamento de vulnerabilidades no ambiente de Infraestrutura
183	Administração do ambiente virtualizado
184	Análise de desempenho e recomendação de práticas para o ambiente virtualizado
185	Criar / deletar snapshost de Volume ou Compartilhamento
186	Recuperar arquivos de compartilhamentos
187	Verificar dispositivos de armazenamento como discos, controladoras, interfaces, dentre outros
188	Verificar logs
189	Monitorar e Gerenciar performance do website da CAPES
190	Configurar Equipamentos Wireless
191	Monitorar Sinal dos Access Point's
192	Prestar Suporte às Configurações de Rede aos Serviços de Telefonia VoIP
193	Habilitar/Desabilitar Portas
194	Habilitar/Desabilitar Netflow
195	Editar Tag's de Portas (para rede de usuários)
196	Criar/Verificar Backup das Configurações dos Equipamentos
197	Adicionar/Remover portas de Vlan's
198	Movimentar Servidores de Rede



**CATÁLOGO DE SERVIÇOS TÉCNICOS**  
**CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO E ATENDIMENTO DE TI À USUÁRIOS**

199	Movimentar Racks
200	Gerar relatórios / documentos técnicos do serviço
201	Documentar Utilização de Portas dos Ativos de Rede
202	Conectar Equipamentos a Rede
203	Acompanhar Manutenção das Instalações da Sala Cofre
204	Configuração de troncos E1, SIP, AIX2 e ZAP
205	Criação de regras de ramais para desvio, bloqueios e Teleconferências
206	Criação de URA - Unidade de Resposta Audível e Correio de Voz
207	Configuração de ramais para gravação de ligações
208	Configuração de interfaces de rede para integração entre operadoras
209	Monitoramento do tráfego de ligações;
210	Extração de massa de dados entras URAs
211	Relatório de estatísticas das chamadas
212	Confiração de Captura de chamadas
213	Configuração de softphone
214	Criação de grupos de ramais
215	Configuração de audio para resposta automática
216	Instalação, atualização e configuração dos componentes da ferramenta de monitoramento
217	Administração (Criar/Excluir/Alterar) de Hosts, Itens, Grupos de Hosts, Triggers, Ações e Serviços de TI
218	Administração (Criar/Excluir/Alterar) e Customizações de Templates específicos
219	Cálculo de disponibilidade
220	Abrir chamados junto às empresas contratadas para atendimento aos incidentes
221	Acompanhar dos serviços de garantia fornecidos pelos fabricantes
222	Acompanhar dos serviços de manutenção e suporte técnico prestados por empresas contratadas



**CATÁLOGO DE SERVIÇOS TÉCNICOS**  
**CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO E ATENDIMENTO DE TI À USUÁRIOS**

	223	Resolução dos chamados de suporte a usuários da CAPES
	224	Elaborar / revisar guias de procedimentos
	225	Elaborar / revisar manuais
	226	Elaborar / revisar notas técnicas
	227	Elaborar / revisar procedimentos operacionais
	228	Incluir / remover documentação na WIKI
	229	Participar de eventos, workshops e cursos de repasse de conhecimento
<b>Administração de Banco de Dados</b>	01	Acompanhar indicadores dos níveis de serviços de Banco de Dados
	02	Responder quanto à disponibilidade do banco de dados
	03	Instalar, Configurar e Manutenir SGDB e subcomponentes
	04	Levantar políticas de crescimento
	05	Levantar detalhadamente infraestrutura de armazenamento
	06	Levantar detalhadamente características de utilização do Banco de Dados pela aplicação
	07	Levantar e analisar pré-requisitos de software e hardware
	08	Planejar criação, com definição de parametrização ideal, de acordo com as melhores práticas definidas pelo fabricante
	09	Carregar Dados de Arquivos de Usuário
	10	Clonar Banco de Dados
	11	Exportar para Arquivos de Exportação
	12	Importar dados do Banco de Dados
	13	Importar de Arquivos de Exportação
	14	Monitorar Jobs de Exportação e Importação
	15	Ampliar ambiente de alta disponibilidade de Banco de Dados
	16	Criar, instalar e Configurar Banco de Dados em Ambiente de Alta Disponibilidade
	17	Especificar parâmetros e configurações necessárias aos Sistemas Operacionais para instalação do banco de dados



**CATÁLOGO DE SERVIÇOS TÉCNICOS**  
**CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO E ATENDIMENTO DE TI À USUÁRIOS**

18	Executar Testes de failover (tolerância a falhas)
19	Apresentar sugestões ao processo de otimização de comandos SQL e/ou alteração nos planos de execução
20	Coletar estatísticas dos objetos do banco de dados
21	Coletar workload para testes de desempenho
22	Especificar métricas de performance para aplicações
23	Executar melhorias propostas, quando estas apontam para alterações na configuração do SGBD ou no projeto físico do BD
24	Gerar relatórios de desempenho
25	Identificar contenções, relacionadas à infraestrutura, que possam inibir a escalabilidade dos sistemas
26	Identificar instruções SQL e processos com alto consumo de recursos de memória
27	Identificar instruções SQL e processos com consumo excessivo de recursos de CPU
28	Identificar instruções SQL e processos com consumo excessivo de recursos de I/O (leituras físicas e lógicas)
29	Identificar problemas de concorrência relacionados ao projeto físico dos BD que possam inibir o desempenho do sistema
30	Monitorar performance do banco de dados e aplicação de correções
31	Acompanhar processos em produção: jobs, backups, replicação, produção de sistemas
32	Ajustar estrutura do banco de dados
33	Executar atividade de consultoria no desenvolvimento de scripts de backup e operacionalização
34	Executar atividade de consultoria no desenvolvimento de scripts para inicialização, encerramento do banco de dados e ferramentas
35	Criar e programar jobs e rotinas para automatização de processos nos bancos de dados
36	Executar backup's eventuais, lógicos e físicos
37	Gerenciar os arquivos de logs
38	Planejar, criar e gerenciar ambiente de replicação de dados entre bancos
39	Aplicar scripts para alterações necessárias no banco de dados para a produção de novas versões de aplicações
40	Configurar necessidades específicas do banco de dados para atender à produção
41	Criar e gerenciar tablespaces e datafiles



**CATÁLOGO DE SERVIÇOS TÉCNICOS**  
**CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO E ATENDIMENTO DE TI À USUÁRIOS**

42	Criar, alterar e excluir objetos de bancos de dados
43	Proceder o encerramento de sessões de usuários conforme solicitações
44	Particionar Tabelas e Índices
45	Aplicar novos releases do banco de dados
46	Planejar migração dos SGDBs para novas versões ou produtos
47	Aplicar requisitos de segurança nos bancos de dados
48	Auditar de alterações suspeitas feitas nos bancos de dados de produção
49	Auditar do banco de dados
50	Promover a concessão e revogação de privilégios de acesso aos bancos de dados e seus objetos
51	Processar a consulta e aplicação de patches corretivos do banco de dados
52	Criar e Gerenciar de contas de usuários, roles e profiles
53	Especificar métricas de segurança necessárias ao banco de dados
54	Elaborar / revisar guias de procedimentos
55	Elaborar / revisar manuais
56	Elaborar / revisar notas técnicas
57	Elaborar / revisar procedimentos operacionais
58	Incluir / remover documentação na WIKI
59	Participar de eventos, workshops e cursos de repasse de conhecimento
60	Elaborar / revisar guias de procedimentos