**ANEXO D – Catálogo de Serviços**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ATIVIDADE** | **DESCRIÇÃO DA ATIVIDADE** | **HORAS** | **ESTIMATIVA USTs P/ SERVIÇO** |
|  | **Virtualização** |  |  |
| V-01 | Instalação de um novo ambiente de Virtualização Vmware | 8 | 112 |
| V-02 | Instalação de um novo ambiente de Virtualização Windows | 8 | 112 |
| V-03 | Verificar o Balanceamento de memória e CPU do Cluster; | 2 | 20 |
| V-04 | Verificar maquinas que não estão rodando o VMtools, agendar restart do serviço com o responsável; | 1 | 10 |
| V-05 | Executar teste de Vmotion (recursos e datastore); | 1 | 14 |
| V-06 | Executar o modo de manutenção em algum servidor do cluster; | 1 | 14 |
| V-07 | Remover/ consolidar snapshots antigos (máximo de 8 dias); | 2 | 28 |
| V-08 | Remover ISOs montadas nos servidores; | 1 | 10 |
| V-09 | Verificar maquinas com vmtools desatualizados, e agendar com o responsável pela máquina a atualização; | 1 | 10 |
| V-10 | Atualizar os templates; | 2 | 20 |
| V-11 | Gerar relatório de oversize do ambiente com a ferramenta vRealize e propor a readequação dos recursos; | 2 | 20 |
| V-12 | Verificar maquinas com inconsistências entre o foldername e o display name. | 1 | 10 |
| V-13 | Verificar execução do Backup do vcenter | 1 | 10 |
| V-14 | Monitoramento de armazenamento. | 1 | 14 |
| V-15 | Criação de novo DvPort (VLAN) no switch virtual. | 1 | 14 |
| V-16 | Criação de nova máquina Virtual (ISO) | 2 | 20 |
| V-17 | Criação de nova máquina Virtual (template) | 2 | 20 |
| V-18 | Re-size de recursos (CPU-Memória-Disco) | 1 | 10 |
| V-19 | Checagem de arquivos Zoombies/Display name-arquivos físicos | 1 | 10 |
| V-20 | Configuração de rede | 2 | 28 |
| V-21 | Configuração single sign on domain | 2 | 28 |
| V-22 | Configuração single sign on site | 2 | 28 |
| V-23 | Configuração plataform services controllers | 2 | 28 |
| V-24 | Configuração vCenter em Windows | 4 | 56 |
| V-25 | Configuração vCenter server appliance Linux | 4 | 56 |
| V-26 | Desabilitar o High Availability nos cluster’s do vcenter | 1 | 14 |
| V-27 | Desabilitar o Distributed Resource Scheduler nos cluster’s do vcenter 5.5 | 1 | 14 |
| V-28 | Remover o host do cluster no virtual center | 1 | 14 |
| V-29 | Adicionar o host no cluster do virtual center | 1 | 14 |
| V-30 | Realizar a atualização via esxcli (linha de comando) | 2 | 28 |
| V-31 | Aplicar patches de atualização em cada servidor, com reinicio para correções de severidade critica. | 2 | 28 |
| V-32 | Configuração de High Availability | 1 | 14 |
| V-33 | Configuração de Distributed Resource Scheduler para hosts | 1 | 14 |
| V-34 | Configuração de Distributed Resource Scheduler para datastore | 2 | 28 |
| V-35 | Configuração VMware vSphere Content Library | 2 | 0 |
| V-36 | Configuração VMware vSphere Storage I/O Control e o VMware vSphere Network I/O Control | 1 | 14 |
| V-37 | Criar SnapShot | 1 | 14 |
| V-38 | Remover SnapShot | 1 | 14 |
| V-39 | Levantamento de Ambiente | 1 | 14 |
|  | **InfraEstrutura** |  |  |
| I-01 | Instalação de Switches | 2 | 28 |
| I-02 | Instalação física de computadores no Rack | 1 | 14 |
| I-03 | Configuração de Switches | 3 | 42 |
| I-04 | Analisar Switches | 2 | 28 |
| I-05 | Atender 1 chamado técnico 2º nível | 1 | 6 |
| I-06 | Levantamento de Ambiente | 1 | 14 |
|  | **WIFI** |  |  |
| WF-01 | Instalação de Acess Point | 2 | 28 |
| WF-02 | Instalação física do Equipamento | 2 | 28 |
| WF-03 | Configuração de Aps | 1 | 10 |
| WF-04 | Analisar uso do Aps | 1 | 10 |
| WF-05 | Levantamento de Ambiente | 1 | 14 |
|  | **Sala Cofre** |  |  |
| SC-01 | Moving de até 10 equipamentos | 20 | 280 |
| SC-02 | Fazer cabeamento lógico | 1 | 14 |
| SC-03 | Fazer cabeamento elétrico do Racks | 1 | 14 |
| SC-04 | Criar Mapeamento Físico de Rede | 16 | 224 |
| SC-05 | Fazer topologia Física e Logica do ambiente | 16 | 224 |
| SC-06 | Consolidação e informações (Documentação) | 20 | 280 |
| SC-07 | Instalação física de Servidor | 2 | 28 |
| SC-08 | Instalação física de Storage | 2 | 28 |
| SC-09 | Levantamento de Ambiente | 1 | 14 |
|  | **Serviços Windows** |  |  |
| SWI-01 | Instalar Novo Active Directory - AD | 8 | 112 |
| SWI-02 | Instalar System Center Configuration Manager | 8 | 112 |
| SWI-03 | Serviços de Web(Servidor HTTP/HTTPS, Servidor FTP) | 8 | 112 |
| SWI-04 | Criação de GPO - Windows | 4 | 56 |
| SWI-05 | Instalar novo Active Directory Certificate Services | 8 | 112 |
| SWI-06 | Instalar novo Active Directory Federation Services | 8 | 112 |
| SWI-07 | Instalar novo Microsoft Failover Cluster | 8 | 112 |
| SWI-08 | Instalar novo Serviço de DHCP | 4 | 56 |
| SWI-09 | Instalar novo Serviço de DNS externo/Interno | 4 | 56 |
| SWI-10 | Instalar novo File Server | 8 | 112 |
| SWI-11 | Instalar novo Infraestrutura do IIS | 8 | 112 |
| SWI-12 | Instalar novo Infraestrutura de CMAK e KMS | 8 | 112 |
| SWI-13 | Instalar novo Infraestrutura de Print Server | 4 | 56 |
| SWI-14 | Instalar novo Infraestrutura de WSUS | 8 | 112 |
| SWI-15 | Executar o Active Directory Health check | 6 | 84 |
| SWI-16 | Executar análise de logs do servidor | 2 | 20 |
| SWI-17 | Criação e validação de certificados root | 2 | 28 |
| SWI-18 | Instalar Microsoft Failover Cluster | 4 | 56 |
| SWI-19 | Infraestrutura do IIS | 8 | 112 |
| SWI-20 | Fazer replicação de Active Directory Domain Services | 8 | 112 |
| SWI-21 | Levantamento de Ambiente | 1 | 14 |
|  | **Serviços WEB** |  |  |
| SW-01 | Instalação Serviços de Web(Servidor HTTP/HTTPS, Servidor FTP) Linux | 8 | 112 |
| SW-02 | Instalação do PHP Linux | 8 | 112 |
| SW-03 | Instalação do PHP Windows | 8 | 112 |
| SW-04 | Levantamento de Ambiente | 1 | 14 |
|  | **Aplicação** |  |  |
| A-01 | Verificação de status de servidores de aplicação Web (PHP, Jboss, etc.) | 24 | 336 |
| A-02 | Análise dos erros recorrentes, identificados nos servidores de aplicação. | 8 | 112 |
| A-03 | Verificação de erros no log de servidores | 2 | 28 |
| A-04 | Analisar e corrigir os erros identificados nos logs de servidores | 4 | 40 |
| A-05 | Verificação de atualizações de pacotes de aplicações Web | 2 | 28 |
| A-06 | Analisar atualizações de pacotes de aplicações Web | 3 | 30 |
| A-07 | Padronizadas versões de ambientes de teste, homologação e produção | 4 | 56 |
| A-08 | Elaboração de documentação de servidores de aplicações Web | 2 | 28 |
| A-09 | DEPLOY - Realizar atualização de aplicações Web em Cluster em ambiente de Teste, Homologação e Produção | 4 | 56 |
| A-10 | Configuração tunning de servidores de aplicações Web | 6 | 60 |
| A-11 | Verificar tempo médio de recuperação do serviço | 5 | 50 |
| A-12 | Aplicar soluções para redução do MTTR( Tempo de reparo) | 4 | 56 |
| A-13 | Teste de carga | 2 | 28 |
| A-14 | Dimensionamento de recursos de Servidor | 2 | 20 |
| A-15 | Instalação dos servidores da aplicação | 8 | 112 |
| A-16 | Instalação do software da aplicação | 4 | 56 |
| A-17 | Instalação do plug-in | 4 | 56 |
| A-18 | Preparação/ Instalação do servidor de banco de dados (SQL, MariaDB, Postgree, outros) | 8 | 112 |
| A-19 | Dimensionamento de recursos dos servidores de banco | 4 | 56 |
| A-20 | Configuração e tunning do servidor servidor de banco de dados | 4 | 40 |
| A-21 | Levantamento de Ambiente | 1 | 14 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Backup** |  |  |
| B-01 | Análise da Janela de backup | 2 | 20 |
| B-02 | Análise do Histórico dos Jobs de backup | 4 | 40 |
| B-03 | Checar insumos disponíveis para a próxima janela de backup | 2 | 20 |
| B-04 | Executar teste de restauração conforme acordado entre as partes. | 4 | 56 |
| B-05 | Analise de eventos de logs e conexões dos equipamentos e sistemas de backup. | 4 | 40 |
| B-06 | Realizar análise de crescimento dos meios de armazenamento dos dados. | 2 | 28 |
| B-07 | Auxiliar no planejamento da Janela de Backup, recomendando planos de backup para novos serviços e sistemas. | 2 | 28 |
| B-08 | Criar política de Backup | 1 | 14 |
| B-09 | Instalação novo serviço backup | 8 | 112 |
| B-10 | Configuração serviço da ferramenta backup | 6 | 60 |
| B-11 | Criação de rotina ou revisão das políticas de backup | 2 | 20 |
| B-12 | Realizar restore backup Diário | 7 | 98 |
| B-13 | Realizar restore backup Mensal | 14 | 196 |
| B-14 | Realizar restore backup Anual | 30 | 420 |
| B-15 | Realização de restore do ambiente (01 Servidor) | 8 | 112 |
| B-16 | Revisar política de backup existente. | 2 | 28 |
| B-17 | Levantamento de Ambiente | 1 | 14 |
|  | **Banco de Dados** |  |  |
| BD-01 | Atualizar Documentação de Infraestrutura de banco de dados | 2 | 20 |
| BD-02 | Analisar a capacidade da usabilidade de memoria | 2 | 20 |
| BD-03 | Analisar a capacidade da usabilidade de Processador | 2 | 20 |
| BD-04 | Analisar o Log do SGBD em busca de entradas de ERROS e ALERTAS | 2 | 20 |
| BD-05 | Analisar as consultas com tempo de execução fora do normal | 2 | 20 |
| BD-06 | Analisar unidades de armazenamento | 2 | 20 |
| BD-07 | Analisar as estruturas de armazenamento dos SGBDS (datafiles, tablespaces, archivelogs) | 2 | 20 |
| BD-08 | Analisar o serviço de banco de dados | 3 | 30 |
| BD-09 | Analisar o tempo de acesso ao banco de dados | 2 | 20 |
| BD-10 | Analisar rotinas de backup de banco de dados | 2 | 20 |
| BD-11 | Realizar testes de restauração de backup | 3 | 42 |
| BD-12 | Instalação e Configuração de nova versão de SGBD | 8 | 112 |
| BD-13 | Migração de Banco de Dados entre servidores | 8 | 112 |
| BD-14 | Aplicação de patches em SGBD | 4 | 56 |
| BD-15 | Analisar o ambiente do SGBD | 4 | 40 |
| BD-16 | Aplicar atualização disponível no SGBD | 6 | 84 |
| BD-17 | Levantamento de Ambiente | 1 | 14 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Linux** |  |  |
| l-01 | Analisar erros detectados, executar correções se necessário. | 3 | 30 |
| l-02 | Analisar logs de erros e serviços | 2 | 20 |
| l-03 | Analisar Consumo dos recursos – Disco, rede, memoria, I/O e etc... | 2 | 20 |
| l-04 | Gerar evidencia do consumo por meio de relatórios | 3 | 30 |
| l-05 | Realizar alteração no ambiente (Mudança) | 8 | 112 |
| l-06 | Documentar a utilização de scripts que alterem o ambiente. | 2 | 28 |
| l-07 | Instalar máquina física | 6 | 84 |
| l-08 | Atualização de máquina física (Sistema Operacional) | 8 | 112 |
| l-09 | Levantamento de Ambiente | 1 | 14 |
|  | **Redes e Monitoramento** |  |  |
| R-01 | Analisar a saúde dos servidores no quesito capacidade. | 2 | 20 |
| R-02 | Analise de log da ferramenta. | 2 | 20 |
| R-03 | Analise da fila de checagem dos itens monitorados. | 2 | 20 |
| R-04 | Criação de Dashboards - Grafana | 4 | 56 |
| R-05 | Checar ativos de Rede | 4 | 56 |
| R-06 | Incluir ativos de rede no monitoramento | 4 | 56 |
| R-07 | Levantamento de Ambiente | 1 | 14 |
|  | **Storage** |  |  |
| S-01 | Analise de crescimento dos Volumes | 1 | 10 |
| S-02 | Analise de crescimento dos Pools | 1 | 10 |
| S-03 | Analise de falhas do Storage | 1 | 14 |
| S-04 | Verificar se a documentação do Storage está atualizada | 1 | 10 |
| S-05 | Verificar a necessidade de atualização das ferramentas do Storage | 1 | 10 |
| S-06 | Criar rotina de backup das configurações dos dispositivos da rede SAN e NAS | 2 | 28 |
| S-07 | Verificar os Snapshot dos volumes | 1 | 10 |
| S-08 | Consolidar os Snapshots com as datas de expiração vencidas | 2 | 28 |
| S-09 | Verificar a Interconectividade e balanceamento do Storage | 1 | 10 |
| S-10 | Criar Volume | 1 | 10 |
| S-11 | Criar LUN | 1 | 10 |
| S-12 | Resize de Volume | 1 | 10 |
| S-13 | Resize de LUN | 1 | 10 |
| S-14 | Apagar Volume | 1 | 14 |
| S-15 | Apagar LUN | 1 | 14 |
| S-16 | Configurar a entrega da LUN ao Servidor | 1 | 10 |
| S-17 | Configurar na rede SAN FC o Zone para acesso do servidor ao Storage | 1 | 10 |
| S-18 | Configurar sharing NAS CIFS ou NFS | 1 | 10 |
| S-19 | Fazer o Resize lógico do POOL ou RAID Group | 2 | 28 |
| S-20 | Criar uma máquina virtual para entrega Volumes NAS e SAN | 2 | 20 |
| S-21 | Alterar/configurar uma máquina virtual que entrega Volumes NAS e SAN | 1 | 10 |
| S-22 | Apagar uma máquina virtual para entrega Volumes NAS e SAN | 1 | 10 |
| S-23 | Criar ou alterar Initiator no Storage | 1 | 10 |
| S-24 | Alterar o Initiator no Storage | 1 | 14 |
| S-25 | Remover Initiator no Storage | 1 | 14 |
| S-26 | Atualizar as configurações do Storage de acesso ao armazenamento do e switches da rede SAN | 2 | 28 |
| S-27 | Gerar relatório de oversize do ambiente de armazenamento com a ferramenta de análise do fabricante Storage | 1 | 10 |
| S-28 | Fazer planejamento das tendências da utilização do Storage | 1 | 0 |
| S-29 | Preparação do Ambiente e preparação de drivers | 4 | 40 |
| S-30 | Configuração de atualização da storage | 4 | 56 |
| S-31 | Configuração de atualização de discos da storage | 4 | 56 |
| S-32 | Levantamento de Ambiente | 1 | 14 |
|  | **Suporte** |  |  |
| SU-01 | Instalar computador desktop (Desinstalação física completa, Realização de backup completo, Instalação de Sistema Operacional e instalação de softwares básicos de acordo com o padrão definido, Restore de backup, Instalação física da nova estação de trabalho e checklists). | 5 | 12 |
| SU-02 | Instalação de Cabeamento de Pontos de Rede Cat 5 | 5 | 5 |
| SU-03 | Levantamento de Ambiente | 1 | 14 |

* **A execução de uma Ordem de Serviços – OS, baseada nos itens da tabela acima, terá que obedecer um limite máximo de 5 (cinco) dias úteis para o início de sua realização.**