

ANEXO I – B – ROL DE SERVIÇOS

TABELA 1 – SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO

Item	Atividade do serviço	Descrição breve do serviço
1	Serviços no servidor Windows	Manutenção relativa aos serviços do Windows utilizado atualmente, conforme Anexo I
2	Serviço de Cluster	Manutenção relativa aos serviços de Cluster entre servidores.
3	Serviço de armazenamento de dados	Manutenção nas STORAGES e seus respectivos discos rígidos.
4	Serviço de virtualização	Manutenção nos servidores de virtualização e nos servidores virtuais, bem como qualquer configuração relacionada a virtualização dos servidores.
5	Serviço de infraestrutura de rede	Manutenção na rede de computadores, Cat5, Cat6 e GEPON.
6	Serviço de segurança a rede de computadores	Manutenção nas regras e configurações dos firewalls, promovendo e mantendo a segurança da informação e a rede de computadores.
7	Serviço de segurança a estação de trabalho e servidores	Manutenção nas regras e configurações dos antivírus das estações de trabalho e servidores.
8	Serviço de backup e restauração	Manutenção nas regras e configurações do sistema de backup dos servidores.
9	Emissão de relatórios, laudo técnico, e documentações.	Elaboração de relatórios, laudo técnico e documentações, sobre problemas técnicos, configurações, levantamento de demandas, topologia e similares.
10	Monitoramento de backup e restauração de teste	Realização de monitoramento do serviço de backup e realização de testes de restauração dos backups.
11	Monitoramento da segurança da informação e rede	Realização de monitoramento dos sistemas de segurança da rede, tipos de acessos, acessos internos, externos, tentativas de invasão, dentre outros.
12	Monitoramento de antivírus	Realização de monitoramento dos sistemas de antivírus, por tipos de bloqueios, vírus encontrados, arquivos em quarentena, quantidade de computadores com o software instalado, dentre outros.
13	Monitoramento e atualização dos servidores	Realização de monitoramento dos servidores, atualizações a serem realizadas, status de funcionamento, espaço em disco, uso de memória, uso de processadores, tempo ativo, eventos de erros, dentre outros.

3.23.1. Sobre os itens de 1 a 8 da tabela 1 citada acima:

a) Deverão contemplar planejamento e implantações de novos equipamentos e serviços, novas políticas, novas soluções, e colocar em prática recomendações; Atualização de firmware de equipamentos e atualizações de software; Manutenções preventivas e corretivas (sem o fornecimento de peças); Migrações/mudanças de soluções, equipamentos, configurações. Relacionada a atividade do serviço; diagnóstico de problemas.

b) Em relação ao antivírus, caso seja necessário que a CONTRATADA execute manualmente a instalação/remoção/atualização/manutenção do software em todos as estações de trabalho e servidores do SENAR-AR/MS a mesma deverá executar sem ônus ao SENAR-AR/MS.

3.23.2. Sobre o item 9 da tabela 1 citada acima:

a) A CONTRATADA deverá sempre que solicitado, realizar uma análise técnica, sobre um determinado assunto, problema, solução, projetos, e entregar um laudo técnico e relatório. Contendo toda informação necessária conforme seja solicitado ao SENAR-AR/MS.

3.23.3. Sobre o item 10 da tabela 1 citada acima:

a) A CONTRATADA deverá realizar o monitoramento dos backups por meios próprios ou fornecidos pelo software sem ônus ao SENAR-AR/MS.

b) A CONTRATADA deverá monitorar se todos os backups configurados estão sendo realizados de forma bem sucedida, ou se estão apresentando erros; Se todos os serviços do servidor de backup está funcionando; Se todos os serviços complementares do backup está funcionando corretamente; Os discos e espaço livre do servidor de backup; Taxa de crescimento do backup; Taxa de retenção de backup; Apontamento de falhas, vulnerabilidade, problemas, erros, ajustes e similares; Status de licenciamento; Dentre outros.

3.23.4. Sobre o item 11 da tabela 1 citada acima:

a) A CONTRATADA deverá realizar o monitoramento da segurança da informação e rede por meios próprios ou fornecidos pelo software sem ônus ao SENAR-AR/MS.

b) A CONTRATADA deverá analisar todos os relatórios emitidos pelo firewall em forma de logs ou pelo programa ANALYZER, e pelo funcionamento do equipamento em si e ao final elaborar um relatório contendo as informações sobre o funcionamento do hardware, das regras de firewall, bloqueios realizados, tentativas de invasão, consumo de internet, consumo de internet por categoria, relatório de consumo de internet por usuários, políticas habilitadas, regras desabilitadas, dentre outras.

3.23.5. Sobre o item 12 da tabela 1 citada acima:

a) A CONTRATADA deverá realizar o monitoramento de antivírus por meios próprios ou fornecidos pelo software sem ônus ao SENAR-AR/MS.

b) A CONTRATADA deverá analisar todos os relatórios emitidos pelo antivírus e elaborar um relatório contendo as informações sobre o funcionamento das regras de antivírus, bloqueios

realizados, tentativas de invasão, quarentena, políticas habilitadas, regras desabilitadas, dentre outras.

3.23.6. Sobre o item 13 da tabela 1 citada acima:

- a) A CONTRATADA deverá realizar o monitoramento e atualização dos servidores por meios próprios ou por análise de logs, sem ônus ao SENAR-AR/MS.
- b) A CONTRATADA deverá analisar todos os servidores físicos e virtuais contidos no SENAR-AR/MS e elaborar um relatório contendo as informações sobre o funcionamento dos serviços executados nestes servidores; funcionamento do hardware; status de processamento, memória, espaço em disco, velocidade da rede, dentre outros.
- c) Além disto a CONTRATADA deverá realizar a atualização dos sistemas operacionais instalados nos servidores