



Governo do Estado do Rio de Janeiro

Fundação Saúde

Diretoria Administrativa Financeira

ANEXO C – DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS

1. DESCRIÇÃO GERAL DOS Serviços DE SUSTENTAÇÃO OPERACIONAL

1.1. SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE REDE E SEGURANÇA

1.1.1. PRINCIPAIS ATIVIDADES GERAIS DE SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE REDE E SEGURANÇA:

Instalação e manutenção de ativos de rede, manutenção de rotas e segurança dos ativos tais como switches e roteadores, para atender as necessidades de conectividade e segurança da FUNDAÇÃO SAUDE.

Administrar, monitorar, configurar, implementar, planejar, controlar, analisar, operar, homologar e catalogar todos: os ativos de rede (router e switch) na LAN e WAN, os links (circuitos de dados, fibra óptica e cabo UTP) interligados ao centro de rede (backbone) e os softwares de gerenciamento de rede.

Administrar, monitorar, configurar, implementar, planejar, controlar, analisar, operar, homologar e catalogar: todos os serviços Microsoft (Active Directory, DNS, DHCP, File Server, IIS, Exchange, Oracle, outros) e os serviços LINUX e máquinas Virtuais (Citrix XenServer 7).

Administrar, monitorar, configurar, implementar, planejar, controlar, analisar, operar, homologar e catalogar serviços de Nuvens: Office365, Azure, AWS e Google.

Elaboração e implementação de processos e soluções de TIC que reduzam a complexidade na administração dos servidores e serviços de rede, além de auxiliar na elaboração de documentos e especificações técnicas referentes aos projetos de TIC.

Fornecimento do terceiro nível de suporte para os incidentes relacionados a rede e segurança, incluindo diagnóstico e restauração.

Auxílio a FUNDAÇÃO SAUDE na criação de scripts, consultoria sobre arquitetura, desempenho, entre outros assuntos ligados a tecnologias de rede de comunicações.

Apoiar o gerenciamento de mudanças e configuração.

Mapeamento dos processos de trabalho e implantação de metodologias dos serviços.

Refinamento e melhoria dos indicadores, promovendo um maior controle sobre as atividades de suporte.

Apoiar e executar a administração das LAN quanto ao crescimento de utilização e novas demandas assim como gerenciar mudanças.

Planejar e projetar capacidade que mantenha o desempenho da rede local, e propor as evoluções necessárias.

Análise e monitoramento de riscos de rede e segurança.

Apoio no planejamento e implementação das regras de IPS/Firewall.

Realização de análises de segurança dos sistemas de informação, aplicativos e serviços de TIC.

Análise de conformidade / aderência a políticas e normas de segurança. Esta atividade inclui a elaboração de relatórios técnicos indicando práticas a serem aplicadas em cada serviço para atender às normas de segurança.

Realização de testes de invasão.

Identificação dos incidentes que representam falhas de segurança.

Gestão de segurança, compreendendo: análise de vulnerabilidades do ambiente.

Definição e implementação de política de segurança.

Atualização e aplicação de patches de segurança em servidores e desktops.

Elaboração e manutenção de scripts de logon e políticas de grupo (Group Policies) com o objetivo de automatizar instalação, liberação ou restrição de recursos nas estações de trabalho (desktops) da FUNDAÇÃO SAUDE.

Manutenção das estações de trabalho (microcomputadores) e servidores da rede da FUNDAÇÃO SAUDE livres de contaminação por vírus, spam, worms etc.

Manter o modelo de segurança, definido pela FUNDAÇÃO SAUDE, dos equipamentos ativos da rede LAN.

Adequação dos processos da área de informática da FUNDAÇÃO SAUDE relacionados à Tecnologia da Informação e às principais certificações para esta área (ISO 9001:2008, ISO 27001, ISO 20000, ITIL).

1.1.2. DEMAIS ATIVIDADES DIÁRIAS:

Verificar a conectividade na LAN e WAN.

Executar testes dos Links inoperantes junto as concessionárias.

Prestar suporte técnico a outras áreas.

Configurar, testar e homologar equipamentos de rede.

Controlar os links interligados ao centro de rede.

Catalogar a documentação da rede.

Informar através de relatório a taxa de transmissão de links ativos.

Executar teste de latência do link da Internet.

Fornecer suporte técnico a todos os operadores de rede da FUNDAÇÃO SAUDE, aos técnicos da área de atendimento técnico e aos operadores.

Criação de contas de usuário no domínio, e-mail e group polices.

Permissionamento de acesso aos diretórios do File Server, Web Server e outros, além de análise de log de acesso.

Configurar, testar e homologar serviços Microsoft e LINUX.

Manter os serviços (Domain Controler, Exchange, PROXY, DNS, IIS, ORACLE, DHCP, File Server e outros) disponíveis no ambiente.

Catalogar a documentação dos servidores e seus respectivos serviços.

Informar através de relatório a indisponibilidade dos serviços prestados.

Executar teste de latência das aplicações disponíveis.

Verificar a realização dos Backups.

Otimizar os recursos de rede.

1.1.3. DEMAIS ATIVIDADES PERIÓDICAS

Atualizar a documentação dos ativos.

Organizar o centro de rede (backbone).

Atualizar as configurações do sistema operacional dos ativos de rede (router e switch).

Substituir as senhas de segurança dos ativos da rede.

Apoio e/ou acompanhamento a outras áreas da FUNDAÇÃO SAUDE nos projetos de rede em questões de conectividade.

Homologação de novas soluções de mercado.

Prospecção de tecnologias.

Atualizar a documentação dos servidores e os seus respectivos serviços.

Manutenção das bases de dados (servidor de arquivo, Active Directory, servidor WEB).

Substituir as senhas de administradores do domínio.

Configurar e prestar manutenção de microcomputadores.

Atendimento de chamados a setores de maior criticidade.

Realização de testes de restore dos backups.

1.2. APOIO E SUPORTE A SISTEMAS OPERACIONAIS DE SERVIDORES E BANCO DE DADOS

1.2.1. PRINCIPAIS ATIVIDADES DE APOIO E SUPORTE A SISTEMAS OPERACIONAIS DE SERVIDORES

Manter os serviços de todos os servidores da FUNDAÇÃO SAUDE em pleno funcionamento.

Realizar o suporte a todos os servidores, mantendo o funcionamento de todos os serviços.

Efetuar a manutenção e otimização dos sistemas operacionais de servidores utilizados pela FUNDAÇÃO SAUDE, visando obter segurança, disponibilidade dos serviços e estabilidade do ambiente;

Gerenciamento do licenciamento dos sistemas operacionais, utilitários e aplicativos que são executados nos servidores.

Fornecimento do terceiro nível de suporte para os incidentes relacionados a servidores ou sistemas operacionais, incluindo diagnóstico e restauração.

Fornecimento de subsídios e informações para a seleção, dimensionamento e utilização de servidores e utilitários com vistas ao atendimento às necessidades do negócio.

Controle e manutenção de controle de acesso e permissões ao ambiente de servidores, além de assegurar a aplicação das medidas de segurança física e de sistemas.

Execução de procedimentos necessários à manutenção do ambiente de produção, incluindo, monitoramento de serviços e logs de serviços e análise de desempenho.

Operacionalizar a política de segurança dos servidores.

Manter a documentação de inventário de servidores, topologia de rede e mapas de comunicação atualizados.

Elaboração e implantação, a partir de parâmetros fornecidos pela STI, das estratégias de backup e restore.

Instalação e atualização de servidores, sistemas operacionais, pacotes, drivers, firmware, e quaisquer outros componentes necessários à correta operação dos servidores, storage e serviços hospedados nos servidores da FUNDAÇÃO SAUDE.

Instalação, configuração e manutenção dos ambientes de sistemas de informação, aplicações e serviços em suas respectivas tecnologias.

Apoio ao gerenciamento de capacidade e disponibilidade dos servidores, sistemas de informação, aplicativos e serviços.

Elaboração de diagnósticos apontando as causas e as ações necessárias à resolução dos problemas de desempenho que envolvam a infraestrutura de TI.

Implementação e manutenção de clusters para obtenção de ambientes de alta disponibilidade.

Projeto, construção e gerenciamento das soluções de infraestrutura de TIC tolerantes à falha e de missão crítica.

Utilização de recursos como consolidação e virtualização de servidores e serviços com o intuito de aumentar o desempenho e a disponibilidade dos serviços de TI.

Elaboração de projetos e implementação de processos e soluções de TIC que reduzam a complexidade na administração dos servidores e serviços, além de assessoria na elaboração de documentos e especificações técnicas referentes aos projetos de TI.

Auxílio na criação de scripts, especificações de arquitetura, análise de desempenho, entre outros assuntos ligados a infraestrutura tecnológica.

Adequação dos processos da STI da FUNDAÇÃO SAUDE relacionados à Tecnologia da Informação às principais certificações para esta área (ISO 9001:2008, ISO 27001, ISO 20000, ITIL).

1.2.2. PRINCIPAIS ATIVIDADES DE APOIO E SUPORTE A BANCO DE DADOS

Elaboração das atividades de instalação, projeto, criação, suporte, tuning, segurança, manutenção a bancos de dados e todos os objetos que os compõem.

Criação e manutenção de padrões e políticas para bancos de dados.

Gerenciamento da disponibilidade e desempenho de banco de dados, dimensionamento, resiliência, capacidade de volume etc.

Definição de triggers para a geração de eventos de alerta sobre aspectos relacionados a desempenho ou integridade do banco.

Execução de procedimentos com o objetivo de obter o melhor desempenho do banco de dados, como tuning, indexação etc.

Apoio e suporte ao Monitoramento do uso, volume de transações, tempo de resposta, nível de concorrência etc.

Geração de relatórios relacionados ao desempenho e integridade do banco de dados.

Identificação, notificação e gerenciamento de eventos relacionados à segurança e à auditoria do banco de dados.

Participação na elaboração e implementação nas estratégias de backup, archive e storage do banco de dados.

Participação na elaboração e implementação de alertas e gerenciamento de eventos do banco de dados;

Fornecimento de terceiro nível de suporte a todos os incidentes relacionados ao banco de dados;

Planejar, implantar e verificar o backup e recovery de todos os bancos de dados implantados, bem como analisar scripts desta natureza para melhor eficiência desta tarefa com respeito à dinâmica e regime de utilização de seus sistemas.

Criar, instalar, ligar e desligar instâncias dos bancos de dados.

Configurar e manter parâmetros de segurança de acesso e comunicação de dados entre aplicações ou sítios de armazenamento.

Planejar, simular e posicionar-se como ponto central para coordenação de operações técnicas em casos de incidentes com seus bancos de dados.

Planejar e implantar o esquema de privilégios de usuários em seus bancos de dados.

Apoiar o desenvolvimento e a organização do esquema de segurança, respondendo as questões relativas à organização dos objetos dos bancos de dados e à aplicação dos recursos disponíveis em seus bancos de dados com respeito à salvaguarda de seus dados.

Ser referência central para solução, ou encaminhamento destas, em casos de problemas de acesso das aplicações, eficiência de armazenamento e recuperação de dados pelo banco de dados em ambiente centralizado ou distribuído.

Suporte a equipe de desenvolvimento de aplicações orientando sobre as melhores práticas para acesso ao banco de dados, recomendando o melhor perfil de interação possível (recursos de programação x recursos de acesso ao banco de dados).

Manter o banco de dados, sistema operacional e objetos do banco de dados disponíveis dentro do regime de trabalho necessário à operação da FUNDAÇÃO SAUDE e de seus usuários.

1.3. ATENDIMENTO TÉCNICO

1.3.1. PRINCIPAIS ATIVIDADES DO ATENDIMENTO TÉCNICO

Setor responsável pelo atendimento dos postos e pela qualificação dos profissionais de suporte. Também é responsável por fornecer suporte telefônico e técnico aos usuários da FUNDAÇÃO SAUDE.

Documentar e automatizar as rotinas e processos operacionais.

Elaborar e controlar as rotinas de salvamento, recuperação, limpeza e reorganização dos arquivos dos sistemas.

Documentar e divulgar novos programas, serviços e rotinas implantadas.

Manter os contatos necessários com as áreas de sistemas e de suporte operacional visando à captação de dados e informações para o planejamento de cronogramas e serviços que venham ser inseridos nas atividades.

Propor medidas necessárias ao perfeito funcionamento do ambiente.

1.4. SISTEMA DE INFORMAÇÃO

1.4.1. PRINCIPAIS ATIVIDADES DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

Integração de sistemas informatizados em plataformas heterogêneas utilizando as tecnologias de web services e XML.

Manutenção corretiva de sistemas, inclusive de sistemas legados.

Migração da plataforma de desenvolvimento de sistemas informatizados.

Administração de componentes de software.

Refinamento e melhoria das etapas e atividades existentes no processo de análise, codificação e testes de sistemas.

Refinamento e melhoria dos artefatos dos sistemas, para atender novas situações e necessidades.

Refinamento e melhoria dos indicadores, promovendo um maior controle sobre as atividades de análise, codificação, testes e manutenção de sistemas.

Avaliação e melhoria da qualidade de produtos e processos relacionados ao processo de desenvolvimento de sistemas.

Identificação dos atuais níveis de serviço das atividades de análise, codificação, testes e manutenção de sistemas.

Identificação de fontes de retrabalho que ocorrem durante as atividades de análise, codificação, testes e manutenção de sistemas.

Estabelecimento de propostas que possibilitem ampliar os níveis de serviço das atividades de análise, codificação, testes e manutenção de sistemas.

Proposição de plano de melhoria das atividades de análise, codificação, testes e manutenção de sistemas.

Refinamento e melhoria dos artefatos de estatística de qualidade para atender a novas situações e necessidades.

Modelagem de dados e processos utilizando ferramentas automatizadas.

Execução de atividades de modelagem de negócio (business modeling), compreendendo o mapeamento dos produtos e serviços dos processos da FUNDAÇÃO SAUDE e seu fluxo de informação, visando a otimização, a racionalização e a identificação das necessidades de construção de novos sistemas e/ou manutenções evolutivas.

Apoio à gerência de projetos por meio da elaboração de cronogramas, planos de projeto, controle de iterações, gestão de riscos e de recursos.

Elaboração e revisão da documentação dos processos mapeados, normas, procedimentos e manuais.

Gestão de normas, procedimentos e manuais.

Planejamento, elaboração de material e execução de treinamentos relacionados aos processos e procedimentos.

Definição de arquitetura de software.

Resolução de incidentes e problemas relatados pelo service desk relacionados aos sistemas de informação, fornecendo suporte de terceiro nível às aplicações em produção.

Adequação dos processos da área de informática da FUNDAÇÃO SAUDE relacionados à tecnologia da informação às principais certificações para esta área (ISO 9001:2008, ISO 27001, ISO 20000, MPS-BR/SW nível C, ou superior, ou equivalente e COBIT).

Elaboração, revisão e homologação de documentos referentes às reuniões da área.

Melhoria contínua nos níveis de serviço de análise, codificação, testes e manutenção de sistemas com identificação das etapas que concentram maior esforço dos profissionais.

Os sistemas que farão parte do escopo do serviço de Sustentação Operacional serão aqueles colocados em produção pelos serviços de Sustentação de Sistemas e

Desenvolvimento de Arquiteturas de Informação e Inovação

2. DESCRIÇÃO GERAL DOS SERVIÇOS DE SUSTENTAÇÃO DE SISTEMAS

2.1. SERVIÇOS DE ANÁLISE E QUALIDADE DE SOFTWARE

Identificação de necessidades para elaboração do modelo conceitual do sistema, se estendendo pelo estudo de viabilidade técnica e levantamento de requisitos que atendam ao negócio.

Desenho de processos, nas abordagens AS-IS e TO-BE, análise de processos, levantamento de atributos e regras de negócio para subsidiar, tecnologicamente, a automatização de processos da FUNDAÇÃO SAUDE.

Planejamento, especificação, execução e registro dos resultados e medições de testes de software dentro das metodologias e padrões já utilizados pela FUNDAÇÃO SAUDE.

2.2. SERVIÇOS DE SUSTENTAÇÃO DE SISTEMAS

Modelagem conceitual de dados para armazenamento de informações do software.

Construção de sistemas de informação, implementação de estruturas e modelos de dados e desenvolvimento de portais, sistemas web ou aplicativos móveis.

Realização de integração de softwares de TIC com sistemas externos e legados, respeitando normas e padrões de integração ou regras definidas entre as partes interessadas.

Implementação de novos serviços.

Criação de procedimentos e controles.

Estudo de viabilidade e desempenho.

Ajuste de processos e de serviços.

Realinhamento de atividades e serviços para modelos de práticas adotadas.

Automatização de atividades.

Consultoria de inteligência para gestão estratégica.

Coleta dos dados organizacionais.

Análise de dados amostrados e cruzamento de informações referentes ao negócio.

Levantamento de informações como: metodologia, arquitetura de dados do ambiente e indicadores do negócio.

2.3. SERVIÇOS DE ARQUITETURA DE SISTEMAS

Definição dos componentes de um sistema, sua integração com ecossistema tecnológico existente, sua viabilidade econômica, sua solução tecnologia adotada e a correlação com as resoluções das necessidades coletadas nos levantamentos realizados nas atividades de análise de software.

Nestas atividades, deverão constar os produtos de visão funcional do sistema, visão de linguagem, visão estrutural do sistema e visão física (documento de arquitetura física necessária para o sistema existir);

2.4. SERVIÇOS DE ADMINISTRAÇÃO DE BANCO DE DADOS

Suporte especializado aos usuários de desenvolvimento de sistemas.

Implementação de otimização de processos de consultas de banco de dados.

Criação de novos silos de dados para novos projetos.

Estas atividades são restritas apenas para situação de novos projetos. Toda e qualquer demanda de manutenção sobre bancos de dados existentes, não deverá ser realizado através deste serviço.

2.5. SERVIÇOS DE GERENCIAMENTO DE PROJETOS

Serviços de apoio à definição, melhoria e institucionalização de metodologias de gestão de projetos.

Acompanhamento do portfólio, dos programas e dos projetos desenvolvidos.

Extração de relatórios gerenciais para o acompanhamento dos projetos e implementação de novas soluções.

2.6. SERVIÇOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E GESTÃO DE DADOS

Serviços que permitem a FUNDAÇÃO SAUDE desenhar suas estratégias de segurança da informação e gestão dos dados garantindo, minimamente critérios como: capacidade de cópia de arquivos abertos, capacidade de agendar cópias de dados ou ambientes com informações armazenadas, definição de políticas de ciclos de cópias completas, incrementais e diferenciais e garantia de proteção de estruturas SQL e NoSQL.

Rio de Janeiro, 28 janeiro de 2022



Documento assinado eletronicamente por **Antonio Albuquerque, Coordenador de Sistemas**, em 31/01/2022, às 12:08, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 21º e 22º do [Decreto nº 46.730, de 9 de agosto de 2019](#).



Documento assinado eletronicamente por **Pedro Henrique Inácio Gomes, Gerente de TI**, em 31/01/2022, às 13:39, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 21º e 22º do [Decreto nº 46.730, de 9 de agosto de 2019](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.fazenda.rj.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=6, informando o código verificador **27944176** e o código CRC **70D3A33B**.

Av. Padre Leonel Franca, 248, - Bairro Gávea, Rio de Janeiro/RJ, CEP 22.451-000
Telefone: (21) 23345010 - fs.rj.gov.br