

# Indicadores Ambiente Computacional de Infraestrutura e Suporte



Contrato 274/2013

Relatório gerencial referente ao período de 01 a 31 de Julho de 2016.



## Sumário

<b>1. INTRODUÇÃO .....</b>	<b>3</b>
<b>2. LOCAIS DE ATENDIMENTO.....</b>	<b>3</b>
<b>3. ATENDIMENTO PRESENCIAL.....</b>	<b>4</b>
Recomendações de Melhorias - Atendimento .....	5
<b>4. SERVICE DESK - 70038 – 70039 – 70040 .....</b>	<b>6</b>
Recomendações de melhorias – Service Desk.....	9
<b>5. REGISTRO MENSAL DE ATENDIMENTO .....</b>	<b>9</b>
<b>6. MONITORAÇÃO E OPERAÇÃO .....</b>	<b>11</b>
Gerador e Nobreaks.....	20
Sala Infovia.....	21
Sala Cofre .....	21
Sala de Operação.....	21
Nagios.....	22
Controle de Acesso à Sala Cofre .....	23
Controle de Acesso à Sala Infovia .....	25
Recomendações de Melhorias – Monitoração e Operação.....	26
<b>7. BASE DE CONHECIMENTO.....</b>	<b>27</b>
<b>8. PROCEDIMENTOS PENDENTES NA HOMOLOGAÇÃO.....</b>	<b>27</b>
<b>9. GESTÃO FINANCEIRA .....</b>	<b>28</b>



## 1. INTRODUÇÃO

Esse documento contempla informações do ambiente computacional da Fundação Universidade de Brasília, incluindo dados gerenciais. Esse relatório visa fornecer informações para auxiliar a gestão em aquisições, orientações técnicas e tomadas de decisões. Essa prestação de serviço visa contribuir para a melhoria da governança de TI, bem como implementação de controles que deverão ser empreendidos para dotar o CPD-FUB de práticas de governança de TI tendo como base os padrões internacionais, tais como: ITIL, PMBOK e Normas ISO.

## 2. LOCAIS DE ATENDIMENTO

A tabela abaixo lista os locais contemplados por atendimento de 1º e 2º níveis prestados pela contratada.

FS / IB / IQ	SG's / FT / RU	ICC Sul	Reitoria	
CPD - Centro de Informática	Ceplan SG-10	IL - Instituto de Letras:	Gabinete do Reitor	INT-CEPAD
Multiuso I	RU - Restaurante da UnB	TEL/LIP/IL/LET	VRT- Vice-reitoria	Protocolo
Dgi/Dob/InterFoco/ACE/DgpArquivo	IDA-VIS SG-1/Prédio de Vidro	Dep. - FAV- Agronomia / VET	Secom	PJU aquário
Ceam/Museu/Deg	Musica SG-2 e SG-4	Dep. - Psicologia	Auditoria	DEG-DAIA
Multiuso II	Engenharia Mecânica SG-9	DEA - Esporte/Arte	DAF	DGP- Atendimento
FS - Faculdade de Saúde	SG-11	Dep. - Física	DPP	INT
IQ - Instituto de Química	Engenharia Civil SG-12	Dep. - Geo-Ciências	DCF	SAA
IB - Instituto de Biologia	Sismologia SG-3	Dep. - Matemática	PJU	CCV
BSA-Sul - Salas de aula	FT - Faculdade de Tecnologia	Escola de Informática	DOR	DDS
OCA II - Segurança do Campus	PRC - Prefeitura		SOC	PROCAP
CDS	Maloca		Cerimonial	COGED
	Maquete		DPR	DCAD
	Barracão		DAC	DEX
			DPA	DCO
			DPO	DGP
			SGP	
ICC Norte	BSA/IPOL/CIC/ALMOX	Áreas Externas		
Dep. - IHD Direção	ICS - Sociologia/Antropologia	Hospital Veterinário - Gleba A		
Dep. - Serviço Social	BSA - Norte	406 - Norte		
Dep. - Geografia	IPOL/IREL	CEU-Casa do Estudante - Gleba B		
Dep. - Filosofia	CIC/EST	Estação Experimental - Gleba C		
Dep. - História	Pavilhão - João Calmon	305 - Norte		
FAU - Arquitetura e Urbanismo	Pavilhão - Anísio Teixeira	Setor Comercial		
FAC - Comunicação	Almoxarifado/PAT	Campus Planaltina		
BCE	Centro Comunitário - Athos Bulcão			
	Garagem			
	FACE			
	FA			



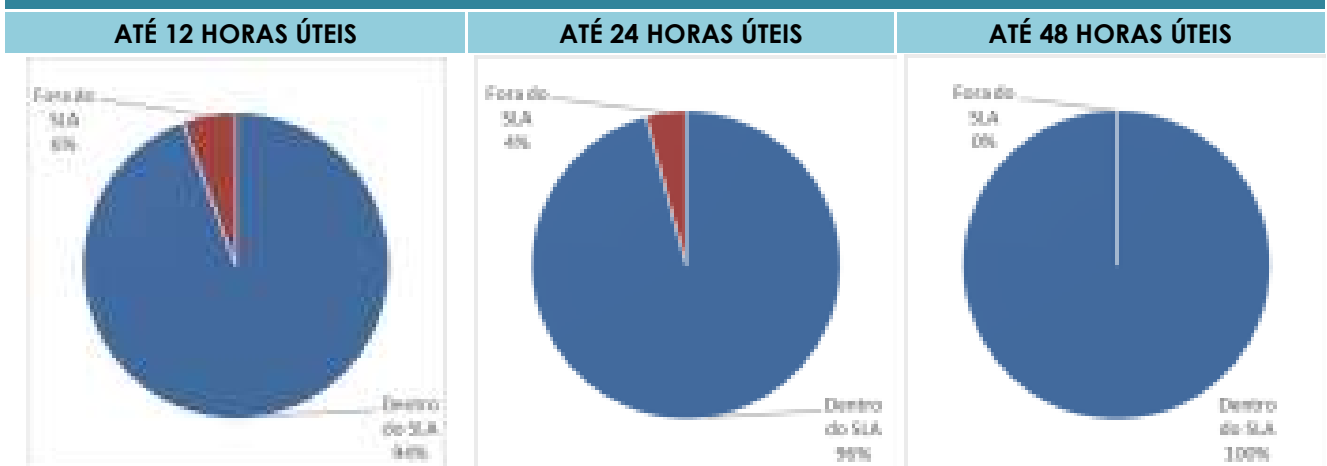
### 3. ATENDIMENTO PRESENCIAL

Tarefa	Nº da O.S.	Objetivo da Tarefa
R-003	R031	Atendimento técnico envolvendo software realizado de forma presencial aos usuários dos serviços de TIC da CONTRATANTE.

Item	Atividade	Modo de Realização
1	Recepcionar e analisar chamados transferidos do ponto único de contato.	Recepção de chamados realizada via sistema Web GLPI.
2	Pesquisar documentação técnica para solução do chamado, quando necessária e aplicável.	Sempre que necessário, a base de conhecimento e documentação técnica de suporte de hardware e software é consultada.
3	Acrescentar registro de andamento para as ações realizadas no chamado.	Todos os chamados são encerrados com dados inseridos pelo grupo de atendimento presencial via GLPI
4	Executar os procedimentos necessários para a resolução dos chamados envolvendo hardware e software conforme prioridade.	Procedimento são postos em prática conforme orientações da contratante.
5	Atualizar ou incluir, quando inexistente, a documentação da rotina utilizada para prestar o suporte, e submeter à área responsável para aprovação.	Base de conhecimento disposta no link <a href="\\Messier\fubx\$\UnB\CPD\SRS\SOP">\\Messier\fubx\$\UnB\CPD\SRS\SOP</a> (X:\Central IT\Base de conhecimento). Essa base é atualizada conforme ausência de procedimento ou necessidade de atualização de um procedimento existente.
6	Atuar de forma proativa para garantir o perfeito funcionamento dos recursos computacionais utilizados.	Atendimento proativo realizado sempre que um usuário aciona o técnico durante sua permanência no ambiente do solicitante.
7	Concluir e fechar os chamados.	Conclusão realizada conforme narração técnica, confirmação realizada no ato do atendimento.

Item	Resultados Esperados e Níveis de Qualidade Exigidos	Limites	Resultados Obtidos
1	Resolver chamados técnicos em até 12 horas úteis	>=90%	94%
2	Resolver chamados técnicos nos Campus em até 24 horas úteis	>=90%	96%
3	Resolver chamados técnicos nos laboratórios em até 48 horas úteis	>=90%	100%

#### GRÁFICOS RESULTADOS OBTIDOS





## Recomendações de Melhorias - Atendimento

Item	Recomendações de melhorias	Detalhamento
1	Expansão do "AD"	Atualmente o Active Directory está instalado nos computadores da reitoria e em algumas de suas extensões, ele permite uma fácil administração, mantendo informações centralizadas dos recursos hardwares e usuários da rede, viabilizando atribuição de políticas, instalação de programas de forma automatizada e aplicação de atualizações críticas ao parque computacional da UnB. O Active Directory eleva o nível de segurança de rede, uma vez que os usuários devem se autenticar com logon único, podendo esse usuário de rede autorizado acessar seus arquivos de qualquer lugar da rede.
2	Expansão do acesso remoto no parque computacional	Acesso remoto permite que um computador consiga acessar um outro computador na mesma rede, viabiliza o compartilhamento de telas com a equipe da central de atendimento. Com a expansão dessa ferramenta no parque computacional, será percebida uma grande redução de tempo de espera por atendimento, pois permitirá que seja prestado um pronto atendimento, reduzindo o deslocamento da equipe de atendimento presencial.
3	Automatizar procedimento para Alterar senha de usuário padrão "CPD"	O usuário padrão "CPD" é utilizado pela equipe de atendimento, é bastante utilizado quando um computador apresenta problemas de relação de confiança ou quando não está sob as políticas do Active Directory, viabilizado o acesso administrativo no sistema operacional da equipe de atendimento. Atualmente o procedimento para alteração de senha está sendo realizado ao passo em que os atendimentos são realizados pela equipe de atendimento.
4	Implantação do gerenciamento de mudança	Um modo consistente e padronizado para determinar e avaliar o desempenho atual em relação ao esperado de uma mudança de serviço em relação aos impactos nos resultados de negócio, serviços e infraestrutura de TI existentes e proposto. Avaliar o impacto das mudanças sobre a forma como o negócio usar os serviços, confirmar o impacto e avalia o custo real da alteração do serviço. Define expectativas das partes interessadas, avalia os efeitos esperados e não esperados conforme a capacidade, recurso e restrições organizacionais.
5	Implantação do gerenciamento de capacidade	Assegura que a capacidade dos serviços e infraestrutura de TI atendem a capacidade acordada e os requisitos relacionados com o desempenho.



#### 4.SERVICE DESK - 70038 – 70039 – 70040

Tarefa	Nº da O.S.	Objetivo da Tarefa
R-004	R031	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Padronização, desempenho e controle;</li> <li>2. Registrar, coletar informações, classificar, solucionar e responder as dúvidas e problemas reportados pelos usuários, a partir de consultas a scripts personalizados, possibilitando agilidade na resolução de problemas e falhas, padronização dos serviços e ganho de produtividade dos usuários;</li> <li>3. Encaminhamento dos chamados para a resolução de problemas e recuperação de falhas por parte das equipes de suporte de 2º e de 3º níveis, quando identificada esta necessidade.</li> </ol>

Item	Atividade	Modo de Realização
1	Recepcionar ligações telefônicas e registrar chamados abertos por telefone. Registrar chamados abertos diretamente pelos usuários utilizando a interface Web do sistema de atendimento ou e-mail.	A Recepção das ligações são realizadas por meio dos ramais 70038, 70039 e 70040. Quando necessário os chamados são registrados no sistema Web GLPI
2	Efetuar triagem e classificação das solicitações de acordo com procedimento documentado na base de conhecimento;	Triagem e classificação são realizadas em consonância com as categorias dispostas no GLPI
3	Consultar base de conhecimento e executar procedimentos de atendimento de primeiro nível;	Base de conhecimento condicionada no link <a href="\\Messier\fubx\$\UnB\CPD\SRS\SOP">\\Messier\fubx\$\UnB\CPD\SRS\SOP</a> . Mensalmente os chamados são conferidos com o propósito de verificar a existência do respectivo procedimento.
4	Encaminhar o chamado para atendimento de 2º ou 3º nível quando da impossibilidade de resolução em primeiro nível.	Sempre que necessário, os chamados são encaminhados para seus respectivos grupos solucionadores.
5	Reabrir subchamados para origem quando foram fechados inadequadamente	Chamados são reabertos quando detectada a necessidade de reabertura, seja por fechamento indevido ou recorrência do incidente
6	Atualizar ou incluir, quando inexistente, na Base de Conhecimento a documentação do procedimento utilizado para prestar o atendimento.	Quando da inexistência de procedimento dos serviços realizados pela contratada, um novo procedimento é acrescentado na base disposta no link: <a href="\\Messier\fubx\$\UnB\CPD\SRS\SOP">\\Messier\fubx\$\UnB\CPD\SRS\SOP</a> (X:\Central IT\Base de conhecimento).
7	Concluir e fechar o chamado, confirmando com o usuário o restabelecimento das funcionalidades reclamadas.	Conclusão e fechamento é realizada conforme relato de conclusão técnica, solução apresentada evidenciada com o usuário.

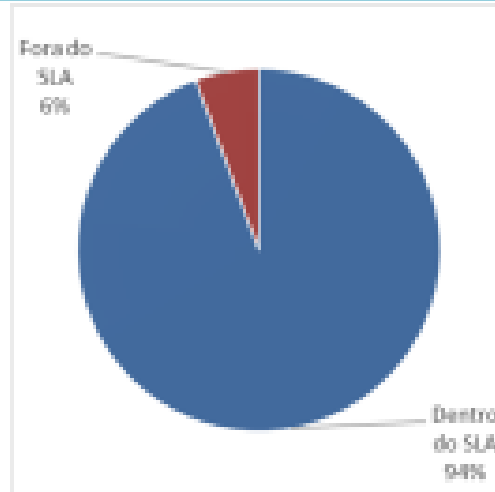
Item	Resultados Esperados e Níveis de Qualidade Exigidos	Limites	Resultados Obtidos
1	Inserir na descrição da solução do chamado link de documento da Base de Conhecimento utilizado.	>=98%	100%
2	Resolver chamados técnicos na reitoria em até 12 horas úteis.	>=90%	94%
3	Tempo médio para início do atendimento dos chamados	<= 20 minutos	0:12:19



	abertos pelos usuários via Web		
4	Nível de satisfação dos usuários	>= 3 de 5	4,37
5	Pesquisa de satisfação dos usuários	>= 5% do total dos chamados registrados no sistema	9,44%

### GRÁFICOS RESULTADOS OBTIDOS

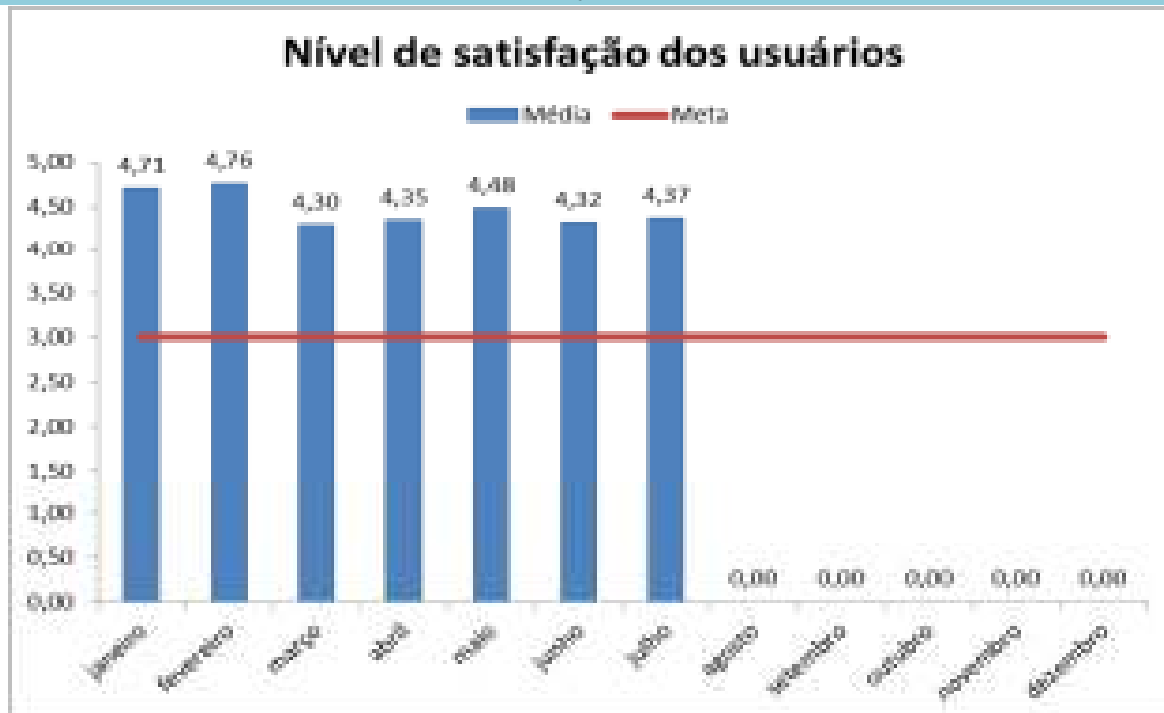
#### ATÉ 12 HORAS ÚTEIS



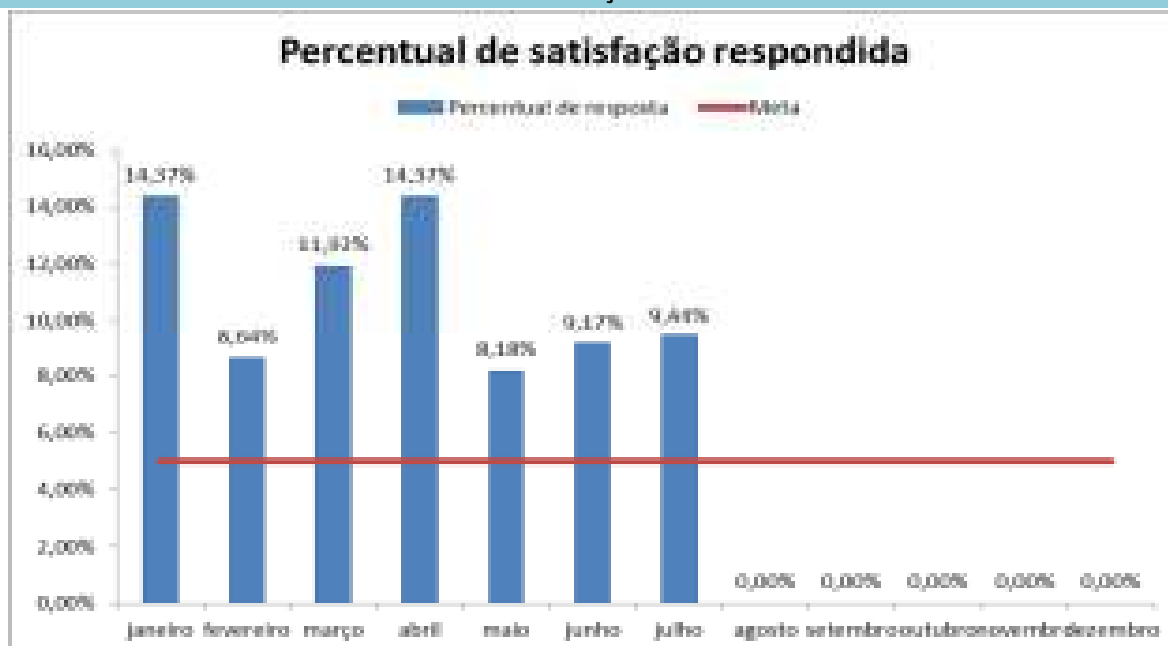
#### TEMPO MÉDIO PARA INÍCIO DOS ATENDIMENTOS VIA WEB



### NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS



### PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS







## Recomendações de melhorias – Service Desk

Item	Recomendações de melhorias	Detalhamento
1	Implementação de uma URA - (Unidade de Resposta Audível)	Atualmente alguns índices contratuais de qualidade não podem ser mensurados devido à ausência de recursos tecnológicos de telefonia, com a implementação de uma URA, será possível emitir relatórios de acompanhamento de entrada de ligações e rastreamento, visualização de ponto de abandono, transferir usuário para avaliação de atendimento, entre outras funções.
2	Dividir ambiente de serviço das equipes de 1º nível e 2º nível.	Atualmente os serviços de 1º e 2º níveis de atendimento são executados no mesmo ambiente, é recomendado que o serviço de 1º nível seja executado em local livre de poluição sonora.
3	Separar incidente de requisição de serviço	Isso poderá ajudar a elencar os serviços mais críticos para o negócio. Atualmente o catálogo de serviços disposto no GLPI não diferencia uma requisição de serviço de um incidente.
4	Pesquisa de satisfação	Conforme acordo firmado em reunião ocorrida no dia 03/02/2016, registrada em ata, ressaltamos a importância da realização da campanha de pesquisa de satisfação junto aos usuários de serviços de TI da UnB pelo CPD-FUB.
5	Implantação do gerenciamento de mudança	Um modo consistente e padronizado para determinar e avaliar o desempenho atual em relação ao esperado de uma mudança de serviço em relação aos impactos nos resultados de negócio, serviços e infraestrutura de TI existentes e proposto. Avaliar o impacto das mudanças sobre a forma como o negócio usar os serviços, confirmar o impacto e avalia o custo real da alteração do serviço. Define expectativas das partes interessadas, avalia os efeitos esperados e não esperados conforme a capacidade, recurso e restrições organizacionais.
6	Implantação do gerenciamento de capacidade	Assegura que a capacidade dos serviços e infraestrutura de TI atendem a capacidade acordada e os requisitos relacionados com o desempenho.

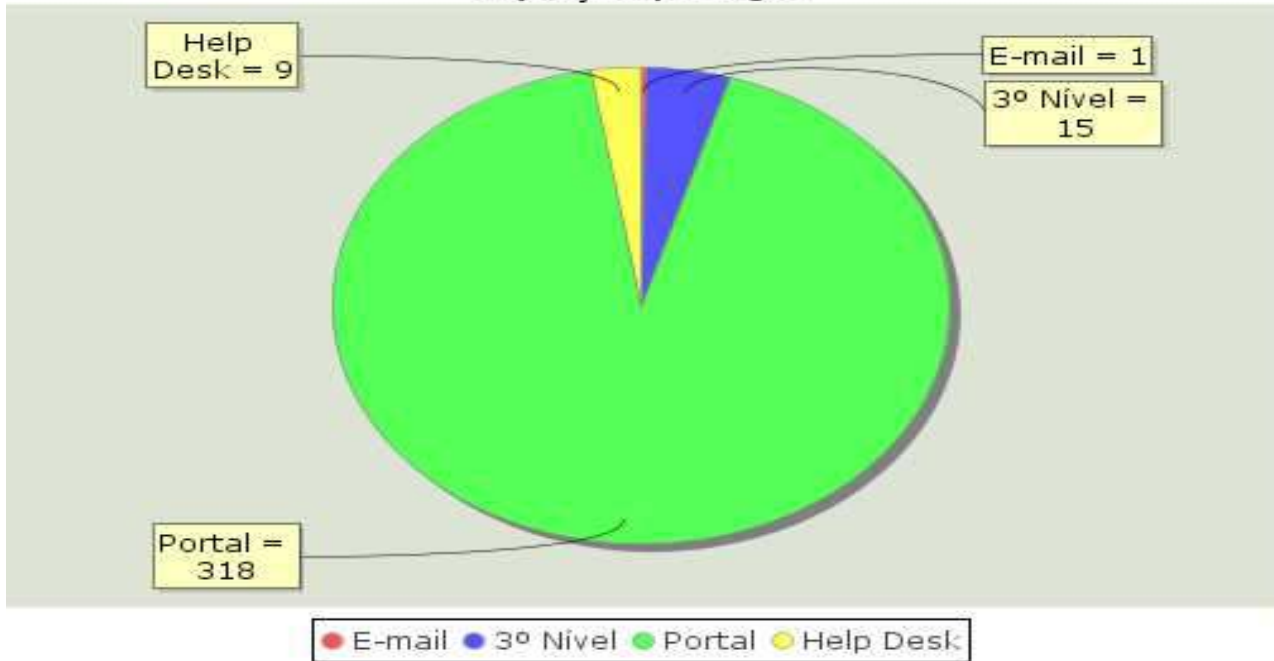
## 5. REGISTRO MENSAL DE ATENDIMENTO

Devido a operação simultânea dos sistemas de ITSM, CITSmart e GLPI, no mês de julho de 2016, foram registrados 343 chamados no CITSmart (vide gráfico Requisições por origem) e 805 no GLPI (vide gráfico quantitativo mensal de chamados X SLA). Em função das variações de funcionamento do sistema CITSmart, ocorrida entre os dias 19 e 22 de julho, aproximadamente 80 chamados de teste foram registrados com o propósito de verificar se a remodelação dos parâmetros CITSmart estavam de acordo com o padrão inicial definido no decorrer da implementação da aplicação até a data de entrega.

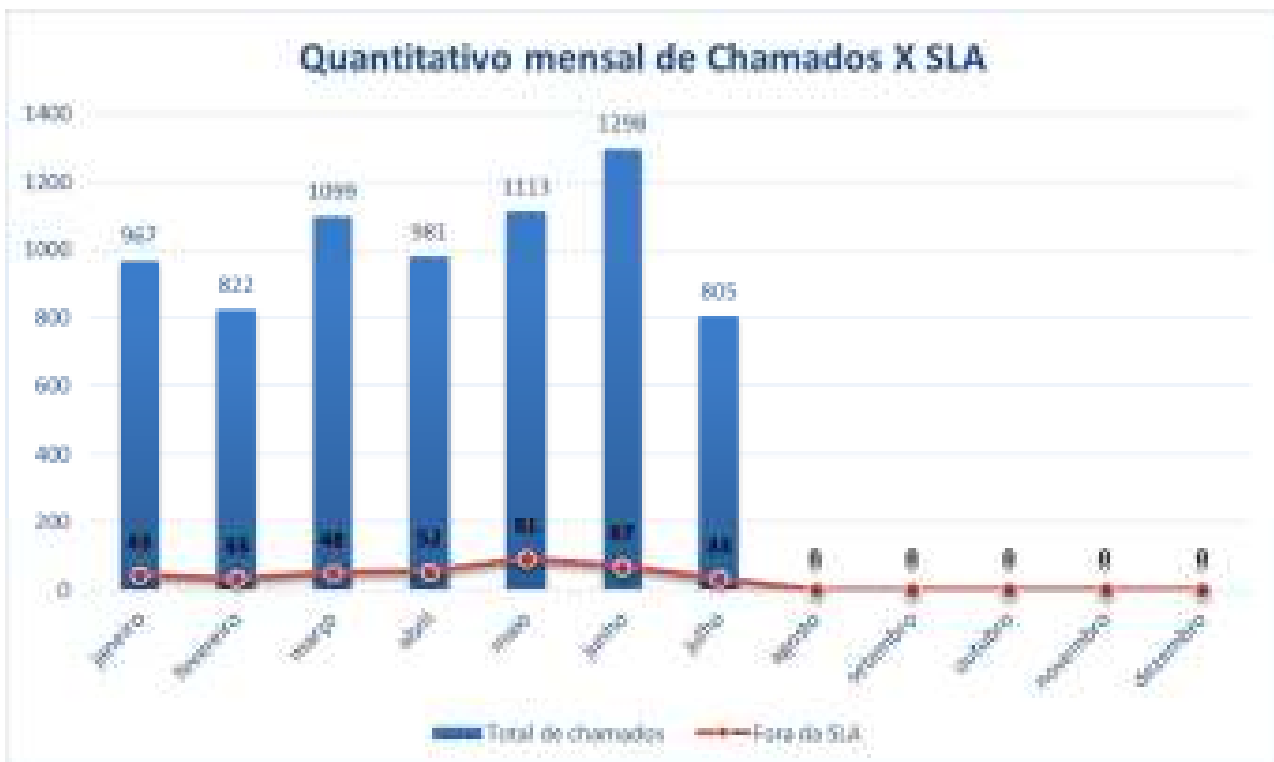
A remodelação dos parâmetros foi conduzida (pelo cliente) uma vez que foi identificado um novo acordo de nível de serviço vinculado (feito pelo cliente) aos serviços do catálogo, a vinculação pode ter resultado em instabilidades no registro de chamados, bem como nos resultados de mensuração dos tempos de atendimento.

Data início:01/07/2016 - Data fim: 31/07/2016

### Requisições por origem



### Quantitativo mensal de Chamados X SLA





## 6. MONITORAÇÃO E OPERAÇÃO

Tarefa	Nº da O.S.	Objetivo da Tarefa
R-001	R031	Efetuar a monitoração do ambiente lógico dos serviços corporativos disponibilizados pela área de TI, em regime 24x7x365, atuando e /ou acionando as áreas responsáveis pela manutenção em caso de falhas e promovendo atividades operacionais correlacionadas com o serviço.

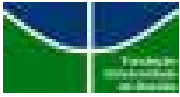
Item	Atividade	Modo de Realização
1	Monitorações remota e ininterruptas, de Servidores e Serviços, diariamente, em tempo integral, inclusive aos sábados, domingos e feriados, por meio de acompanhamento de ferramenta de monitoração, testes de comunicações e outras ferramentas que fizerem necessárias para execução da atividade.	A monitoração remota é feita de forma continuada através dos sistemas de monitoramento "NAGIOS", Milestone X Protect e CMC-TC (RIMATRIX5).
2	Preenchimento de relatório com eventos de monitoração ocorridos no período e análise de urgência, impacto e frequência dos mesmos.	Diariamente os eventos são registrados em "Diários de bordos", esses documentos são enviados por e-mail aos senhores Reinaldo, Domingos e Ricardo, urgência e impacto seguem os padrões definidos pela contratante.
3	Evolução do Checklist executado diariamente, pela manhã e à noite e da documentação das atividades operacionais correlacionadas com o serviço	Diariamente são verificados temperatura de sala cofre, Infovia e sala dos nobreaks, registro de entrada e saída dos equipamentos quando da movimentação de equipamento na sala de monitoração, além da estrada e saída de profissionais.

Item	Resultados Esperados e Níveis de Qualidade Exigidos	Limites	Resultados Obtidos
1	Iniciar o procedimento de correção tão logo sejam detectadas ou relatadas falhas e erros.	Máximo em 30 minutos	92%
2	Executar o plano de comunicação para ocorrência de falhas de criticidade alta ou média	Máximo em 1 hora	100%
3	Prestar informações técnicas aos demandantes fazendo a interligação com técnicos responsáveis pelo suporte.	Máximo em 30 minutos	100%

### GRÁFICOS RESULTADOS OBTIDOS

Iniciar o procedimento de correção tão logo sejam detectadas ou relatadas falhas e erros.





Executar o plano de comunicação para ocorrência de falhas de criticidade alta ou média

HOST	SERVIÇO	ESTADO	DATA E HORA DA OCORRÊNCIA	DATA E HORA DO CONTATO	SUCESO NO CONTATO	OPERADOR	RESPONSÁVEL PELO ATIVO	UNIDADE	OBSERVAÇÕES
cpd_active-directory	AD Replication Default-First-Site-Name/PHOBOS	<b>CRITICAL</b>	02/06/2016 00:49			Juliano / Saulo	Maicon	Suporte Avançado	Avisado ao Maicon as 09:08.
Xenapp	System Time	<b>WARNING</b>	01/07/2016 12:28	01/07/2016 12:43	Sim	Lays / Lilian	David	Suporte Avançado	Verificando.
Xenapp	System Time	<b>WARNING</b>	01/07/2016 16:03	01/07/2016 16:18	Sim	Lays / Lilian	David	Suporte Avançado	Verificando.
Xenapp	System Time	<b>WARNING</b>	01/07/2016 19:40	01/07/2016 19:56	Sim	Justino	Marcos	Suporte Avançado	
cpd_switch-core	Interface Enterasys Networks Inc. 1000BASE-LX Mini GBIC w/LC connector 12005	<b>CRITICAL</b>	02/07/2016 14:03	02/07/2016 14:20	Sim	Lilian	Prof. Jorge	Plantonista	Prof. Jorge ciente
cpd_switch-core	Interface Enterasys Networks Inc. 1000BASE-LX Mini GBIC w/LC connector 12006	<b>CRITICAL</b>	02/07/2016 14:03	02/07/2016 14:20	Sim	Lilian	Prof. Jorge	Plantonista	Prof. Jorge ciente
cpd_webmail	Check_MK	<b>CRITICAL</b>	05/07/2016 04:00	05/07/2016 04:13	Sim	Saulo	Prof. Jorge	Plantonista	Prof. Jorge solicitou downtime deste serviço para as 07:00h de hoje.
cpd_switch-core	interface Interface Enterasys Networks Inc. 1000BASE-LX Mini GBIC w/LC connector 12009	<b>CRITICAL</b>	05/07/2016 09:35	05/07/2016 09:40	Sim	Darlan	Luiz	Redes	Avisado ao Luiz as 09:40.
cpd_webmail	Postfix Queue	<b>WARNING</b>	05/07/2016 21:26	05/07/2016 21:40	Sim	Elenilson	Prof. Jorge	Plantonista	Prof. Jorge solicitou downtime deste serviço para as 07:00h do próximo dia.
cpd_mail	Postfix Queue	<b>WARNING</b>	05/07/2016 21:26	05/07/2016 21:40	Sim	Elenilson	Prof. Jorge	Plantonista	Prof. Jorge solicitou downtime deste serviço para as 07:00h do próximo dia.



FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA – FUB Contrato Nº 274/2013  
Período de 01 a 31 de Julho de 2016



cpd_webmail	proc_slapd	WARNING	07/07/2016 12:15	07/07/2016 12:30	Sim	Lays / Lilian	Maicon	Suporte Avançado	Avisado ao Maicon, verificando.
cpd_webmail	proc_master	WARNING	07/07/2016 12:15	07/07/2016 12:30	Sim	Lays / Lilian	Maicon	Suporte Avançado	Avisado ao Maicon, verificando.
SEI_SIP_WEB_2	fs_/var	WARNING	07/07/2016 13:00	07/07/2016 13:20	Sim	Lays / Lilian	Marcos	Suporte Avançado	Marcos verificando.
charlesxavier	Sites Operadoras Brasil - <a href="http://www.gvt.com.br">http://www.gvt.com.br</a>	CRITICAL	07/07/2016 16:25	07/07/2016 16:40	Sim	Lays / Lilian	Reginaldo	SOP	Reginaldo verificando
cpd_switch-core	Interface Enterasys Networks Inc. 1000BASE-LX Mini GBIC w/LC connector 12009	CRITICAL	07/07/2016 16:30	07/07/2016 16:45	Sim	Lays / Lilian	Samuel	Redes	Samuel informado.
cpd_webmail	Postfix Queue	CRITICAL	08/07/2016 09:08	08/07/2016 09:30	Sim	Darlan / Valmir	Rogério	SOP	Rogério informado
icc_switch-core	Interface Enterasys Networks Inc. 1000BASE-SX Mini GBIC w/LC connector 72001	CRITICAL	08/07/2016 09:08	08/07/2016 09:30	Sim	Darlan / Valmir	Luiz	Redes	Luiz informado
ft_switch-core	Interface Enterasys Networks Inc. 1000BASE-LX Mini GBIC w/LC connector 72003	CRITICAL	08/07/2016 09:08	08/07/2016 09:31	Sim	Darlan / Valmir	Luiz	Redes	Luiz informado
ft_switch-core	Interface Enterasys Networks Inc. 1000BASE-LX Mini GBIC w/LC connector 82002	CRITICAL	08/07/2016 09:08	08/07/2016 09:31	Sim	Darlan / Valmir	Luiz	Redes	Luiz informado
icc_switch-core	Interface Enterasys Networks Inc. 1000BASE-LX Mini GBIC w/LC connector 72008	CRITICAL	08/07/2016 13:29	08/07/2016 13:44	Sim	Lays / Lilian	Luiz	Redes	Luiz informado
icc_switch-core	Interface Enterasys Networks Inc. 1000BASE-LX Mini GBIC w/LC connector 72012	CRITICAL	08/07/2016 13:29	08/07/2016 13:44	Sim	Lays / Lilian	Luiz	Redes	Luiz informado
icc_switch-core	Interface Enterasys	CRITICAL	08/07/2016 13:29	08/07/2016 13:44	Sim	Lays / Lilian	Luiz	Redes	Luiz informado



	Networks Inc. 1000BASE-LX Mini GBIC w/LC connector 82007								
icc_switch- core	Interface Enterasys Networks Inc. 1000BASE-LX Mini GBIC w/LC connector 82008	<b>CRITICAL</b>	08/07/2016 13:29	08/07/2016 13:44	Sim	Lays / Lilian	Luiz	Redes	Luiz informado
icc_switch- core	Interface Enterasys Networks Inc. 1000BASE-LX Mini GBIC w/LC connector 82011	<b>CRITICAL</b>	08/07/2016 13:29	08/07/2016 13:44	Sim	Lays / Lilian	Luiz	Redes	Luiz informado
icc_switch- core	Interface Enterasys Networks Inc. 1000BASE-LX Mini GBIC w/LC connector 82012	<b>CRITICAL</b>	08/07/2016 13:29	08/07/2016 13:44	Sim	Lays / Lilian	Luiz	Redes	Luiz informado
Servidor_Apli cação_JBoss 7	fs_/tmp	<b>WARNING</b>	09/07/2016 15:11			Lays			Colocado em downtime.
chronos		<b>CRITICAL</b>	11/07/2016 16:16	11/07/2016 16:35	Sim	Lays	Carlos	SOP	Verificando.
chronos-SRV- VRTOT		<b>CRITICAL</b>	11/07/2016 16:15	11/07/2016 16:35	Sim	Lays	Carlos	SOP	Verificando.
icc_switch- core	Interface Enterasys Networks Inc. 1000BASE-SX Mini GBIC w/LC connector 72020	<b>CRITICAL</b>	11/07/2016 16:25	11/07/2016 16:45	Sim	Lays	Alex	Redes	Intervenção no laboratório de informática do icc.
Finatec_swit ch-core	O serviço 1000BASE-LX Mini GBIC w/LC connector 52101	<b>CRITICAL</b>	11/07/2016 15:01	11/07/2016 15:16	Sim	Lays	Claudio	Redes	Intervenção na finatec.
Finatec_swit ch-core	O serviço 1000BASE-LX Mini GBIC w/LC connector 52102	<b>CRITICAL</b>	11/07/2016 15:01	11/07/2016 15:16	Sim	Lays	Claudio	Redes	Intervenção na finatec.
Finatec_swit ch-core	O serviço 1000BASE-LX Mini GBIC w/LC connector 52103	<b>CRITICAL</b>	11/07/2016 15:01	11/07/2016 15:16	Sim	Lays	Claudio	Redes	Intervenção na finatec.
Finatec_swit ch-core	O serviço 1000BASE-LX Mini GBIC w/LC connector	<b>CRITICAL</b>	11/07/2016 15:01	11/07/2016 15:16	Sim	Lays	Claudio	Redes	Intervenção na finatec.



FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA – FUB Contrato Nº 274/2013  
Período de 01 a 31 de Julho de 2016



	52104								
Finathec_swit ch-core	O serviço 1000BASE-LX Mini GBIC w/LC connector 52105	<b>CRITICAL</b>	11/07/2016 15:01	11/07/2016 15:16	Sim	Lays	Claudio	Redes	Intervenção na finathec.
Finathec_swit ch-core	O serviço 1000BASE-LX Mini GBIC w/LC connector 52109	<b>CRITICAL</b>	11/07/2016 15:01	11/07/2016 15:16	Sim	Lays	Claudio	Redes	Intervenção na finathec.
Finathec_swit ch-core	O serviço 1000BASE-LX Mini GBIC w/LC connector 521010	<b>CRITICAL</b>	11/07/2016 15:01	11/07/2016 15:16	Sim	Lays	Claudio	Redes	Intervenção na finathec.
Finathec_swit ch-core		<b>UNKNOW N</b>	12/07/2016 12:02	12/07/2016 12:17	Sim	Lilian	Bruno	Redes	
ft_switch-core		<b>CRITICAL</b>	12/07/2016 15:06	12/07/2016 15:17	Sim	Lilian	Luiz	Redes	
icc_switch-core		<b>CRITICAL</b>	12/07/2016 15:06	12/07/2016 15:17	Sim	Lilian	Luiz	Redes	
icc_switch-core	Interface Enterasys Networks Inc. 1000BASE-SX Mini GBIC w/LC connector 72001	<b>CRITICAL</b>	13/07/2016 08:40	13/07/2016 08:58	Sim	Darlan / Valmir	Luiz	Redes	Foi informado que era um alarme falso.
ft_switch-core	Interface Enterasys Networks Inc. 1000BASE-LX Mini GBIC w/LC connector 72003	<b>CRITICAL</b>	13/07/2016 10:20	13/07/2016 10:48	Sim	Darlan / Valmir	Felipe	Redes	Foi informado ao Felipe.
ft_switch-core	Interface Enterasys Networks Inc. 1000BASE-LX Mini GBIC w/LC connector 82002	<b>CRITICAL</b>	13/07/2016 10:20	13/07/2016 10:48	Sim	Darlan / Valmir	Felipe	Redes	Foi informado ao Felipe.
icc_switch-core	Interface Enterasys Networks Inc. 1000BASE-SX Mini GBIC w/LC connector 72001	<b>CRITICAL</b>	13/07/2016 10:20	13/07/2016 10:48	Sim	Darlan / Valmir	Felipe	Redes	Foi informado ao Felipe.
charlesxavier	Sites Operadoras Brasil - <a href="http://www.tim.com.br">http://www.tim.com.br</a>	<b>CRITICAL</b>	13/07/2016 15:55	13/07/2016 16:09	Sim	Lays / Lilian	Ricardo	SOP	O Ricardo informou que é por que não pingou.
S8_CPD-SALA-COFRE	Interface Enterasys Networks Inc. 1000BASE-T	<b>CRITICAL</b>	14/07/2016 11:50	14/07/2016 11:50	Sim	Darlan / Valmir	Luiz	Redes	Foi informado pelo Sr. Luiz da equipe de redes, que



FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA – FUB Contrato Nº 274/2013  
Período de 01 a 31 de Julho de 2016



	RJ45 Gigabit Ethernet Frontpanel Port 72002								estão fazendo testes no switch e isso era esperado.
S8_CPD-SALA-COFRE	Interface Enterasys Networks Inc. 10GBASE-SR SFP+ 10-Gigabit Ethernet Port 850nm Short Wavelength 33/82m MMF LC 63005	<b>CRITICAL</b>	14/07/2016 15:09	14/07/2016 15:21	Sim	Lays / Lilian	Luiz	Redes	Luiz/Redes, informa que o alarme pode ser desconsiderado e que entrará em contato com a área de segurança para que façam a exclusão do Nagios.
icc_switch-core	Interface Enterasys Networks Inc. 1000BASE-LX Mini GBIC w/LC connector 72003	<b>CRITICAL</b>	15/07/2016 12:15	15/07/2016 12:30	Sim	Lays	Claudio	Redes	Claudio verificando, disse que por falta de energia ocorreu o alarme.
Shibolet		<b>CRITICAL</b>	15/07/2016 15:00	15/07/2016 15:20	Sim	Lays	Ricardo	Suporte Avançado	Mudou a máquina e não foi mudada no Nagios.
Shibolet	Check_MK	<b>CRITICAL</b>	15/07/2016 16:28	15/07/2016 16:48	Sim	Lays	Marcio	Suporte Avançado	Mudou a máquina e não foi mudada no Nagios.
ft_switch-core	Interface Enterasys Networks Inc. 1000BASE-LX Mini GBIC w/LC connector 82003	<b>CRITICAL</b>	15/07/2016 18:20	15/07/2016 18:32	Sim	Elenilson	Bruno	Redes	
cpd_mail	proc_master	<b>CRITICAL</b>	17/07/2016 12:51	17/07/2016 13:04	Sim	Elenilson	Prof. Jorge	Plantonista	Posto em downtime para às 7:00 do próximo dia útil por solicitação do Professor.
cpd_mail	proc_slapd	<b>CRITICAL</b>	17/07/2016 12:51	17/07/2016 13:04	Sim	Elenilson	Prof. Jorge	Plantonista	Posto em downtime para às 7:00 do próximo dia útil por solicitação do Professor.
charlesxavier	fs_usr	<b>WARNING</b>	18/07/2016 03:06			Juliano			Conforme plano de comunicação, agendado para horário de expediente.





FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA – FUB Contrato Nº 274/2013  
Período de 01 a 31 de Julho de 2016



Finathec_swit ch-core	Interface Enterasys Networks Inc. 1000BASE-LX Mini GBIC w/LC connector 42207	<b>CRITICAL</b>	18/07/2016 07:00	18/07/2016 07:21	Sim	Darlan / Valmir	Erasmus	Redes	Erasmus informou que estes hosts estão em queda devido à falta de energia.
icc_switch- core	Interface Enterasys Networks Inc. 1000BASE-LX Mini GBIC w/LC connector 82012	<b>CRITICAL</b>	18/07/2016 07:00	18/07/2016 07:21	Sim	Darlan / Valmir	Erasmus	Redes	Erasmus informou que estes hosts estão em queda devido à falta de energia.
ft_switch- core	Interface Enterasys Networks Inc. 1000BASE-LX Mini GBIC w/LC connector 82012	<b>CRITICAL</b>	18/07/2016 07:00	18/07/2016 07:21	Sim	Darlan / Valmir	Erasmus	Redes	Erasmus informou que estes hosts estão em queda devido à falta de energia.
Samsung_CL X-8640	Interface Embedded Ethernet Controller 10/100/1000 Mbps v1.0 UTP RJ-45 connector A1 1000 MbpsFull Duplex	<b>CRITICAL</b>	18/07/2016 07:00	18/07/2016 07:21	Sim	Darlan / Valmir	Erasmus	Redes	Erasmus informou que estes hosts estão em queda devido à falta de energia.
SEI_SIP_WEB _1	proc_apache	<b>CRITICAL</b>	18/07/2016 11:36	18/07/2016 11:48	Sim	Darlan / Valmir	Pedro	SOP	Foi informado ao Pedro.
charlesxavier	Sites Operadoras Brasil - <a href="http://www.tim.com.br">http://www.tim.com.br</a>	<b>CRITICAL</b>	18/07/2016 12:59	18/07/2016 13:14	Sim	Lays / Lilian	Anderson	SOP	Anderson informado e verificando.
cpd_switch- core	Interface Enterasys Networks Inc. 1000BASE-LX Mini GBIC w/LC connector 12009	<b>CRITICAL</b>	19/07/2016 09:32	19/07/2016 09:42	Sim	Darlan	Juvenal	Redes	
cpd_webmail	Postfix Queue	<b>CRITICAL</b>	20/07/2016 15:19	20/07/2016 15:34	Sim	Lays / Lilian	Ricardo	Suporte Avançado	Ricardo solucionando
icc_switch- core	Interface Enterasys Networks Inc. 1000BASE-SX Mini GBIC w/LC connector 72001	<b>CRITICAL</b>	21/07/2016 09:19	21/07/2016 09:34	Sim	Darlan / Lilian	Luiz	Redes	Informado ao Luiz as 09:34
Finathec_swit ch-core	Interface Enterasys Networks Inc. 1000BASE-LX Mini GBIC w/LC	<b>CRITICAL</b>	21/07/2016 19:28	21/07/2016 19:39	Não	Justino	Prof. Jorge	Plantonista	



	connector 42207								
Finatec_swit ch-core	Interface Enterasys Networks Inc. 1000BASE-LX Mini GBIC w/LC connector 42207	<b>CRITICAL</b>	22/07/2016 08:00	22/07/2016 08:19	Sim	Darlan / Valmir	Luiz	Redes	Avisado ao Luiz as 08:19.
Finatec_swit ch-core	Interface Enterasys Networks Inc. 1000BASE-LX Mini GBIC w/LC connector 42207	<b>CRITICAL</b>	23/07/2016 03:30			Saulo			Conforme plano de comunicação: foi feito o downtime para às 07:00h.
ft_switch- core	Interface Enterasys Networks Inc. 1000BASE-LX Mini GBIC w/LC connector 72011	<b>CRITICAL</b>	26/07/2016 13:48	26/07/2016 14:05	Sim	Lays	Fernando	Redes	Fernando verificando, disse que pode ser problema por falta de energia.
charlesxavier	Sites Operadoras Brasil - <a href="http://www.tim.com.br">http://www.tim.com.br</a>	<b>CRITICAL</b>	26/07/2016 16:33	26/07/2016 16:48	Sim	Lays	Reginaldo	SOP	Reginaldo do SOP verificando.
Phobos.ad- fub.unb.br	LOG System	<b>WARNING</b>	26/07/2016 21:24	26/07/2016 21:39	Não	Elenilson	Domingos	Plantonista	Feita tentativa de contato.
S8_CPD- SALA-COFRE	Interface Enterasys Networks Inc. 1000BASE-T RJ45 Gigabit Ethernet Frontpanel Port 82021	<b>CRITICAL</b>	27/07/2016 14:21	27/07/2016 14:36	Sim	Lays	Claudio	Redes	Avisado ao Claudio.
S8_CPD- SALA-COFRE	Interface Enterasys Networks Inc. 1000BASE-T RJ45 Gigabit Ethernet Frontpanel Port 82019	<b>CRITICAL</b>	27/07/2016 14:21	27/07/2016 14:36	Sim	Lays	Claudio	Redes	Avisado ao Claudio.
Phobos.ad- fub.unb.br	Check_MK	<b>CRITICAL</b>	27/07/2016 21:03	27/07/2016 21:12	Sim	Elenilson	Domingos	Plantonista	Informado ao Plantonista Sr. Domingos
Phobos.ad- fub.unb.br	LOG System	<b>WARNING</b>	27/07/2016 21:03	27/07/2016 21:12	Sim	Elenilson	Domingos	Plantonista	Informado ao Plantonista Sr. Domingos
Deimos.ad- fub.unb.br	LOG File Replication Service	<b>CRITICAL</b>	28/07/2016 01:17	28/07/2016 07:15	Não	Saulo / Juliano / Darlan / Valmir	Reinaldo	SOP	Conforme plano de comunicação: o serviço está sendo agendado para às 07:00h.



FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA – FUB Contrato Nº 274/2013  
Período de 01 a 31 de Julho de 2016



									Informado ao Anderson (SOP) às 8h30.
Deimos.ad-fub.unb.br	LOG System	<b>CRITICAL</b>	28/07/2016 07:00	28/07/2016 07:15	Não	Darlan / Valmir	Reinaldo	SOP	Informado ao Anderson (SOP) às 8h30.
Deimos.ad-fub.unb.br	LOG Security	<b>CRITICAL</b>	28/07/2016 07:00	28/07/2016 07:15	Não	Darlan / Valmir	Reinaldo	SOP	Informado ao Anderson (SOP) às 8h30.
Deimos.ad-fub.unb.br	LOG Directory Service	<b>CRITICAL</b>	28/07/2016 07:00	28/07/2016 07:15	Não	Darlan / Valmir	Reinaldo	SOP	Informado ao Anderson (SOP) às 8h30.
Phobos.ad-fub.unb.br	LOG System	<b>CRITICAL</b>	28/07/2016 07:00	28/07/2016 07:15	Não	Darlan / Valmir	Reinaldo	SOP	Informado ao Anderson (SOP) às 8h30.
Phobos.ad-fub.unb.br	Check_MK	<b>CRITICAL</b>	28/07/2016 07:00	28/07/2016 07:15	Não	Darlan / Valmir	Reinaldo	SOP	Informado ao Anderson (SOP) às 8h30.
Finatec_swit ch-core	Interface Enterasys Networks Inc. 1000BASE-LX Mini GBIC w/LC connector 42103	<b>CRITICAL</b>	28/07/2016 22:21	28/07/2016 22:36	Sim	Justino	Domingos	Plantonista	O plantonista chefe/Domingos está ciente, e pediu para agendar os referidos hosts para dia seguinte.
cpd_mail	proc_master	<b>WARNING</b>	29/07/2016 01:00	29/07/2016 01:45	Não	Saulo	Domingos	Plantonista	Foram feitas duas tentativas de contato com o Sr. Domingos: às 01:45 e 02:25, porém sem sucesso
cpd_mail	proc_slapd	<b>WARNING</b>	29/07/2016 01:00	29/07/2016 01:45	Não	Saulo	Domingos	Plantonista	Foram feitas duas tentativas de contato com o Sr. Domingos: às 01:45 e 02:25, porém sem sucesso
telesto.ad-fub.unb.br	LOG Security	<b>CRITICAL</b>	29/07/2016 11:20	29/07/2016 11:30	Sim	Valmir	David	Suporte Avançado	Sup. Avançado. Resolvendo, Sr. David.
Deimos.ad-fub.unb.br	LOG Security	<b>CRITICAL</b>	29/07/2016 11:20	29/07/2016 11:30	Sim	Valmir	David	Suporte Avançado	Sup. Avançado. Resolvendo, Sr. David.
cpd_mail	proc_slapd	<b>WARNING</b>	29/07/2016 11:20	29/07/2016 11:30	Sim	Valmir	David	Suporte Avançado	Sup. Avançado Resolvendo, Sr. David.
cpd_mail	proc_master	<b>WARNING</b>	29/07/2016 11:20	29/07/2016 11:30	Sim	Valmir	David	Suporte Avançado	Sup. Avançado. Resolvendo, Sr. David.
Deimos.ad-fub.unb.br	LOG Security	<b>CRITICAL</b>	29/07/2016 16:06	29/07/2016 16:21	Sim	Lays	Anderson	Suporte Avançado	Anderson verificando.
Deimos.ad-fub.unb.br	LOG Security	<b>CRITICAL</b>	29/07/2016 20:10			Elenilson			Conforme plano de comunicação:



									o serviço está sendo agendado para às 07:00h.
Deimos.ad-fub.unb.br	LOG System	<b>CRITICAL</b>	29/07/2016 22:17				Elenilson		Conforme plano de comunicação: o serviço está sendo agendado para às 07:00h.
telesto.ad-fub.unb.br	LOG File Replication Service	<b>WARNING</b>	30/07/2016 14:17	30/07/2016 14:32	Sim	Lays	Domingos	Plantonista	Conforme solicitado pelo sr. Domingos foi colocado em downtime para segunda feira.
charlesxavier	Sites Operadoras Brasil - <a href="http://www.tim.com.br">http://www.tim.com.br</a>	<b>CRITICAL</b>	30/07/2016 16:20			Lays			Conforme plano de comunicação colocado em downtime para segunda.
Deimos.ad-fub.unb.br	LOG File Replication Service	<b>CRITICAL</b>	30/07/2016 16:45	30/07/2016 17:00	Sim	Lays	Domingos	Plantonista	Conforme solicitado pelo sr. Domingos foi colocado em downtime para segunda feira.
Finatec_Switch_Core	Interface Enterasys Networks Inc. 1000BASE-LX Mini GBIC w/LC connector 42207	<b>CRITICAL</b>	31/07/2016 15:41	31/07/2016 15:55	Sim	Lilian	Domingos	Plantonista	Conforme solicitado pelo sr. Domingos foi colocado em downtime para segunda feira.

### PRESTAR INFORMAÇÕES TÉCNICAS AOS DAMANDANTES FADENDO A INTERLIGAÇÃO COM TÉCNICOS RESPONSÁVEIS PELO SUPORTE

## Gerador e Nobreaks

- Dia 11/07 as 04:52 ocorreu falta de energia da CEB, o gerador não entrou em ação. Foi realizado o desligamento emergencial da sala cofre. A energia foi normalizada as 09:58 da manhã, a sala cofre e os demais serviços foram reestabelecidos no período da tarde.
- Dia 17/07 As 08:25 ocorreu falta de energia da CEB, conforme previsto o gerador não foi acionado. A energia foi normalizada as 08:31. Segundo informado pela equipe de infraestrutura essa queda de energia foi realizada para fins de testes no gerador e rede elétrica da UNB.
- Dia 22/07 as 11:32 ocorreu falta de energia da CEB, essa queda foi causada por uma manutenção no gerador. A energia voltou ao normal as 11:40.



- Dia 27/07 as 01:26 ocorreu falta de energia da CEB, o gerador não foi acionado. As 01:51 foi realizado o procedimento de desligamento emergencial da sala cofre. As 02:24 foi informado ao senhor Domingos a situação. A energia foi normalizada as 09:02, a sala cofre e os demais sistemas foram reestabelecidos somente as 11:49. As 13:25, 13:36 e 13:48 ocorreram vários picos de energia ocasionados por testes no gerador.
- Dia 28/07 as 09:40 houve queda total do fornecimento de energia da CEB, o no-break seguiu a sala cofre até o seu desligamento emergencial, as 09:45 uma das fases voltou e as 10:18 a energia voltou ao normal.

## Sala Infovia

- Dia 03/07 o senhor Ilideo da empresa G44 realizou um teste de rompimento de fibra óptica.
- Dia 11/07 o senhor Claudio da equipe de redes, juntamente com o senhor Reinaldo da equipe de segurança tiraram fotografias dos equipamentos de rede.

## Sala Cofre

- Dia 13/07 o senhor Luiz juntamente com o senhor Elison do grupo NCT, realizaram um link-agregation no switch S8.
- Dia 14/07 o senhor Luiz juntamente com o senhor Elison do grupo NCT, realizaram mais um link-agregation no switch S8.
- Dia 15/07 o senhor Ricardo do suporte avançado tirou fotografias do firewall.
- Dia 18/07 os senhores Aquiles e Daniel, juntamente com o senhor Dailson da Brisa Ti, realizaram uma manutenção nas blades.
- Dia 27/07 às 09:04 o Grupo Orion realizou a manutenção preventiva da sala cofre, finalizando as 10:40.
- Dia 27/07 os senhores Luiz da equipe de redes, e o senhor Vinicius da equipe de infraestrutura realizaram a troca de fibras ópticas da controladora wireless e o switch S8.

## Sala de Operação

- Dia 04/07, no período da tarde foi constatado pelas câmeras que o ar condicionado da sala dos no-breaks estava desligado, após verificar pessoalmente que o ar estava desligado, a máquina AR 01 foi religada.
- Dia 10/07, no período da tarde foi constatado que o painel do gerador estava apagado.



- Dia 14/07, no período da madrugada foi constatado que os telefones não estavam realizando ligações externas, o setor de telefonia da UNB informou que o problema será resolvido em breve. No mesmo dia, no turno da manhã, os notebooks foram encaminhados para a sala do Sr. Flamarion para a realização da baixa.
- Segue os números de patrimônios dos notebooks:
  - Redes: pat. 288882
  - Helpdesk: pat. 238305
  - Segurança (Karam): pat. 288875
  - Helpdesk: pat. 290232
  - Redes: pat. 314803
  - Netbook: pat. 339557
- Dia 27/07 o pessoal da segurança retirou o Balanceador de carga F5, o mesmo não tinha patrimônio e estava em teste.
- Dia 28/07 no período da noite, a servidora Ana do setor de Infraestrutura informou que o gerador só pode acionar se caírem as duas fases da CEB, com queda de energia de uma fase só, não vai conseguir acionar.

## Nagios

- No referido mês, conforme informações extraídas do Nagios foram apresentadas 2340 alertas de hosts e 27330 alertas de seus respectivos serviços. Houve a necessidade de contato com o responsável pelo host em apenas 93 casos.

Host Alerts				Service Alerts			
State	Soft Alerts	Hard Alerts	Total Alerts	State	Soft Alerts	Hard Alerts	Total Alerts
UP	388	381	769	OK	5842	3119	8961
DOWN	1215	373	1588	WARNING	5107	2041	7148
UNREACHABLE	2	1	3	UNKNOWN	2368	601	3467
All States	1605	755	2340	CRITICAL	5902	2381	8283
				All States	19217	6213	27330

Figura 1 - Total de alertas registrados



## Controle de Acesso à Sala Cofre

DATA	NOME	SETOR	HORA ENTRADA	HORA SAÍDA	DURAÇÃO	MOTIVO	OPERADOR TÉCNICO
01/07	Domingos	Diretoria	10:41	10:44	00:03	Visita Técnica	Darlan
07/07	Erasmus / Paulo	Rede	09:10	09:55	00:45	Apresentar sala e equipes. p/ funcionário novo (Paulo)	Valmir
07/07	Domingos / Ana Paula	Admin /Infra	09:15	09:50	00:35	Verificando número de patrimônio	Valmir
11/07	Karam / Domingos	Diretoria	10:41	11:20	00:39	Verificação das maquinas da sala cofre	Darlan
11/07	Domingos / Juvenal / Vinicius / David / Reinaldo	Diretoria/ Redes / SOP/ Segurança / Infra	10:09	12:00	01:51	Várias pessoas e equipe entraram na sala cofre, várias vezes para verificação das maquinas e religamento dos ativos, servidores, storages e outros ativos.	Darlan
11/07	Carlos/ Ronaldo	sop	16:14	16:40	00:26	Verificação	Lays
11/07	Rafael/Alisson/ Carlos/ Renaldo	sop	14:10	14:15	00:05	Ligar maquinas.	Lays
11/07	Carlos/ Ronaldo	sop	14:41	14:49	00:08	Verificação	Lays
11/07	Ricardo/ Daison	sop	14:25	14:27	00:02	Verificação	Lays
11/07	Ricardo/ Daison/ Daniel	sop	16:46	16:55	00:09	Verificação	Lays
12/07	Alex	Rede	11:21	11:26	00:05	Retirar tampa modulo S8	Valmir
12/07	Juvenal	Rede	17:45	17:47	00:02	Verificação do slot	Lilian
13/07	Luiz / Elison	Redes / NCT	11:33	12:12	00:39	Realizar um link agregation no S8	Darlan / Valmir
13/07	Edson/ luiz/ Vinicius	Redes / NCT	12:51	13:06	00:15	Verificação da controladora.	Lays/Lilian
14/07	Luiz / Elison	Redes / NCT	11:50	12:40	00:50	Realizar um link agregation no S8	Darlan / Valmir
14/07	Luiz	Redes	12:45	12:45	00:00	Verificação	Lays/Lilian
14/07	Jorge/ Daniel/ Ricardo	SOP/ Empresa Brisa TI	14:30	14:47	00:17	Colocar Baterias no storage	Lays/Lilian
14/07	Diego	Segurança	14:38	14:47	00:09	Acompanhar a colocação das baterias.	Lays/Lilian
14/07	JORGE	Diretoria	16:48	16:51	00:03	Verificação	Lays/Lilian
15/07	Maicon / Rogerio	Sup. Avanç.	08:50	11:20	02:30	Substituição de fitas no Robô	Valmir
15/07	David/ Rogerio/ Maicon	Sup. Avanç.	14:05	14:13	00:08	Procurar o servidor Império	Lays
15/07	Marcio/ Diego	Sup. Avanç.	14:11	14:13	00:02	Procurar o servidor Iperio	Lays
15/07	David	Sup. Avanç.	14:16	14:21	00:05	Verificação do servidor Iperio	Lays
15/07	David/ Maicon	Sup. Avanç.	14:37	14:41	00:04	Verificação do servidor Iperio	Lays
15/07	David/ Rogerio/ Maicon	Sup. Avanç.	14:52	15:07	00:15	Verificação do servidor Iperio	Lays
15/07	Ricardo	SOP	16:32	16:33	00:01	Tirar fotos do firew	Lays
18/07	Aquiles	SOP	08:27	08:31	00:04	Verificar as blades	Darlan / Valmir
18/07	Aquiles / Dailson / Daniel	SOP / Brisa TI	10:06	10:08	00:02	Manutenção das blades	Darlan / Valmir
18/07	Aquiles	SOP	12:09	12:11	00:02	Verificar as blades	Darlan / Valmir



FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA – FUB Contrato Nº 274/2013  
Período de 01 a 31 de Julho de 2016



18/07	Rogério/ Aquiles	Sup. Avanç.	14:49	15:03	00:14	Verificação	Lays/Lilian
18/07	Nides	Sup. Avanç.	15:43	15:46	00:03	Verificação	Lays/Lilian
18/07	David/ Ricardo	Sup. Avanç.	13:40	14:02	00:22	Trocar senha da G3	Lays
18/07	Aquiles	Sup. Avanç.	15:29	15:34	00:05	Tirar foto do robô	Lays
18/07	Ricardo	Sup. Avanç.	15:33	15:34	00:01	Tirar foto do robô	Lays
18/07	Ricardo	Sup. Avanç.	15:47	15:52	00:05	Verificação	Lays
18/07	Jorge BRISA TI/ Ricardo/ Aquiles	Sup. Avanç.	16:23	16:35	00:12	Verificação G3	Lays
18/07	Ricardo	Sup. Avanç.	17:37		#####	Verificação G3	Lays
18/07	Ricardo	Sup. Avanç.	18:31	18:35	00:04	Verificação G3	Justino/Elenilson
20/07	Aquiles / Rogério	Sup. Avanc.	10:41	10:55	00:14	Verificar switch	Valmir
20/07	Ricardo/ David	Sup. Avanc.	14:26	14:37	00:11	Verificar G3	Lays/Lilian
20/07	Jorge BRISA TI/ Aquiles	Sup. Avanc.	15:23	15:28	00:05	Verificar suíte e robô	Lays/Lilian
20/07	Aquiles	Sup. Avanc.	15:33	15:34	00:01	Verificar suíte e robô	Lays/Lilian
21/07	Aquiles	Sup. Avanç.	17:03	17:07	00:04	Tirar umas fotos com o celular dos equipamentos	Valmir
22/07	David / Tiago Alves, Guilherme Vergara, Luis Claudio, Felipe Borges	S.A./ CIC	10:50	11:34	00:44	Verificar Blades G3	Darlan/ Valmir
22/07	Anderson	Segurança	11:35	11:36	00:01	Verificar ar e temperatura da sala cofre	Darlan/ Valmir
22/07	David	Sup. Avanc.	13:16	13:17	00:01	Pegar o Cd que ficou na G3	Lays/Lilian
25/07	Davi/ Ailton soares	Redes	12:32	12:35	00:03	Mostrar a sala para o novo servidor (Ailton)	Lays
27/07	Demian / Marcelo /Simone Maria / Georges /Josias / Edilson	Grupo Orion	09:04	10:40	01:36	Realizar a manutenção preventiva	Darlan
27/07	David	SOP	09:05	09:20	00:15	Verificar equipamentos	Darlan
27/07	Anderson	Segurança	09:14	09:20	00:06	Verificar equipamentos	Darlan
27/07	Domingues	Diretoria	09:16	09:30	00:14	Verificar equipamentos	Darlan
27/07	Luiz / Vinicius	Redes / Infra	09:22	09:47	00:25	Trocando fibra optica entre controladora wifi e o switch S8	Darlan
27/07	Luiz	Redes	09:48	09:51	00:03	Verificar switch e roteador	Darlan
27/07	Rogério / Diego / David	SOP	09:50	09:56	00:06	Religar as blades	Darlan
27/07	Reinaldo	Segurança	09:55	09:56	00:01	Procurando o Domingos	Darlan
27/07	Luiz	Redes	10:00	10:07	00:07	Verificar o roteador	Darlan
27/07	Reinaldo	Segurança	10:02	10:03	00:01	Verificar equipamento e roteador	Darlan
27/07	Luiz / Juvenal	Redes	10:07	10:09	00:02	Verificar o roteador e os ativos de rede	Darlan
27/07	David	SOP	10:57	10:59	00:02	Ligar as controladoras	Darlan
27/07	Anderson / Carlos	Segurança	13:45	13:47	00:02	Verificação	Lays
27/07	Anderson / Carlos	Segurança	14:15	14:23	00:08	Retirar Balaceador de carda F5(não tinha patrimônio, está em teste)	Lays
28/07	David	Suporte Avançado	13:14	13:17	00:03	Ligar o chassi da blade B2	Lilian

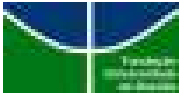




28/07	Aquiles/Maicon/Rogério	Suporte avançado	13:42	13:50	00:08	Mudar IP	Lilian
28/07	Karan/Ricardo/Duarte, Luis, Junilson e Lucas	Suporte avançado/Patrimônio	14:53	15:02	00:09	Patrimoniando as blades	Lilian
28/07	Ricardo	Suporte avançado	17:01	17:09	00:08	Verificação das blades	Lilian
28/07	Fernando	Segurança	17:41	17:49	00:08	Religando os servidores	Lilian
28/07	Fernando/Ricardo	Segurança	18:09	18:16	00:07	Verificar o computador	Lilian
29/07	David / Maicon / Pedro	Sup. Avançado	09:05	09:20	00:15	Verificar robô	Valmir
29/07	Erasmus / Ailton	Redes	09:06	09:28	00:22	Apresentar equipamentos e sala p/ servidor novo	Valmir
29/07	Ricardo/ Vagner empresa (Emc)	Sup. Avançado	17:12	17:15	00:03	Verificação de disco storage.	Lays
29/07	Ricardo/ Vagner empresa (Emc)	Sup. Avançado	17:55	17:59	00:04	Verificação de disco storage.	Lays

## Controle de Acesso à Sala Infovia

DATA	NOME	SETOR	HORA ENTRADA	HORA SAÍDA	DURAÇÃO	MOTIVO	OPERADOR TÉCNICO
01/07	Domingues	Diretoria	10:36	10:40	00:04	Visita Técnica	Darlan
03/07	Ilideo	Empresa G4S	16:44	16:57	00:13	Teste de rompimento de fibra no dia 02/07	Lays
04/07	Alex / Alison	Redes	11:30	12:12	00:42	Passar um cabo de rede pelo rack de servidores	Darlan / Lays
04/07	Alex/Alisson	Redes	15:20	15:24	00:04	Verificação	Lilian
05/07	Vinicius / Marcelo	Infra	08:34	08:35	00:01	Verificar ponto de fibra optica para ser habilitado	Darlan
05/07	Vinicius	Infra	09:25	09:34	00:09	Habilitar ponto de fibra optica	Darlan
05/07	Vinicius	Infra	09:47	09:49	00:02	Verificar interface do switch core	Darlan
07/07	Erasmus / Paulo	Rede	09:36	09:50	00:14	Apresentar sala e equip. p/ funcionário novo (Paulo)	Valmir
07/07	PAULO / ERASMO	ASE	14:15	14:16	00:01	Visita	LAYS/ LILIAN
07/07	Samuel	Redes	17:54	18:17	00:23	Verificar ponto	Lilian/Lays
08/07	Alison	Redes	13:15	13:15	00:00	Verificação	Lilian/Lays
11/07	Karam	Diretoria	10:21	10:23	00:02	Verificar os aparelhos de ar-condicionado	Darlan
11/07	Claudio / Reinaldo	Redes / Segurança	10:29	10:30	00:01	Fotografar equipamentos de rede	Darlan
11/07	Claudio / Juvenal	Redes	10:34	10:35	00:01	Verificar os equipamentos de rede	Darlan
11/07	Alex	Redes	11:12	11:13	00:01	Verificar o switch de distribuição	Darlan
11/07	Fernando	Redes	14:20	14:23	00:03	Ligar maquinas	Lays
11/07	Rafael/ Ronaldo / Carlos / Alison	Sop	14:15	14:20	00:05	Ligar maquinas	Lays
11/07	Roberto	Help Desk	17:41	17:44	00:03	Verificar ponto	Lays
18/07	Fernando	Redes	08:00	08:15	00:15	Verificar rack de redes	Darlan / Valmir
20/07	Cristiano / Wagner	Help desk	08:09	08:12	00:03	Verificar ponto de rede.	Valmir
21/07	Silvio /Wilson / Alex	RNP / Rede	15:04	15:10	00:06	Verificar equip. da RNP no hack, acomp. c/ servidor Sr. Alex	Valmir



22/07	André	Help desk	07:41	08:05	00:24	Habilitar um ponto de rede	Darlan / Valmir
22/07	Erasmus	Redes	10:48	10:51	00:03	Verificar os switchs	Darlan / Valmir
22/07	Erasmus	Redes	10:58	11:13	00:15	Verificar a queda de um ponto de rede	Darlan / Valmir
22/07	Erasmus / André	Redes / Help desk	11:20	11:32	00:12	Verificar um ponto de rede	Darlan / Valmir
25/07	Davi/ Ailton soares	Redes	12:35	12:37	00:02	Mostrar a sala para o novo servidor (Ailton)	Lays
25/07	João Paulo	sup.Avançado	15:34	15:36	00:02	Verificação de existência de máquina SAAD.	Lays
27/07	David	SOP	09:05	09:15	00:10	Verificar ar condicionado e equipamentos	Darlan
27/07	Domingos / Luiz	Diretoria / Redes	09:19	09:25	00:06	Verificar equipamentos	Darlan
27/07	Vinicius	Infra	09:20	09:40	00:20	Verificar equipamentos	Darlan
27/07	Juvenal	Redes	10:18	10:19	00:01	Verificar o switch S8	Darlan
27/07	Domingos / Reinaldo	Diretoria / Segurança	10:27	10:30	00:03	Verificar temperatura e equipamentos	Darlan
27/07	Reinaldo	Segurança	11:09	11:10	00:01	Ligar servidor	Darlan
27/07	Fernando	Segurança	14:27	14:32	00:05	Verificação	Lays
27/07	Fernando	Segurança	15:56	15:57	00:01	Verificação	Lays
29/07	Erasmus / Ailton	Redes	09:01	09:23	00:22	Apresentar equipamentos e sala p/ servidor novo (Sr. Ailton)	Valmir
29/07	Fernando / Prof. Werner/Leticia	Sup. Seg.	10:49	11:29	00:40	Religar servidor da biologia (que fica no hack) Resp. Prof. Werner	Valmir
29/07	Roberto/ Fabio	Help desk	15:06	15:09	00:03	Verificar ponto de rede, porta 22.	Lays

## Recomendações de Melhorias – Monitoração e Operação.

Item	Recomendações de melhorias	Detalhamento
1	Canais de comunicação	Atualmente o plano de comunicação no horário das 19:00hs às 07:00hs, feriados e finais de semanas é formado por apenas um plantonista, sugere-se que esse grupo seja formado por mais profissionais especializados.



## 7.BASE DE CONHECIMENTO

No mês de julho os procedimentos listados na tabela abaixo foram entregues para homologação.

Data de Entrega	Procedimento Entregue	Responsável UnB	Homologado pelo Cliente
08/07/2016	1. Instalação do Software IPSCAN	Rister Barbosa	29/07/2016
	2. Instalação do Sublime Text 3		
	3. Desinstalação do TextPad 8		
	4. Executar TDSSKiller		
04/07/2016	1. Desinstalação do Format Factory	Rister Barbosa	Homologado 29/07/2016
	2. Desinstalação do Sublime Text		
	3. Desinstalação do Scanner HP G4050		
	4. Desinstalação do Filezilla		
	5. Desinstalação do WampServer		
	6. Desinstalação do Spybot S&D		
18/07/2016	1. Instalação do Scanner HP 5590	Rister Barbosa	Homologado 01, 02 /07/2016
	2. Listar / Imprimir Ordem de Serviço – CITSMART		
	3. Configuração Roteador Wirelles Multilaser		
	4. Reinstalação do Antivírus McAfee		
	5. Instalação do AdwCleaner		
	6. Instalação do Scanner HP G4050		
	7. Desinstalação do Filezilla		
	8. Desinstalação do Desing Builder		
	9. Instalação do WampServer 3		
	10. Instalação do Scanner HP 5590		
	11. Criação de Conta Local		
	12. Instalação da Impressora Samsung Multixpress C 8640ND		
	13. Instalação do Atualizador Atz_Versão		

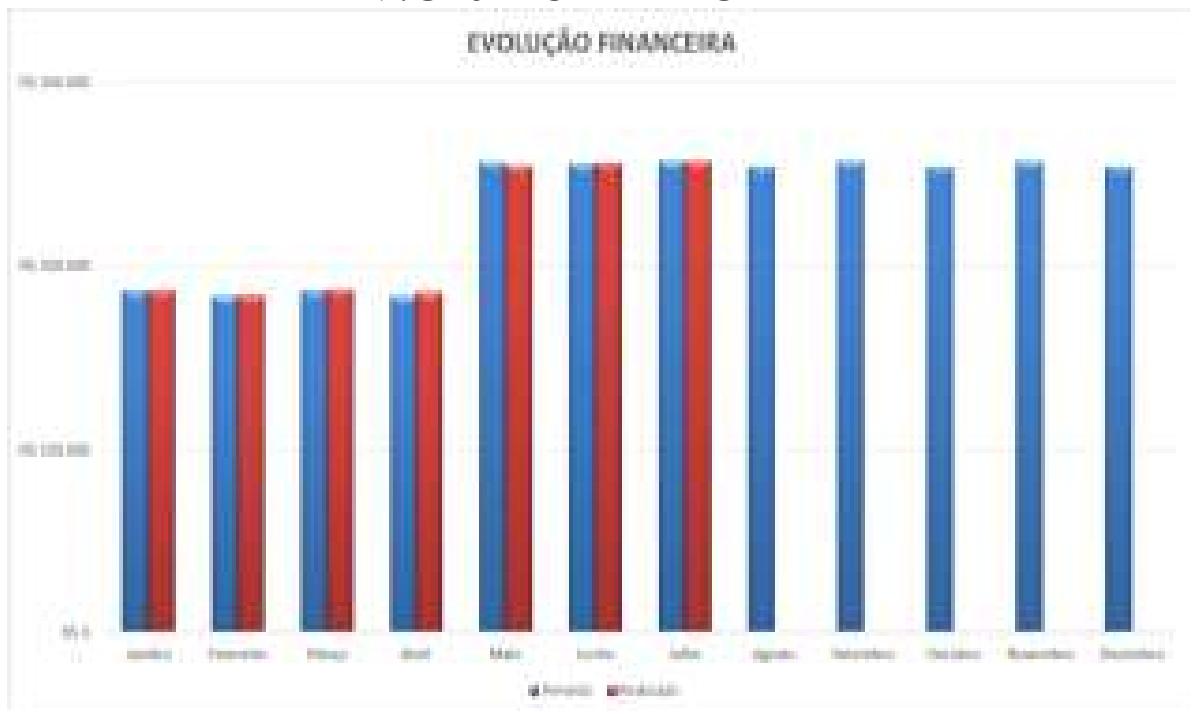
## 8.PROCEDIMENTOS PENDENTES NA HOMOLOGAÇÃO

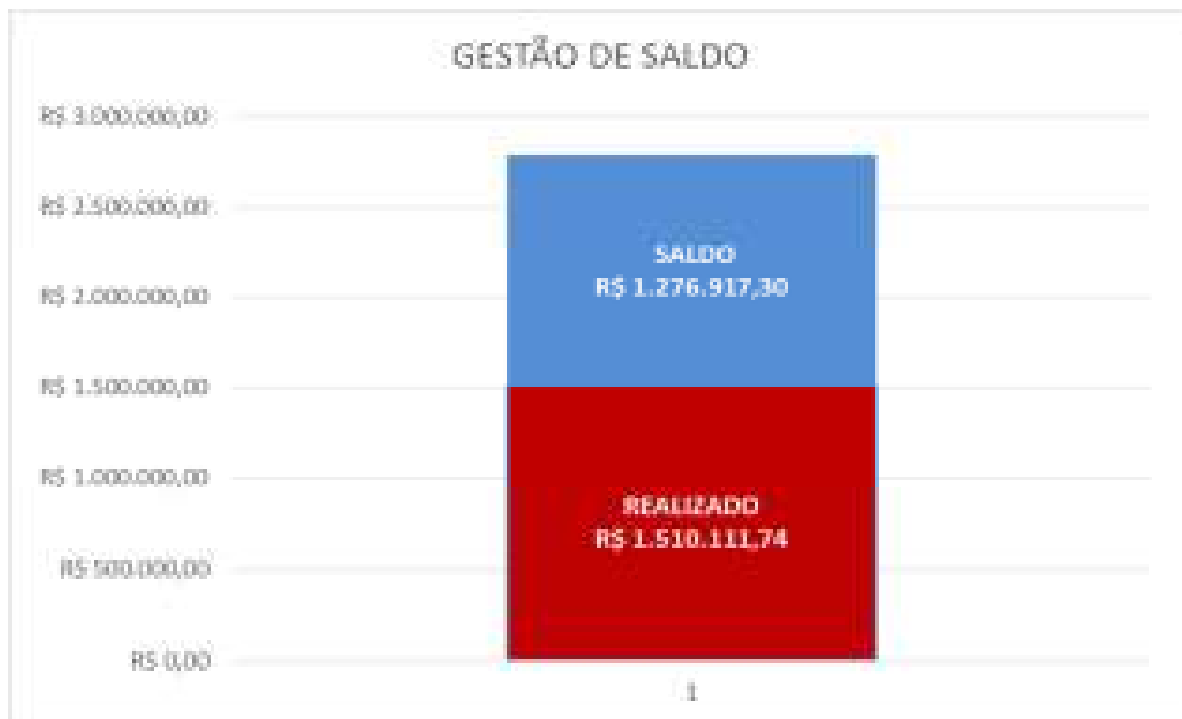
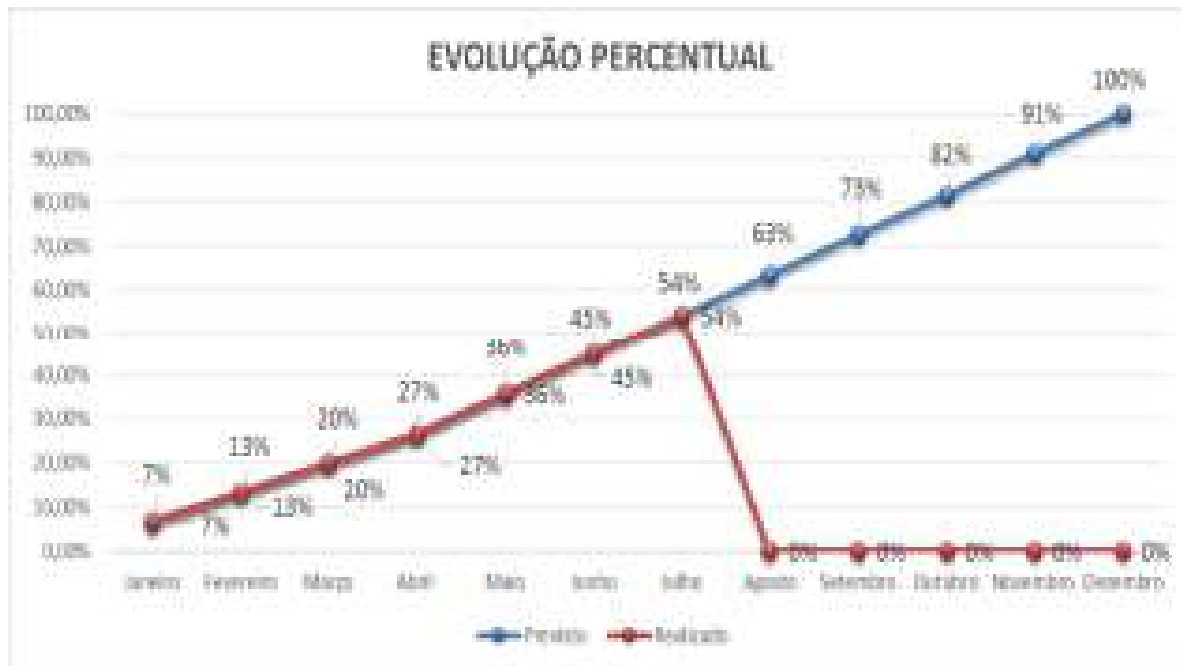
Data de Entrega	Procedimento Entregue	Responsável UnB	Homologado pelo Cliente
04/03/2016 Procedimentos Padrão	1. Recuperação de Senhas com o Trinity Rescue Kit	Marcos Castro	Pendente
	2. Instalação do Sistema Acadêmico SIEX		
	3. Instalação do Módulo de Segurança – Banco do Brasil		
	4. Instalação do Módulo de Segurança – Caixa		
	5. Instalação do PDF Architect 4		
	6. Formatar e Instalar o Sistema Operacional Windows		
	7. Instalação PDF Creator 2.3.0		
	8. Bizagi Modele Free		
04/03 Script de Pós-Formatação	4. Configuração do Protocolo TCP/IP	Marcos Castro	Pendente
	5. Inclusão de Computador no AD (Active Directory – domínio AD-fub.unb.br)		
	6. Instalação e Customização do LibreOffice		



	7. Instalação ULTRA VNC SERVER – Acesso Remoto		
	8. Instalação do Software 7-Zip		
	9. Instalação do Google Chrome		
	10. Java 8 Update 73		
	11. Instalação do Antivírus McAfee		
	12. Instalação das Atualizações do Windows		
	13. Instalação do OCS Inventory 2.1		
	14. Adobe Acrobat Reader DC		
11/mar	1. Instalação do Sistema Administrativo SITAB	Marcos Castro	Pendente
	2. Instalação do Módulo de Segurança do Banco Itaú		
	3. SCA (Sistema de Controle de Acesso) - Instalação		
	4. Instalação do Sistema Administrativo SIMCOM		
	5. Instalação do Sistema SIDIP		
	6. Instalação do Sistema Acadêmico SIBOL		
	7. Instalação do TextPad 8		
	8. Instalação Sistema Administrativo SRHPS		
	9. Instalação Sistema Administrativo SIMAR		
	10. Instalação do Sistema Administrativo SIPAT		
	11. Instalação Sistema Administrativo SIOF		

## 9. GESTÃO FINANCEIRA







Aprovação	Aprovação
<p>Solicitante dos Serviços Carimbo/Data</p>	<p>Gestor Operacional do Contrato Carimbo/Data</p>
Execução	
<p>Preposto da Contratada Carimbo/Data</p>	