

Estudo Técnico Preliminar 28/2023

1. Informações Básicas

Número do processo: 25380.000575/2023-21

2. Objetivo

O Estudo Técnico Preliminar da Contratação é documento que descreve as análises realizadas em relação às condições da contratação em termos de necessidades, requisitos, alternativas, escolhas, resultados pretendidos e demais características, e que demonstra a viabilidade técnica e econômica da contratação e integra a fase de Planejamento da Contratação de Soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação – conforme regulamentado pela Instrução Normativa nº 94, de 23 de dezembro de 2022, da Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital do Ministério da Economia, e suas atualizações.

Como o Estudo Técnico Preliminar server para assegurar a viabilidade técnica da contratação e embasar o Termo de Referência, assim existiram diferença entre esses dois documentos, como por exemplo, no valor da estimativa de contratação.

No presente documento, a EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO dedica-se a analisar aspectos fundamentais relacionados à demanda em questão, tais como: adequação técnica; funcionalidades e requisitos; adequação às normas vigentes; modelos de execução; capacidade do mercado; estimativa preliminar de custos e viabilidade econômico-financeira do objeto.

3. Descrição da necessidade

A Fundação Oswaldo Cruz (Fiocruz), instituição de atividades de Ensino, Pesquisa & Desenvolvimento Tecnológico na área de saúde, para o desempenho adequado de suas funções, necessita do suporte de serviços de Tecnologia de Informação (TI).

A Fundação está instalada em dez estados e conta com um escritório em Moçambique, na África. Além dos institutos sediados no Rio de Janeiro, a Fiocruz tem unidades nas regiões Nordeste, Norte, Sudeste e Sul do Brasil, como também no Distrito Federal. A partir de seus projetos de ampliação, foram criadas bases para a institucionalização de unidades - escritórios - no Ceará, Mato Grosso do Sul, Piauí e Rondônia. Ao todo, são 16 unidades técnico-científicas, voltadas para ensino, pesquisa, inovação, assistência, desenvolvimento tecnológico e extensão no âmbito da saúde.

Há ainda uma unidade técnica de apoio, atuante na produção de animais de laboratório e derivados de animais. As quatro unidades técnico-administrativas são dedicadas ao gerenciamento Físico da Fundação, às suas operações comerciais e à gestão econômico-financeira.

Para ajudar a Fundação a alcançar seus objetivos estratégicos, a Tecnologia da Informação (TI) tem sido substancial, de modo a suportar as atividades realizadas nas unidades da Fiocruz. Com a evolução das tecnologias de TI, principalmente a Internet, está sendo possível utilizar as tecnologias da informação para democratizar o acesso a informação e aprimorar a qualidade dos serviços prestados a sociedade através do Governo Eletrônico (GOV.BR).

Assim é compreensível que uma Instituição de grande porte, complexa, composta de diversas unidades dispersas geograficamente e no número expressivo da força de trabalho, possua uma infraestrutura de TIC que dispõe de uma série de ativos heterogêneos agrupados em: segurança, rede de comunicação de dados, banco de dados, servidores de rede, sistemas operacionais, sistemas de backup e recursos de armazenamento de dados.

Por óbvio, essa infraestrutura de TIC deve operar em alta disponibilidade e resiliência a falhas, e requer uma equipe técnica qualificada e igualmente diversificada.

E tendo em vista que a tecnologia da informação não é uma de suas atividades fim, ou seja, é um serviço que foge aos objetivos principais de suas atividades, a Fiocruz opta por não inchar sua estrutura, buscando outras formas de alcançar seus objetivos sem prejuízo de desempenho nas áreas em que se propôs a atuar.

Assim, para suprir as necessidades na área de TIC, a Fiocruz visa a contratação de empresa especializada na prestação de serviços técnicos de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação.

Para tanto, objetiva a contratação de empresa especializada na prestação de serviços técnicos de operação de infraestrutura e atendimento aos usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação para atendimento às demandas citadas acima e às demandas que surgirem em consequência da relação cada vez mais estreita entre os processos de negócio e a TIC, tais como:

- Obtenção de informações precisas e confiáveis para a tomada de decisão;
- Automação contínua dos processos de trabalho, objetivando sua celeridade e economicidade;
- Integração, migração ou atualização tecnológica de sistemas legados;
- Inserção de novos modelos de negócio baseados na tecnologia, como, e-learning e processos eletrônicos.

4. Área requisitante

Área Requisitante	Responsável
Integrante requisitante	Tharcísio Marcos Ferreira de Queiroz Mendonça
Integrante técnico	Fernando Speich
Integrante técnico	Thiago Carelli

5. Necessidades de Negócio

5.1. Entregar serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação alinhados às necessidades de negócio da Fiocruz.

5.2. Ampliar a disponibilidade dos sistemas de informação e dos serviços de TIC da Fiocruz, entregando as metas de níveis mínimos de serviço pactuadas.

5.3. Aprimorar a qualidade e a entrega de valor dos serviços prestados pela Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação e Comunicação.

5.4. Colaborar técnica e operacionalmente a elaboração de normas, procedimentos, projetos e contratações na área de TIC.

5.5. Contribuir na prospecção de novas tecnologias.

5.6. Prestar serviços alinhados às melhores práticas de mercado e de governo.

5.7. Apoiar a manutenção e melhoria contínua dos mecanismos de segurança da informação e em todos os aspectos do serviço contratado.

6. Necessidades Tecnológicas

Serviços técnicos de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação são divididos do seguinte modo:

- Atendimento ao usuário de TIC: compreende a prestação de serviços de suporte técnico de microinformática, incluindo a sustentação dos ativos e dos softwares relacionados às atividades dos usuários do órgão.
- Operação da infraestrutura de TIC: serviços técnicos relacionados à intercomunicação e rede de comunicação de voz e dados, banco de dados, servidores de rede, sistemas operacionais, sistemas de backup, recursos de armazenamento de dados, monitoramento e gerenciamento operacional.
- Segurança da Informação e Comunicação: Serviços técnicos de relacionados ao apoio da classificação da informação, gestão de riscos de segurança da informação, gestão de incidentes em segurança da informação, controle de acesso à informação, segurança da informação em recursos humanos e conscientização em segurança da informação e segurança em tecnologia da informação e comunicações.

Estrutura dos serviços

O modelo é estruturado em serviços agrupados em categorias de acordo com as necessidades da Fiocruz. Cada Categoria de Serviço é composta por perfis de trabalho e possui suas atribuições e atividades de referência.

O detalhamento dos serviços, resultados esperados e níveis mínimos de qualidade exigidos encontra-se no Catálogo de Serviços (em anexo).

Atendimento ao usuário de TIC

Principais atividades:

- Administrar e manter o conjunto de softwares e hardwares que compõe o ambiente de dispositivos de usuários da Fiocruz;
- Tratar incidentes, problemas, requisições e mudanças relacionados ao ambiente de dispositivos de usuários da Fiocruz;
- Manter o registro de requisições de serviços solicitados e de reclamações efetuadas pelos usuários;
- Realizar a instalação, configuração e atualização de softwares homologados pela Fiocruz;
- Realizar a instalação, configuração e atualização de hardwares homologados pela Fiocruz;
- Manter o ambiente atualizado observando as orientações previstas no gerenciamento de mudanças;
- Acompanhar fornecedores caso necessário;

- Elaborar e manter atualizada a documentação de todo o ambiente;
- Identificar, mapear e atualizar o inventário de ativos de TIC;
- Abertura de chamado filho para o 2º e/ou 3º nível, quando houver necessidade;
- Esclarecer dúvidas de usuários quanto ao uso de softwares básicos, aplicativos e sistemas de informações utilizados na Fiocruz;
- Prestar orientações e dicas quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nos softwares básicos, aplicativos, sistemas de informações e equipamentos de TIC;
- Categorizar demandas para atendimento pela equipe adequada;
- Orientar e aconselhar tecnicamente os usuários na utilização dos serviços; e
- Realizar melhoria contínua dos atendimentos.

Operação da infraestrutura de TIC

Principais atividades:

- Projetar, operar, administrar e manter o conjunto de soluções, ferramentas, softwares e hardwares que compõe a camada de sustentação de serviços e aplicações da Fiocruz;
- Operar, administrar e manter os servidores físicos e virtuais da Fiocruz;
- Tratar incidentes, problemas, requisições e mudanças relacionados à camada de sustentação de serviços e aplicações da Fiocruz;
- Realizar configurações, alterações e otimizações no ambiente de sustentação de serviços e aplicações da Fiocruz;
- Projetar, operar, administrar e manter o conjunto de soluções, ferramentas, softwares e hardwares que compõe o ambiente de backup e armazenamento da Fiocruz;
- Executar, manter, atualizar, implantar e apoiar na criação das políticas de backup da Fiocruz;
- Tratar incidentes, problemas, requisições e mudanças relacionados ao ambiente de backup e armazenamento da Fiocruz;
- Realizar configurações, alterações e otimizações no ambiente de backup e armazenamento da Fiocruz;
- Realizar testes de *restore* com definição de frequência a critério da Fiocruz;
- Projetar, operar, administrar e manter o conjunto de soluções, ferramentas, softwares e hardwares que compõe o ambiente de conectividade e comunicação da Fiocruz;
- Tratar incidentes, problemas, requisições e mudanças relacionados ao ambiente de conectividade e comunicação da Fiocruz;
- Realizar configurações, alterações e otimizações no ambiente de conectividade e comunicação da Fiocruz;
- Realizar o monitoramento dos sistemas, aplicações, serviços e infraestrutura de TIC da Fiocruz através de ferramentas especializadas de TIC;
- Executar o plano de comunicação realizando os acionamentos dos responsáveis pela resolução dos incidentes, bem como manter informadas as partes interessadas;
- Operar, administrar e manter o conjunto de ferramentas e softwares que compõe a solução de monitoramento de TIC da Fiocruz;
- Realizar configurações, alterações e otimizações na solução de monitoramento de TIC da contratante;
- Projetar, instalar, implantar, operar, administrar e manter o conjunto de ferramentas, softwares e hardwares que compõe recursos e soluções relacionadas a bancos de dados da Fiocruz;
- Tratar incidentes, problemas, requisições e mudanças relacionados ao ambiente de banco de dados da Fiocruz;
- Realizar configurações, alterações e otimizações no ambiente de banco de dados da Fiocruz;

- Manter o ambiente atualizado observando as orientações previstas no gerenciamento de mudanças;
- Registrar chamados para fornecedores das soluções;
- Apoiar na auditoria, análise, revisão de documentação relativas à modelagem de dados;
- Construção de queries;
- Apoiar na manutenção de repositório de metadados;
- Manter esquemas de banco de dados;
- Elaborar e manter modelo de dados;
- Apoio na Elaboração e definição de política de segurança do Banco de Dados;
- Realizar apuração Especial;
- Confecção e manutenção de documentação e de procedimentos técnicos;
- Validação de modelos de dados quanto às melhores práticas de modelagem;
- Desenvolvimento, execução, teste e documentação de rotinas de ETL;
- Instalar, configurar, otimizar, parametrizar ferramenta ETL; e
- Sugerir automatização das rotinas;
- Manter o ambiente atualizado observando as orientações previstas no gerenciamento de mudanças;
- Acompanhar fornecedores caso necessário; e
- Elaborar e manter atualizada a documentação de todo o ambiente.

Segurança da Informação e Comunicação

Principais atividades:

- Projetar, operar, administrar e manter o conjunto de soluções, ferramentas, softwares e hardwares que compõe o ambiente de segurança de TIC da contratante;
- Tratar incidentes, problemas, requisições e mudanças relacionados ao ambiente de segurança de TIC da contratante;
- Realizar configurações, alterações e otimizações no ambiente de segurança de TIC da contratante;
- Realizar testes de vulnerabilidades dos sistemas e serviços de TIC da contratante, identificando os riscos e sugerindo ações para o devido tratamento;
- Apoiar na elaboração e manutenção da política de segurança da contratante;
- Apoiar na elaboração e manutenção do plano de continuidade de negócio da contratante;
- Apoiar na elaboração e manutenção do plano de gerenciamento de risco da contratante;
- Manter o ambiente atualizado observando as orientações previstas no gerenciamento de mudanças;
- Acompanhar fornecedores caso necessário;
- Elaborar e manter atualizada a documentação de todo o ambiente.

Descrição da atuação dos perfis

Os perfis selecionados para o contrato atendem ao disposto na portaria SGD/MGI 1.070, de 01/06 /2023:

Cod. CBO	Nome do Perfil	Descrição da Atuação
----------	----------------	----------------------

3172-10	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação (Júnior, Pleno e Sênior)	Profissional atuante em centrais de atendimento de TIC prestando suporte ao usuário, orientando-os na utilização de hardwares e softwares. Pode atuar no monitoramento de aplicações, recursos de rede, banco de dados, servidores entre outros componentes de serviço de TIC.
3132-20	Técnico em manutenção de equipamentos de informática (Júnior, Pleno e Sênior)	Profissional atuante em centrais de atendimento de TIC atuando também no suporte ao usuário, realizando instalações de equipamentos de TIC utilizados diretamente pelos usuários (Computadores, Periféricos, equipamentos telefônicos e de comunicação, entre outros equipamentos eletrônicos). Presta serviços de manutenção e correção de defeitos em equipamentos eletrônicos, bem como realiza manutenções corretivas e preventiva o parque de equipamentos de TIC.
1425-30	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	Profissional com responsabilidade de coordenar e gerenciar a atuação dos demais técnicos de suporte e de manutenção, garantindo a adequada prestação dos serviços, bem como controlando e planejamento operacionalmente as ações da equipe. Presta também apoio à tomada de decisão do órgão auxiliando na prospecção de soluções de suporte ao usuário, fornecimento de informações táticas e operacionais, e proposição de ações de aprimoramento dos serviços de suporte ao usuário.
2124-20	Analista de suporte computacional (Júnior, Pleno e Sênior)	<p>Profissional atuante em uma central de atendimento ou associado ao centro de dados. Presta serviços de gerenciamento físico e lógico de equipamentos, servidores, storages, entre outros equipamentos do centro de dados ou no ambiente virtualizado.</p> <p>Atua também no gerenciamento de backups, configuração de procedimentos de recuperação de desastres computacionais, gerenciamento de recursos computacionais avançados (a exemplo de Servidores de arquivos, de impressão, de comunicação institucional) que demandam alocação, configuração ou instalação de softwares ou construção e execução de scripts para o controle, monitoramento e gerenciamento desses recursos.</p>
1425-5, 1425-15	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	Profissional com responsabilidade de coordenar e gerenciar a atuação dos demais profissionais alocados, garantindo a adequada prestação dos serviços, bem como controlando e planejamento operacionalmente as ações dessa equipe. Presta também apoio à tomada de decisão do órgão auxiliando na prospecção de soluções de infraestrutura de TIC, fornecimento de informações táticas e operacionais, e proposição de ações de aprimoramento dos serviços de operações na infraestrutura de TIC.
2123-5	Administrador de banco de dados - (Júnior, Pleno e Sênior)	Profissional responsável pela administração, operação, gerenciamento, otimização e monitoramento dos recursos de banco de dados. Presta serviços de gerenciamento dos esquemas de banco de dados, alocação e administração de recursos físicos e lógicos, realiza dimensionamentos e prospecções de uso, monitora incidentes e promove adequações, aprimoramentos e expansão dos recursos. Pode

		atuar na análise de dados propondo padrões e assegurando a normalização e melhor uso dos recursos para armazenamento e utilização de dados corporativos.
2123-15	Administrador de sistemas Operacionais (Júnior, Pleno e Sênior)	<p>Profissional que atua na camada de virtualização e orquestração de sistema operacionais de servidores de dados. Presta serviços de configuração, instalação e ampliação de ambientes de containers.</p> <p>Responsável pela adequada operação, desempenho e uso racional de recursos utilizados pelos softwares básicos, orquestradores de containers e virtualizadores.</p>
2124-10, 2123-10	Analista de redes e de comunicação de dados (Júnior, Pleno e Sênior)	Profissional que atua na intercomunicação de redes locais e de longa distância, com ou sem fio, assegurando a operação, desempenho e qualidade dos serviços de rede e comunicação de dados, bem como no aprimoramento e funcionamento adequados dos ativos de redes. Presta serviços de execução, aprimoramento e manutenção dos projetos de redes, além da configuração e otimização de recursos de interconexão de dados.
3133-05, 3133-10	Técnico de Rede (Telecomunicações) Júnior, Pleno e Sênior)	Profissional atuante no monitoramento, configuração, manutenção e otimização de recursos de telecomunicações de dados, áudio e vídeo. Atua também na integração e garantia do desempenho de redes de telecomunicações, centrais de comutação e integração a serviços de telefonia digital.
2124-15, 2124-25	Analista de sistemas de automação - (Júnior, Pleno e Sênior)	Profissional responsável por assegurar utilização adequada de soluções de integração (CI) ou de entrega contínua (CD). Pode atuar como arquiteto de soluções e propor, projetar, executar e aprimorar arquiteturas de soluções necessárias à manutenção e melhoria das operações na infraestrutura de TIC. Pode atuar também como arquiteto de computação em nuvem, ou ainda como arquiteto de soluções híbridas.
2123-20	Administrador em segurança da informação - (Júnior, Pleno e Sênior)	<p>Profissional responsável por assegurar a prestação de serviços de segurança da informação, incluindo o monitoramento e tratamento de incidentes, ações preventivas, implantação e monitoramento de controles de segurança, realização dos diferentes testes e inspeções de segurança. presta serviços de controle de segurança preventivo e reativo relacionado aos diferentes ativos da</p> <p>infraestrutura, bem como apoia na implementação das ações técnicas previstas na política de segurança.</p>
3171-10, 2124-30, 2124-05	Desenvolvedor de sistemas de tecnologia da informação (Júnior, Pleno e Sênior)	Profissional responsável pela criação de sistemas, criação de sites, migrações de tecnologias, atualização de versão de linguagem de programação, atualização de versões de frameworks e/ou bibliotecas, apoio à identificação e isolamento de falhas e problemas em potencial na execução do software.

2122-15	Especialista em Cloud (Pleno e Sênior)	Profissional responsável por assegurar a prestação de serviços de cloud, incluindo a administração, gerenciamento, implantação e suporte de ambientes em nuvem sejam eles privados ou públicos (AWS, Azure ou Google Cloud). Administração de serviços em nuvem, como: redes virtuais, armazenamento, computação, identidade, segurança e governança dos ambientes.
425-25	Gerente de segurança da Informação	Profissional com responsabilidade de coordenar e gerenciar a atuação dos demais profissionais de segurança da informação e operação de infraestrutura, garantindo a adequada prestação dos serviços, bem como controlando e planejamento operacionalmente as ações dessa equipe. Presta também apoio à tomada de decisão do órgão auxiliando na prospecção de soluções de segurança da informação, fornecimento de informações táticas e operacionais, e proposição de ações de aprimoramento dos serviços de segurança da informação seja preventiva ou reativa.

7. Demais requisitos necessários e suficientes à escolha da solução de TIC

Não se aplicam.

8. Estimativa da demanda - quantidade de bens e serviços

Quantitativo detalhado motivado e justificado

Foram levantadas as seguintes necessidades:

Grupo	Descrição dos Itens	Unidade	Quantidade Mensal	Quantidade Anual
Lote 1	Item 01 - Serviços técnicos especializados de atendimento a usuário de TIC	Mês	1	12
	Item 02 - Serviços técnicos especializados de operação da infraestrutura de TIC	Mês	1	12

Grupo	Descrição dos Itens	Unidade	Quantidade Mensal	Quantidade Anual

Lote 2	Item 01 - Serviços técnicos especializados de Segurança da Informação e Comunicação	Mês	1	12
--------	---	-----	---	----

LOTE/ITEM	PERFIL	QUANTITATIVO TOTAL
Lote 1 - Item 01 - Serviços técnicos especializados de atendimento a usuário de TIC	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Junior	4
	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno	1
	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Senior	5
	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno	6
	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Senior	18
	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Senior	9
	Analista de suporte computacional Junior	3
	Analista de suporte computacional Pleno	28,5
	Analista de suporte computacional Senior	21
	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	2,5

LOTE/ITEM	PERFIL	QUANTITATIVO TOTAL
	Administrador de banco de dados - Pleno	5,25
	Administrador de banco de dados - Senior	2
	Analista de suporte computacional Junior	4
	Analista de redes e de comunicação de dados Junior	1,2

Lote 1 - Item 02 - Serviços técnicos especializados de operação da infraestrutura	Analista de redes e de comunicação de dados Pleno	6
	Analista de redes e de comunicação de dados Senior	8
	Tecnico de Rede (Telecomunicacoes) Junior	0,2
	Analista de suporte computacional Pleno	2
	Analista de suporte computacional Senior	0
	Administrador de sistemas operacionais Junior	1,5
	Administrador de sistemas operacionais Pleno	3,9
	Administrador de sistemas operacionais Senior	10
	Administrador de sistemas operacionais Junior	1,5
	Administrador de sistemas operacionais Pleno	6,25
	Administrador de sistemas operacionais Senior	13
	Analista de sistemas de automação - Pleno	1,25
	Analista de sistemas de automação - Senior	1

Analista de suporte computacional Junior	0,2
Analista de suporte computacional Pleno	7,5
Analista de suporte computacional Senior	6,75
Analista de redes e de comunicação de dados Junior	0
Analista de redes e de comunicação de dados Pleno	0
Analista de redes e de comunicação de dados Senior	1
Desenvolvedor de sistemas de tecnologia da informação Sênior	1
Especialista em Cloud - Pleno	1
Especialista em Cloud - Sênior	1
Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	5,5

LOTE/ITEM	PERFIL	QUANTITATIVO TOTAL
	Administrador em segurança da informação - Pleno	6
	Administrador em segurança da informação - Senior	5
	Administrador em segurança da informação - Senior	1

Lote 2 - Item 01 - Serviços técnicos especializados de Segurança da Informação	Administrador em segurança da informação - Junior	2
	Administrador em segurança da informação - Junior	2
	Administrador em segurança da informação - Pleno	2
	Administrador em segurança da informação - Senior	2
	Gerente de segurança da informação	2

Metodologia de cálculo da volumetria estimada

Levantamento do Ambiente

O levantamento do parque computacional de TIC, topologia de rede, versões de ferramentas, servidores, banco de dados, não serão incluídos no ETP por questão de segurança da informação. Essas informações serão fornecidas durante a vistoria, após a assinatura de termo de manutenção de sigilo e de responsabilidade por parte das empresas interessadas no certame (Item 10.2.4.2 da Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023).

Levantamento do Histórico de Chamados

A atual contratação de serviços de operação infraestrutura, atendimento ao usuário de TIC e segurança de informação, baseado em Hora de Serviços Técnico (HST), é oriunda do Pregão Eletrônico nº 082/2016 vencido pela empresa Life Tecnologia e Consultoria LDTA.

Os serviços desta contratação serão classificados como solicitações rotineiras, solicitações por demanda e solicitações por projeto. Solicitações rotineiras se referem a serviços individuais executados regularmente cujo número de HSTs é previamente definido no catálogo de serviços. Solicitações por demanda se referem a serviços individuais de execução eventual e cujo número de HSTs é proposto pela Contratada e aprovado pela Fiocruz.

O histórico de chamados rotineiros é apresentado na tabela Histórico de chamados.

Unidade	Area	2018	2019	2020	2021
COGETIC	Banco de Dados	41	6	7	5
COGETIC	Infraestrutura	2099	1877	2339	2118
COGETIC	Segurança da Informação	450	587	649	789
COGETIC	Suporte ao Usuário	2598	2264	1902	1720
IGM	Banco de Dados	-	-	-	-
IGM	Infraestrutura	1099	1420	1206	968

IGM	Segurança da Informação	-	2	6	8
IGM	Suporte ao Usuário	1012	1653	1214	1493
ILMD	Banco de Dados	-	-	17	-
ILMD	Infraestrutura	-	82	466	-
ILMD	Segurança da Informação	-	5	14	-
ILMD	Suporte ao Usuário	-	229	401	325
Fio-CE	Banco de Dados	-	-	-	-
Fio-CE	Infraestrutura	-	-	-	21
Fio-CE	Segurança da Informação	-	-	-	-
Fio-CE	Suporte ao Usuário	-	-	-	141
CECAL	Banco de Dados	129	163	-	162
CECAL	Infraestrutura	735	1045	868	759
CECAL	Segurança da Informação	8	3	55	115
CECAL	Suporte ao Usuário	-	-	457	614
COC	Banco de Dados	20	19	61	4
COC	Infraestrutura	630	620	765	551
COC	Segurança da Informação	14	-	-	-
COC	Suporte ao Usuário	1629	1884	748	781
GEREB	Banco de Dados	36	26	32	34
GEREB	Infraestrutura	1454	1511	1410	1147
GEREB	Segurança da Informação	-	-	-	-

GEREB	Suporte ao Usuário	1910	2437	1729	1201
ENSP	Banco de Dados	-	-	-	-
ENSP	Infraestrutura	612	1165	822	616
ENSP	Segurança da Informação	-	-	-	-
ENSP	Suporte ao Usuário	2552	5058	2679	2324

Visto que nem todas as unidades possuem ferramenta para gestão de chamados e/ou permitem que chamados sejam abertos por e-mail ou telefônico (sem o registro em ferramenta de gestão), além do fato de que algumas outras unidades não consomem HST do contrato oriundo do Pregão Eletrônico nº082/2016, o histórico de chamados não será levado em conta no dimensionamento do volume de serviços.

Análise de Contratos Anteriores

O quantitativo de pessoal é apresentado abaixo.

FORÇA DE TRABALHO ATUAL											
Unidades	Atendimento ao Usuário			Operação de Infraestrutura						Segurança da Informação	
	Coord. Suporte	T e c Suporte	Analista Suporte	Analista DevOps	Administrador BD	Tec Infra	Analista Infra	Coord. Infra	Analista NOC	Analista Seg	Coord Segurança
	QTD	QTD	QTD	QTD	QTD	QTD		QTD		QTD	QTD
COGETIC	1	10	2	-	2	-	8	1	5	4	1
Biomanguinhos	-	9	4	-	-	2	5	-	-	2	-
Fiocruz Mato Grosso do Sul	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Procc	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
IFF	-	2	-	-	-	-	6	-	-	-	-
IAM	-	3	-	-	-	2	-	-	-	-	-
ICC	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ICICT	1	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-
GEREB	-	1	1	-	-	-	1	-	-	-	-
Farmanguinhos	-	3	-	-	1	-	2	1	-	-	-
IOC	-	9	-	-	-	-	3	-	-	-	-
ICTB	-	-	1	-	-	-	2	-	-	-	-
COC	-	-	2	-	-	-	2	-	-	-	-
ENSP 13?	-	-	6	-	-	-	7	-	-	-	-
Fiocruz Ceará	-	2	1	-	-	-	1	-	-	-	-

INCQS	-	-	2	-	-	-	4	-	-	-	-
ILMD	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Fiocruz Rondonia	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-
INI	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
IGM	-	2	-	-	-	-	1	1	-	-	-
CDTS	-	-	1	1	-	-	2	1	-	-	-
TOTAL	2	37	16	1		2	40	4	5	4	1

Dimensionamento do volume de serviços

Para efeito de memória de cálculo foi seguida a orientação de Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023:

“Orienta-se que o dimensionamento para a estimativa inicial das equipes e a seleção dos perfis profissionais que balizarão a formação do preço de referência considere o histórico de quantitativo de pessoal dos contratos atual e anteriores e/ou o quantitativo de servidores que atuam nos serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC.”

Assim sendo o dimensionamento inicial do volume de serviços é baseado no quantitativo de pessoal dos contratos atuais, levando-se em conta a criticidade e a complexidade dos serviços a serem prestados, bem como a deficiência atual de serviços de TIC.

Outrossim, foi considerado o levantamento dos projetos que gerarão crescimento de servidores, colaboradores, crescimento de sistemas de TIC e ativos tecnológicos dentre outros. A lista de projetos e iniciativas estão no PDTIC.

É importante destacar que durante todo o processo as unidades podem manifestar interesse em participar ou não da pretendida contratação, assim poderão ocorrer variações nas estimativas, porém os critérios para dimensionamento do volume de serviços serão sempre os mesmos.

O levantamento e memória de cálculo encontram-se pormenorizados nos Anexo I e II deste estudo.

9. Levantamento de soluções

A instrução Normativa 94 de 23 dezembro de 2022/SGD/ME no inciso II do art. 11, estabelece a análise comparativa de soluções como obrigatório.

No caso do objeto dessa contratação, o órgão central do SISP publicou a Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023 que estabelece modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal. Neste caso, a Fiocruz é obrigada a seguir esse modelo de contratação.

Disponibilidade do produto similar em outro órgão ou entidade da Administração

Pública

Os projetos semelhantes aos desejados pela Fiocruz realizados por outros órgãos e entidades da Administração Pública estão apresentados na Tabela abaixo.

Órgão ou entidade da Administração Pública	Pregão Eletrônico nº	Análise
Centro de Desenvolvimento da Tecnologia Nuclear – CDTN	10520/2021	O objetivo do Termo de Referência é realizar a contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC. A remuneração do serviço se dá através de valor fixo mensal com aferição de resultados.
Instituto Brasileiro de Museus - IBRAM	11/2021	O objetivo do Termo de Referência é realizar a contratação de serviços técnicos especializados de operação de infraestrutura de TIC e serviços técnicos especializados de atendimento ao usuário de TIC de forma remota e presencial. A remuneração do serviço se dá através de valor fixo mensal com aferição de resultados.
Conselho Administrativo de Defesa Econômica - CADE	07/2021	O objetivo do Termo de Referência é realizar a contratação de serviços técnicos especializados de serviços de operação de infraestrutura e atendimento à usuários de TIC. A remuneração do serviço se dá através de pagamento fixo mensal com aferição de nível mínimo de serviço (NMS).
Superintendência Regional da Polícia Federal na Paraíba	11/2021	O objetivo do Termo de Referência é realizar a contratação de serviços continuados de tecnologia da informação e comunicação com atendimento aos usuários de TIC, bem como

		<p>suporte, sustentação e operação dos serviços e da infraestrutura de TIC.</p> <p>A remuneração do serviço se dá através de valor fixo mensal com aferição de resultados.</p>
--	--	--

Alternativas no mercado

A Súmula nº 269 do TCU estabelece que, nas contratações para a prestação de serviços de tecnologia da informação, a remuneração deve estar vinculada a resultados ou ao atendimento de níveis mínimos de serviço. E o Acórdão 1508/2020 - TCU - Plenário, que Unidade de Serviços Técnicos (UST) não deve ser utilizada em contratações públicas sem padronização.

Assim, após levantamento de mercado, verificou-se que, em consonância com a Súmula e com o Acórdão em questão, as boas práticas do mercado apontam para os possíveis caminhos:

Solução 1 – Postos de trabalho

Descrição: Remuneração por postos de trabalho, configurado como alocação de mão de obra.

Análise: Modelo de contratação em que o Contratante responsável pela gerência dos profissionais e suas entregas, definindo os quantitativos de profissionais necessários na execução dos serviços conforme suas especialidades e com dedicação exclusiva ao atendimento das demandas do contratante. Além da Gestão dos postos centralizada pelo contratante, a fiscalização técnica e o pagamento é simplificado.

No posto de trabalho de forma pura, não se tem garantia de entrega. O pagamento se dá em razão da disponibilidade do profissional pela Contratada. Existe o risco de pagamento por postos para execução de atividades estranhas ao objeto contratado. E modelo é vedado pela Instrução Normativa N° 01 da SGD, salvo mediante justificativa e sempre vinculada à entrega de produtos de acordo com prazos e qualidade previamente definidos.

A solução 1 – Posto de Trabalho, não configura como uma escolha viável, uma vez que se busca uma prestação de serviços baseada em resultados ou ao atendimento de níveis mínimos de serviço.

Solução 2 – Por Métrica de Unidade de Serviços Técnicos (UST)

Esta métrica pressupõe a abertura de Ordens de Serviço (OS) com base nas atividades de TIC a serem executadas, nos resultados esperados, nos padrões de qualidade exigidos, cabendo à Contratada cumprir as atividades solicitadas, à medida em que são demandadas.

Nesse modelo o pagamento vinculado a cada atividade prevista no catálogo de serviços, de acordo com a matriz de complexidade e tempo necessário para a execução de cada.

O presente modelo exige um elevado nível de maturidade do Contratante e uma elevada carga de trabalho para a gestão e fiscalização do Contrato, com uma criteriosa definição do catálogo, de perfis profissionais, da complexidade das tarefas e do tempo estimado para sua execução.

O modelo pode gerar uma distorção entre o esforço despendido e o valor efetivo para a realização da tarefa, e como consequência gerar gastos excessivos ao erário público ou até privação da execução de algumas demandas.

O Acórdão nº 2.037/2019 - TCU - Plenário e o Acórdão nº 1508/2020-TCU-Plenário faz uma série de ressalvas quanto à utilização do modelo:

1. A métrica UST deve ser evitada para a contratação de serviços de suporte contínuo de infraestrutura de TI;
2. Avaliar, durante o planejamento da contratação do serviço de TI, alternativas à métrica UST, bem como documentar as justificativas da escolha; e
3. Os serviços especificados no Catálogo de Serviços devem estar diretamente vinculados aos resultados esperados da contratação, não se permitindo o pagamento individualizado por serviços intermediários.

Diante do exposto, considerando que o mesmo não atende às recomendações legais para a contratação de serviços de suporte contínuo de Infraestrutura de TI, conclui-se que essa alternativa não é uma opção viável para o atendimento da presente demanda.

Solução 3 – Valor fixo mensal vinculado ao atendimento de Níveis Mínimos de Serviço (NMS)

Modelo de contratação com pagamento vinculado ao cumprimento dos NMS definidos com aplicação redutores no faturamento, por meio de glosas, pelo não cumprimento dos NMS.

Nesta métrica é criado um catálogo de serviço com os respectivos NMS, bem como indicadores de desempenho e qualidade, definidos em contrato, que deverão ser observados.

O modelo busca a eficiência, uma vez que a empresa contratada buscará ser eficiente para garantir a remuneração máxima contratada.

Esse modelo tem como desvantagem não permitir variações do volume de demandas, ou seja, caso haja redução do volume de demandas, não haverá redução da parcela fixa, a Administração terá um custo maior pelos mesmos serviços e pagará pela ociosidade da demanda contratada e não utilizada.

Embora a legislação permita ajustar os contratos administrativos à demanda, esse instrumento não tem por objetivo ser utilizado de forma corriqueira e sim em situações excepcionais e de modo a não desvirtuar a obrigação do gestor público em planejar adequadamente as contratações que realiza.

Este modelo tem ainda como desvantagem: a contratada é quem define o quantitativo de profissionais para demanda.

A Solução 3 apresenta-se como uma alternativa tecnicamente viável para a presente contratação, atende às recomendações legais e estabelece padrões de qualidade e indicadores de fácil mensuração com vistas ao ganho na qualidade e na produtividade dos serviços, facilidade de custeamento e orçamentação e simplificação da gestão e fiscalização do contrato.

10. Análise comparativa de soluções

Análise	Alternativas de Mercado		
	Solução 1	Solução 2	Solução 3
Existência de softwares disponíveis conforme descrito na Portaria STI/MP nº 46, de 28 de setembro de 2016;	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica
Aderência às Políticas, Padrões e Modelos de Governo	Não aderente Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023	Não aderente Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023	Aderente Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023
Diferentes modelos de prestação do serviço	Os órgãos devem utilizar o modelo da Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023. Essa solução não é aderente a Portaria citada.	Os órgãos devem utilizar o modelo da Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023. Essa solução não é aderente a Portaria citada	Os órgãos devem utilizar o modelo da Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023. Essa solução não é aderente a Portaria citada
Especificações, Composição e/ou Características	Solução composta por serviços	Solução composta por serviços	Solução composta por serviços
Forma de Aquisição	Nova contratação (Licitação)	Nova contratação (Licitação)	Nova contratação (Licitação)
Ampliação ou substituição da solução implantada;	O objeto desta contratação será uma substituição e ampliação dos serviços por meio de uma nova contratação	O objeto desta contratação será uma substituição e ampliação dos serviços por meio de uma nova contratação	O objeto desta contratação será uma substituição e ampliação dos serviços por meio de uma nova contratação
Necessidades de adequação do ambiente para viabilizar a execução contratual	Não existe necessidade de adequação do ambiente para a viabilização da execução contratual, pois os serviços serão executados nas dependências da Fiocruz que já tem ambientes próprios para sua realização, ou seja, a Fiocruz possui toda a infraestrutura necessária para a execução dos serviços, como, por exemplo, as	Não existe necessidade de adequação do ambiente para a viabilização da execução contratual, pois os serviços serão executados nas dependências da Fiocruz que já tem ambientes próprios para sua realização, ou seja, a Fiocruz possui toda a infraestrutura necessária para a execução dos serviços, como, por exemplo, as	Não existe necessidade de adequação do ambiente para a viabilização da execução contratual, pois os serviços serão executados nas dependências da Fiocruz que já tem ambientes próprios para sua realização, ou seja, a Fiocruz possui toda a infraestrutura necessária para a execução dos serviços, como, por exemplo, as

	instalações físicas do ambiente, infraestrutura tecnológica, infraestrutura elétrica e mobiliário	instalações físicas do ambiente, infraestrutura tecnológica, infraestrutura elétrica e mobiliário	instalações físicas do ambiente, infraestrutura tecnológica, infraestrutura elétrica e mobiliário
--	---	---	---

11. Registro de soluções consideradas inviáveis

Solução	Justificativa
Solução 1 – Postos de Trabalho	Conforme item 09 - Análise comparativa de soluções.
Solução 2 – UST	Conforme item 09 - Análise comparativa de soluções.

12. Análise comparativa de custos (TCO)

Não será realizado TCO. Das soluções levantadas, apenas uma pois apenas 1 (uma) solução se mostrou viável e aderente a Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023.

13. Descrição da solução de TIC a ser contratada

A solução de número 3 foi a escolhida, "*Valor fixo mensal vinculado ao atendimento de Níveis Mínimos de Serviço (NMS)*".

Composição da solução

Os serviços técnicos de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação da Fiocruz, serão realizados em regime de pagamento mensal fixo, baseado no cumprimento das metas estipuladas nos Níveis Mínimos de Serviços (NMS) em conformidade com a Portaria SGD/ME nº 1.070, de 01 de junho de 2023. Caso a contratada não atingir os NMS, haverá incidência de reduções e descontos no caso e descumprimento dos mesmos.

Para execução dos serviços, será implementado o método de trabalho baseado no conceito de delegação de responsabilidade. Esse conceito define o Contratante como responsável pela gestão e fiscalização do contrato, e pela atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos dos serviços entregues à Contratada, responsável pela execução dos serviços e gestão dos profissionais a seu cargo.

Todos os serviços deverão ser prestados de acordo com as boas práticas de mercado e baseados na biblioteca Information Technology Infrastructure Library – ITIL®, do framework de governança COBIT® 5 e do padrão ISO/IEC 20.000. A Contratada deve possuir capacitação técnica mínima para atender em plenitude a execução dos serviços demandados, sendo responsável pelo dimensionamento da equipe responsável pela prestação das atividades a serem desempenhadas, considerando a volumetria de recursos computacionais de TIC e dos serviços executados.

A solução deverá ser composta pelos serviços descritos na tabela a seguir:

Serviços técnicos especializados de atendimento a usuário de TIC

PERFIL	Quant. Total	COGETIC	CDTS	ICTB	ENSP	Fio-CE	GEREB	IAM	ICICT	IFF	IGM	INCQS	ICC	ILMD	INI	IOC	MS
		QTD	QTD	QTD	QTD	QTD	QTD	QTD	QTD	QTD	QTD	QTD	QTD	QTD	QTD	QTD	QTD
Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Junior	4	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0
Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Senior	5	3	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0	0
Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Senior	17	6	0	0	0	1	0	2	1	3	2	0	0	0	2	0	0
Técnico em manutenção de equipamentos de informática Senior	9	0	0	0	0	0	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Analista de suporte computacional Junior	3	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0
Analista de suporte computacional Pleno	26,5	0	0	0	0	0	0	0	3	2	0,5	1	0	1	0	9	1
Analista de suporte computacional Senior	21	8	2	0	3	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	2,5	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0,5	0	0	0	0	0	0
TOTAL	95	18	2	2	4	3	3	4	4	6	4	3	2	1	8	9	1

Serviços técnicos especializados de operação da infraestrutura

PERFIL	Quant. Total	CO	GE	TI	CI	DS	ICT	B	EN	SP	Fio-CE	GERE	B	I	A	M	IC	I	CT	I	FF	I	G	M	INC	Q	S	IC	C	IL	M	D	I	N	I	IO	C	MS	
		QTD	QTD	QTD	QTD	QTD	QTD	QTD	QTD	QTD	QTD	QTD	QTD	QTD	QTD	QTD	QTD	QTD	QTD	QTD	QTD	QTD	QTD	QTD	QTD	QTD	QTD	QTD	QTD	QTD	QTD								
Administrador de banco de dados - Pleno	5,25	2	0	0	0	0	0	0	0,25	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Administrador de banco de dados - Senior	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Analista de suporte computacional Junior	4	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Analista de redes e de comunicação de dados Junior	1,2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Analista de redes e de comunicação de dados Pleno	6	1	0	0	0	0,5	0,5	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0
Analista de redes e de comunicação de dados Senior	8	1	0	1	1	0	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0
Tecnico de Rede (Telecomunicacoes) Junior	0,2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,2	0	0	0	0
Analista de suporte computacional Pleno	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Analista de suporte computacional Senior	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Administrador de sistemas operacionais Junior	1,5	0	0	0	1,5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Administrador de sistemas operacionais Pleno	3,9	2	0	0,5	0	0	0,5	0	0,5	0	0	0	0,4	0	0	0	0
Administrador de sistemas operacionais Senior	12	3	1,5	0	3,5	0	0	0	0	0,5	0	0,5	0	0	0	1	0
Administrador de sistemas operacionais Junior	1,5	0	0	0	1,5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Administrador de sistemas operacionais Pleno	6,25	3	0	0,5	0	0,5	0	0	0,5	0	0	0	0	0	0	0	0
Administrador de sistemas operacionais Senior	12	3	1,5	0	4,5	0	0	0	0	0,5	0	0,5	0	0	0	1	0
Analista de sistemas de automação - Pleno	1,25	1	0	0	0	0	0,25	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Analista de sistemas de automação - Senior	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Analista de suporte computacional Junior	0,2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,2	0	0	0	0
Analista de suporte computacional Pleno	9,5	4	0	0	0	0	0,5	0	0	3	0	0	0	0	2	0	0
Analista de suporte computacional Senior	6,75	3	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0
Analista de redes e de comunicação de dados Junior	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Analista de redes e de comunicação de dados Pleno	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Analista de redes e de comunicação de dados Senior	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Desenvolvedor de sistemas de tecnologia da informação Sênior	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Especialista em Cloud - Sênior	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	5,5	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
TOTAL	94,00	34,00	4,00	2,00	13,00	1,00	2,00	1,00	1,00	7,00	1,00	6,00	1,00	0,00	3,00	3,00	0,00

Serviços técnicos especializados de Segurança da Informação

PERFIL	COGETIC	CDTS	ICTB	ENSP	Fio-CE	GEREB	IAM	ICT	IFF	IGM	INCQS	ICC	ILMD	INI	IOC	MS	RO	Far	BIO

Os níveis mínimos de serviço (NMS) são regras objetivas e fixas que estipulam valores e/ou características mínimas de atendimento a uma meta a ser cumprida pela contratada na prestação dos serviços. Com a definição dos níveis de serviço é possível:

- a) assegurar que a prestação dos serviços alcance o nível de satisfação pretendido pelo contratante;
- b) estimular a melhoria contínua dos serviços prestados pela contratada;
- c) controlar a execução dos serviços prestados pela contratada; e
- d) aferir o desempenho da contratada.

Ao se selecionar dos indicadores de Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023 para os NMS, foram excluídos os seguintes indicadores de atendimento ao usuário:

- Índice de chamadas telefônicas abandonadas
- Tempo médio na fila de espera
- Índice de chamadas telefônicas atendidas em até 20 segundos

A exclusão desse indicadores é justificada pelo fato de a Instituição não possuir a capacidade tecnologia computacional, a telefonia não está sobre a gestão da Cogetic, e não possuir a maturidade necessária para gerar esses indicadores.

14. Estimativa de custo total da contratação

Valor (R\$): 37.246.753,64

9.1. O custo estimado total da contratação é de R\$ 37.291.176,12 (trinta e sete milhões, duzentos e noventa e um mil, cento e setenta e seis reais e doze centavos), conforme custos unitários apostos na tabela abaixo.

9.2. Para a realização da estimativa de valores da contratação foi adotado, conforme estabelecido no Anexo II da Portaria SGD/MGI nº1.070/2023, o fator-k de 2.28.

Lote 1

Grupo/ITEM	Categoria de Serviço	FATOR-K (A):	2,28	Quant(C)	VLR ESTIMADO (D = (A * B) * C)
		PERFIL	SALARIO(B)		
Lote 1 - Item 01 - Serviços técnicos especializados de atendimento a usuário de TIC	Central de Serviços (CES)	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Junior	R\$ 1.409,97	4	R\$ 12.858,93
		Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno	R\$ 2.022,12	1	R\$ 4.610,43
		Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Senior	R\$ 2.843,14	5	R\$ 32.411,80
	Atendimento Especializado (SUP)	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno	R\$ 2.022,12	6	R\$ 27.662,60
		Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Senior	R\$ 2.843,14	18	R\$ 116.682,47
		Técnico em manutenção de equipamentos de informática Senior	R\$ 2.328,98	9	R\$ 47.790,67
		Analista de suporte computacional Junior	R\$ 3.498,50	3	R\$ 23.929,74
		Analista de suporte computacional Pleno	R\$ 4.982,26	28,5	R\$ 323.747,25
		Analista de suporte computacional Senior	R\$ 7.283,27	21	R\$ 348.722,97
		Gerenciamento de Serviços de Atendimento ao usuários (GER)	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	R\$ 8.327,89	2,5
			Quant. Total Equipe		98
		VLR TOTAL SUPORTE			R\$ 985.885,83

Grupo/ITEM	Categoria de Serviço	FATOR-K (A):	2,28	Quant(C)	VLR ESTIMADO (D = (A * B) * C)
		PERFIL	SALARIO(B)		
Lote 1 - Item 02 - Serviços técnicos especializados de operação da infraestrutura	Banco de Dados	Administrador de banco de dados - Pleno	R\$ 6.700,63	5,25	R\$ 80.206,54
		Administrador de banco de dados - Senior	R\$ 9.726,46	2	R\$ 44.352,66
	Monitoramento (NOC)	Analista de suporte computacional Junior	R\$ 3.498,50	4	R\$ 31.906,32
	Conectividade e Comunicação	Analista de redes e de comunicação de dados Junior	R\$ 4.026,78	1,2	R\$ 11.017,27
		Analista de redes e de comunicação de dados Pleno	R\$ 5.683,15	6	R\$ 77.745,49
		Analista de redes e de comunicação de dados Senior	R\$ 8.706,81	8	R\$ 158.812,21
		Tecnico de Rede (Telecomunicacoes) Junior	R\$ 1.508,35	0,2	R\$ 687,81
		Analista de suporte computacional Pleno	R\$ 4.982,26	2	R\$ 22.719,11
		Analista de suporte computacional Senior	R\$ 7.283,27	0	R\$ 0,00
	Armazenamento e Backup	Administrador de sistemas operacionais Junior	R\$ 4.183,02	1,5	R\$ 14.305,93
		Administrador de sistemas operacionais Pleno	R\$ 6.482,74	3,9	R\$ 57.644,52
		Administrador de sistemas operacionais Senior	R\$ 9.299,35	10	R\$ 212.025,18
		Administrador de sistemas operacionais Junior	R\$ 4.183,02	1,5	R\$ 14.305,93
		Administrador de sistemas operacionais Pleno	R\$ 6.482,74	6,25	R\$ 92.379,05
		Administrador de sistemas operacionais Senior	R\$ 9.299,35	13	R\$ 275.632,73
		Analista de sistemas de automação - Pleno	R\$ 6.110,13	1,25	R\$ 17.413,87
		Analista de sistemas de automação - Senior	R\$ 9.508,79	1	R\$ 21.680,04
		Analista de suporte computacional Junior	R\$ 3.498,50	0,2	R\$ 1.595,32
		Analista de suporte			R\$ 85.196,65

Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	computacional Pleno	R\$ 4.982,26	7,5	
	Analista de suporte computacional Senior	R\$ 7.283,27	6,75	R\$ 112.089,53
	Analista de redes e de comunicação de dados Junior	R\$ 4.026,78	0	R\$ 0,00
	Analista de redes e de comunicação de dados Pleno	R\$ 5.683,15	0	R\$ 0,00
	Analista de redes e de comunicação de dados Senior	R\$ 8.706,81	1	R\$ 19.851,53
	Desenvolvedor de sistemas de tecnologia da informação Sênior	R\$ 11.252,32	1	R\$ 25.655,29
	Especialista em Cloud - Pleno	R\$ 10.515,73	1	R\$ 23.975,86
	Especialista em Cloud - Sênior	R\$ 14.995,75	1	R\$ 34.190,31
	Gerenciamento de Serviços de Operação de Infraestrutura	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	R\$ 14.690,30	5,5
Quant. Total Equipe			91	
VLR TOTAL INFRA				R\$ 1.619.605,50

Lote 2

Lote/ITEM	Categoria de Serviço	FATOR-K (A):	2,28	Quant.	VLR ESTIMADO (D = (A * B) * C)
		PERFIL	SALARIO		
Lote 2 - Item 01 - Serviços técnicos especializados de Segurança da Informação	Segurança Operacional	Administrador em segurança da informação - Pleno	R\$ 7.382,47	6	R\$ 100.992,19
		Administrador em segurança da informação - Senior	R\$ 12.011,81	5	R\$ 136.934,63
	Segurança defensiva e inteligência (SOC)	Administrador em segurança da informação - Senior	R\$ 12.011,81	1	R\$ 27.386,93
	Serviço de Suporte técnico especializado em segurança	Administrador em segurança da informação - Junior	R\$ 6.133,85	2	R\$ 27.970,36
	Segurança, Riscos e Conformidade	Administrador em segurança da informação - Junior	R\$ 6.133,85	2	R\$ 27.970,36
		Administrador em segurança da informação - Pleno	R\$ 7.382,47	2	R\$ 33.664,06
		Administrador em segurança da informação - Senior	R\$ 12.011,81	2	R\$ 54.773,85

	Planejamento e Gestão Operacional da Segurança	Gerente de segurança da informação	R\$ 19.454,48	2	R\$ 88.712,43
		Quant. Total Equipe		22	
		VLR TOTAL SUPORTE			R\$ 498.404,81

Estimativa por unidade

Unidade	Grupo 1		Grupo 2	Total por unidade
	Atendimento ao usuário	Operação de infraestrutura	Segurança da Informação	
CDTS	R\$ 33.211,71	R\$ 97.101,44	R\$ 0,00	R\$ 130.313,15
ICTB	R\$ 11.191,31	R\$ 34.632,17	R\$ 0,00	R\$ 45.823,49
COGETIC	R\$ 210.175,67	R\$ 575.580,48	R\$ 238.647,51	R\$ 1.024.403,66
ENSP	R\$ 56.299,93	R\$ 251.577,41	R\$ 27.386,93	R\$ 335.264,26
Far	R\$ 41.124,66	R\$ 53.244,40	R\$ 71.743,14	R\$ 166.112,20
Fio-CE	R\$ 27.698,65	R\$ 13.869,11	R\$ 0,00	R\$ 41.567,76
GEREB	R\$ 15.930,22	R\$ 26.851,02	R\$ 0,00	R\$ 42.781,25
IAM	R\$ 34.880,65	R\$ 12.957,58	R\$ 13.985,18	R\$ 61.823,41
ICC	R\$ 15.953,16	R\$ 10.031,59	R\$ 0,00	R\$ 25.984,75
ICICT	R\$ 40.561,02	R\$ 14.780,65	R\$ 0,00	R\$ 55.341,66
IFF	R\$ 45.380,91	R\$ 100.122,05	R\$ 13.985,18	R\$ 159.488,14
IGM	R\$ 31.353,02	R\$ 19.851,53	R\$ 0,00	R\$ 51.204,55
ILMD	R\$ 11.359,55	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 11.359,55
INCQS	R\$ 34.447,77	R\$ 122.634,47	R\$ 44.218,96	R\$ 201.301,20
INI	R\$ 29.534,53	R\$ 37.996,54	R\$ 0,00	R\$ 67.531,07
IOC	R\$ 102.235,98	R\$ 59.010,89	R\$ 0,00	R\$ 161.246,87
FIOCRUZ MS	R\$ 11.359,55	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 11.359,55
FIOCRUZ RO	R\$ 0,00	R\$ 9.181,06	R\$ 0,00	R\$ 9.181,06
BIO	R\$ 192.893,29	R\$ 213.086,43	R\$ 88.437,92	R\$ 494.417,64

Com base nas metodologia de cálculo aplicada, a equipe de planejamento da contratação estima que o valor máximo admitido para esta contratação será de R\$ 2.605.491,33 (dois milhões seiscentos e cinco mil quatrocentos e noventa e um reais e trinta e três centavos) por mês para o Lote 1 e de R\$ 498.404,81 (quatrocentos e noventa e oito mil, quatrocentos e quatro reais e oitenta e um centavos) para o Lote 2.

15. Justificativa técnica da escolha da solução

Em sinergia com as estratégias institucionais, com as diretrizes e políticas do governo federal, com as orientações dos órgãos reguladores, e com a aquisição integrada de serviços de TIC em toda Fiocruz e aumento da eficiência desses contratos.

Com o modelo integrado busca-se a eficiência e facilidade de gerenciamento, uniformização do processo de trabalho, padronização de serviços e medição dos resultados através de níveis mínimos de serviços aceitáveis, conforme a IN 94/2022 e Portaria SGD/MMGI nº 1.070/2023.

A partir da necessidade de um modelo integrado, e com base no levantamento de mercado, a solução escolhida é aquela que mais se aproxima dos requisitos definidos pelo órgão, levando-se em conta os aspectos de economicidade, eficácia, eficiência e padronização.

Sendo assim, a solução escolhida é a que constitui na contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento ao usuário de Tecnologia da Informação e Comunicação, vez que a Fiocruz não dispõe de corpo técnico operacional capacitado para a execução do trabalho, em quantidade suficiente para atender às demandas da Fiocruz.

16. Justificativa econômica da escolha da solução

Visto que, dentre as soluções apresentadas, somente a escolhida é aderente à Portaria SGD/ME nº 1.070/2023, esta constitui-se na única solução economicamente viável. Outrossim, em razão da utilização do mapa salarial presente no Anexo II da citada portaria, observa-se que potencial ganho econômico, tendo em vista que os valores presentes no referido mapa, validados pelo SGD, estão de acordo com o praticado no mercado.

17. Benefícios a serem alcançados com a contratação

- Além do necessário aprimoramento do atual modelo de operação e sustentação de infraestrutura e atendimento ao usuário de TIC, a Fiocruz também pretende atingir os seguintes resultados, dentre outros:
- Melhorar os níveis de disponibilidade do ambiente de infraestrutura de TIC, reduzindo a ocorrência de falhas e incidentes, e suportando a adequada execução das atividades finalísticas da Fiocruz;
- Prover os recursos técnicos adequados e necessários ao atendimento das demandas dos usuários e dos serviços de TIC da Fiocruz suportados pela infraestrutura de tecnologia da informação;
- Prover os recursos técnicos adequados e necessários ao suporte dos ambientes e das soluções de software hospedados pela infraestrutura de tecnologia da informação, ampliando a entrega de valor através dos serviços de TIC prestados pela Fiocruz ao cidadão; e
- Aprimorar a capacidade técnica de atendimento de demandas, tratamento de incidentes e aplicação de mudanças no ambiente de infraestrutura de TIC, de forma alinhada aos requisitos de segurança e aos níveis mínimos de serviços demandados pela instituição.

18. Providências a serem Adotadas

Não se aplicam.

19. Declaração de Viabilidade

Esta equipe de planejamento declara **viável** esta contratação.

19.1. Justificativa da Viabilidade

Os estudos preliminares evidenciam que a realização da contratação pretendida é viável.

Com o avanço tecnológico aliado ao fenômeno da globalização fez com que o setor produtivo buscasse alternativas para o aperfeiçoamento de bens e serviços produzidos, com redução de custos, e que essa busca culminou em um processo cada vez maior de especialização, e conseqüentemente com a contratação de terceiros para as atividades que não constituíssem a atividade principal da organização. Nesse caso, a Informática, ou Tecnologia da Informação, é uma área passível desse modelo de prestação de serviços.

Tratando mais especificamente das Unidades da Fiocruz, é cada vez mais relevante a capacidade da TI em suportar as atividades institucionais com novas soluções, serviços e implementações, portanto, faz-se necessária a contratação do serviço de TI para o atendimento das demandas e prestação de serviços à Fundação Oswaldo Cruz, além de outras atividades afins da Tecnologia da Informação.

A contratação objeto deste estudo refere-se à realização de atividades não contempladas no Plano de Carreira e Cargos de Ciência e Tecnologia, Produção e Inovação em Saúde Pública no âmbito da FIOCRUZ.

Cabe ressaltar que o objeto do presente termo foi previsto no Plano Diretor de Tecnologia da Informação Fiocruz vigente (<https://portal.fiocruz.br/documento/plano-diretor-de-tecnologia-da-informacao-pdti-2021/2022>), atendendo a recomendação da Instrução Normativa nº 94, de 23 de dezembro de 2022, em seu artigo 4º. A previsão consta do PDTIC, em seu Anexo I.

20. Responsáveis

Todas as assinaturas eletrônicas seguem o horário oficial de Brasília e fundamentam-se no §3º do Art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).

THARCISIO MARCOS FERREIRA DE QUEIROZ MENDONCA

Integrante requisitante

THIAGO DA FONSECA CARELLI

Integrante Técnico

FERNANDO JOSE RIBEIRO SPEICH

Integrante Técnico

MISAELO SOUSA DE ARAUJO

Autoridade Máxima de TIC

Lista de Anexos

Atenção: Apenas arquivos nos formatos ".pdf", ".txt", ".jpg", ".jpeg", ".gif" e ".png" enumerados abaixo são anexados diretamente a este documento.

- Anexo I - DIMENSIONAMENTO.xlsx (42.27 KB)
- Anexo II - Dimensionamento pelo Historico Atendimento.xlsx (19.87 KB)
- Anexo III - Catalogo de Serviços.pdf (3.71 MB)

Anexo III - Catalogo de Serviços.pdf

CATÁLOGO DE SERVIÇOS

1. Item 01 - Grupo 1 - Serviços técnicos especializados de atendimento a usuário de TIC

1.1 Categoria de Serviços: Central de Serviços

ID.	TIPO	CATEGORIA DO SERVIÇO	NOME DO SERVIÇO	FORMULÁRIO	DESCRIÇÃO
CES-01	Incidente	Central de Serviços	Estação de Trabalho	<ul style="list-style-type: none"> - Marcar suporte a: [] Lentidão/congelamento. [] Não consegue logar/autenticar. [] Problemas em periféricos. [] Remanejar equipamento [] Troca, remoção ou adição de hardware [] Outros 	Serviço de verificação da estação de trabalho do usuário em busca de problemas que possam afetar o desempenho do equipamento.
CES-02	Incidente	Central de Serviços	Dispositivos Moveis	Informar: [] Qual o dispositivo [] Dúvida	Serviço de orientação de aplicativos em dispositivos móveis
CES-03	Requisição	Central de Serviços	E-mail	Informar: [] Informar login de rede [] Local de configuração de e-mail	Serviço de configuração de e-mails em computadores ou dispositivos móveis.
CES-04	Requisição	Central de Serviços	Instalação de Software	Informar: Nome do Software/Sistema	Serviço para realizar a instalação de software em equipamento institucional.
CES-05	Incidente	Central de Serviços	Suporte para rede de dados/internet/wifi	<ul style="list-style-type: none"> - Marcar checagem/verificação de: [] Conectividade da internet cabeada ou wi-fi. [] Mapeamento de rede. [] Testar conexão e aferição da velocidade da internet. 	Serviço para verificação e correção de falhas de conexão a rede e/ou internet.

CES-06	Incidente	Central de Serviços	Impressão	<p>- Solicitar:</p> <p><input type="checkbox"/> Instalação de impressora a partir do servidor ou através de conexão USB.</p> <p><input type="checkbox"/> Configuração de impressora de acordo com especificações.</p> <p><input type="checkbox"/> Monitoramento de software que controla as impressoras e realização de troca de toners</p> <p><input type="checkbox"/> Acompanhamento de fornecedores</p>	Serviço de verificação de problemas de impressão. Verificar se o problema é realmente na impressora
CES-07	Incidente	Central de Serviços	Suporte a sistema	<p>- Marcar falha em:</p> <p><input type="checkbox"/> Software Básico Word/Excel, etc...</p> <p><input type="checkbox"/> Sistema Interno.</p> <p><input type="checkbox"/> Outros sistemas.</p>	Serviço para prestar 1º primeiro atendimento a sistemas, instalado em equipamento institucional, que apresenta falha de funcionamento.
CES-08	Requisição	Central de Serviços	Web conferência	<p>Informar:</p> <p><input type="checkbox"/> Data do evento</p> <p><input type="checkbox"/> Duração do evento</p> <p><input type="checkbox"/> Tipo do evento (web ou videoconferência)</p> <p><input type="checkbox"/> Local</p> <p><input type="checkbox"/> Quantidade de pessoas</p>	Serviço para agendamento, configuração e acompanhamento remoto ou presencial a reuniões ou webconferências.
CES-09	Requisição	Central de Serviços	Acesso	<p>Informar:</p> <p><input type="checkbox"/> Login do usuário</p> <p><input type="checkbox"/> Nome do recurso a ser acessado</p> <p><input type="checkbox"/> Tipo [novo acesso ou desbloqueio]</p>	Serviço para conceder, verificar e corrigir acesso aos usuários autorizados
CES-10	Requisição	Central de Serviços	Segurança da Informação	<p>Informar:</p> <p><input type="checkbox"/> Dúvida</p> <p><input type="checkbox"/> Agendamento e acompanhamento das emissões de certificados</p>	Serviço de suporte técnico ao usuário para esclarecimento de dúvidas sobre a utilização de soluções de segurança

[] Para VPN informar serviço a ser acessado pela rede

ID.	ATIVIDADES	PERFIL PROFISSIONAL	TIPO DE CATALOGO	TIPO DE SERVIÇO
CES-01	<ul style="list-style-type: none"> - Entender a demanda do usuário. - Colher informações sobre a falha e equipamento afetado. - Aplicar soluções encontradas na base de conhecimento. 	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação	Serviço Negocial	Serviço de TIC
CES-02	<ul style="list-style-type: none"> - Tirar dúvidas do usuário sobre aplicativos em dispositivos móveis. - Passar instruções para execução de procedimentos que possam reparar falhas, de acordo com a base de conhecimento. 	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação	Serviço Negocial	Serviço de TIC
CES-03	<ul style="list-style-type: none"> - Configurar e-mail em estação local ou dispositivo móvel de acordo com base de conhecimento. 	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação	Serviço Negocial	Serviço de TIC
CES-04	<ul style="list-style-type: none"> - Instalação de software institucional ou de terceiros, gratuito ou pago, de acordo com a política de permissões da instituição. 	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação	Serviço Negocial	Serviço de TIC
CES-05	<ul style="list-style-type: none"> - Checar conectividade da internet cabeada ou wi-fi - Verificar mapeamento de rede. - Realizar testes de conexão e aferição da velocidade da internet. 	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação	Serviço Negocial	Serviço de TIC
CES-06	<ul style="list-style-type: none"> - Checar possíveis problemas na configuração local da estação. -Cabo de rede - Realizar teste de impressão na impressora de destino atrás de possíveis erros. 	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação	Serviço Negocial	Serviço de TIC

CES-07	- Verificar falha apresentada pelo sistema e executar soluções que constem na base de conhecimento.	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação	Serviço Negocial	Serviços de Negócio
CES-08	Revisar Solicitação - Verificar disponibilidade na agenda - Agendar solicitação para ser atendida pela equipe responsável (suporte nível 2)	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação	Serviço Negocial	Serviços de Negócio
CES-09	- Verificar se usuário está autorizado para acessar - Conceder acesso solicitado	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação	Serviço Negocial	Serviço de TIC
CES-10	- Esclarecer dúvidas diversas (certificado digital, acesso remoto, 2º fator de autenticação etc.) - Configurar VPN	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação	Serviço Negocial	Serviços de Negócio

TODAS UNIDADES					
ID.	INICIO DE ATENDIMENTO	TEMPO DE SOLUÇÃO	TIPO DE EXECUÇÃO	SOBREAVISO	HORÁRIO
CES-01	5 min	30 min	Presencial/Remoto	Não	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*
CES-02	5 min	30 min	Presencial/Remoto	Não	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*
CES-03	5 min	30 min	Presencial/Remoto	Não	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*
CES-04	5 min	30 min	Presencial/Remoto	Não	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*
CES-05	5 min	30 min	Presencial/Remoto	Não	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*
CES-06	5 min	30 min	Presencial/Remoto	Não	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*

CES-07	5 min	30 min	Presencial/Remoto	Não	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*
CES-08	5 min	30 min	Presencial/Remoto	Não	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*
CES-09	5 min	30 min	Presencial/Remoto	Não	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*
CES-10	5 min	30 min	Presencial/Remoto	Não	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*

*Fuso horário local da unidade

Escopo da categoria de serviço	Gerencia todo o contato entre a TIC e os usuários do serviço, recebe as requisições encaminhadas pelos usuários da organização, com o propósito de orientar e solucionar problemas enfrentados pelos que utilizam a TIC para a realização de suas atribuições institucionais.
Local de prestação	Consultar tabela - Local de Prestação de Serviço
Ferramenta de automação	Sistema de gerenciamento de serviços de TI (ITSM)
#	Lista de Serviços da categoria
1	Estação de Trabalho
2	Dispositivos Moveis
3	E-mail
4	Instalação de Software
5	Suporte para rede de dados/internet/wifi
6	Impressão
7	Suporte a Sistema
8	Web Conferência

9	Acesso
10	Segurança de Informação
Perfil profissional para execução do Serviço	
Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Junior (TECSUP-01) Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno (TECSUP-02) Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno (TECSUP-03)	

1.1.1 Serviço de Estação de Trabalho

Serviço de verificação da estação de trabalho (de propriedade da Fiocruz) do usuário em busca de problemas que possam afetar o desempenho do equipamento.

O serviço consiste na verificação remota da estação de trabalho, analisando possíveis problemas informados pelos usuários. O serviço mantém as máquinas funcionais do ponto de desempenho original ou o mais próximo disso possível.

ID	CES-01	Severidade	Severidade 3
Tipo de serviço	Serviço de TIC		
Gestor de serviço	Fiscal Técnico da Unidade		
Executor de serviço	Central de Serviços		
Tempo para início de atendimento	5 min		
Tempo total de atendimento	30 min		
Aprovadores	Não é necessário aprovador.		

Partes interessadas	Sociedade e todos os colaboradores da instituição que utilizam recursos de Tecnologia de Informação e Comunicação
Meios de solicitação	Sistema de gerenciamento de serviços de TI (ITSM). E-mail, Teams ou WhatsApp ou qualquer outro aplicativo de mensagem aprovado pela Instituição. Ligação telefônica.
Requisitos de informação	O usuário deve informar o nome e login, descrição do problema de forma mais detalhada possível, informando erros, tempo de ocorrência, local da estação de trabalho (unidade, prédio, etc.).
Quem deve enxergar	Todos os usuários de TIC da Instituição.
Contingência	Não se aplica.

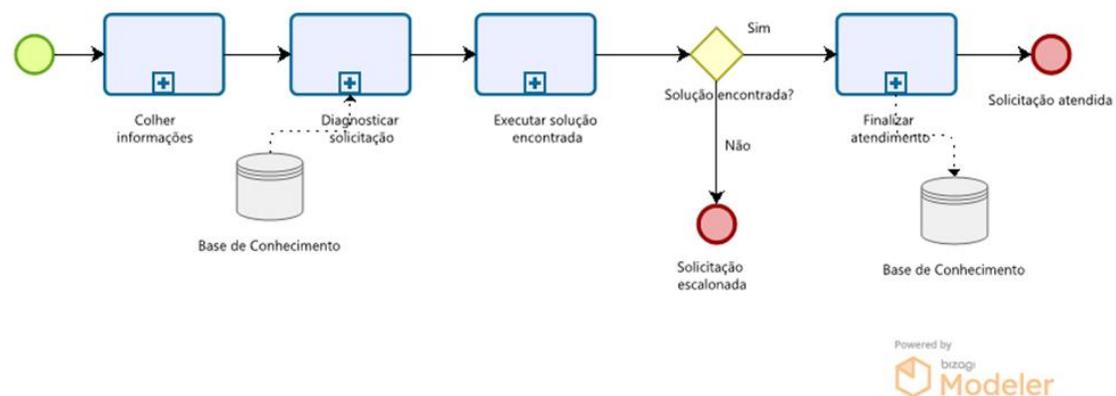
1.1.1.1 Processo de execução do serviço de Estação de Trabalho

Pré-requisitos	Informações básicas sobre o problema, passadas pelo usuário e acesso a base de conhecimento para execução da atividade.
Políticas	Política de Segurança da Informação e Comunicação - POSIC e Comunicação - POSIC
#	Lista de Atividades
1	Colher informações detalhadas
2	Diagnosticar solicitação com auxílio da base de conhecimento
3	Executar solução encontrada
4	Finalizar atendimento
Dependências do Serviço	
Informações que devem ser solicitadas antes de encaminhar o chamado: Detalhes do problema quando possível, telas de erro ou descrição do mal funcionamento, além do local do atendimento e contatos do usuário.	
Contatos para escalonamento: Informação de contato da equipe de suporte especializado ao usuário	

Equipes que devem ser treinadas no procedimento: Central de Serviços e Equipe Suporte técnico especializado aos usuários

Dependências de outros serviços: Não possui dependência

Desenho do processo



1.1.2 Serviço de Dispositivos Moveis

O serviço consiste na verificação remota ou presencial em dispositivos móveis (celulares, tablets, etc.), analisando possíveis problemas ou dúvidas informadas pelos usuários, mantendo o funcionamento de aplicativos.

ID	CES-02	Severidade	Severidade 3
Tipo de serviço	Serviço de TIC		
Gestor de serviço	Fiscal Técnico da Unidade		
Executor de serviço	Central de Serviços		

Tempo para início de atendimento	5 min
Tempo total de atendimento	30 min
Aprovadores	Sociedade e todos os colaboradores da instituição que utilizam recursos de Tecnologia de Informação e Comunicação.
Partes interessadas	Sistema de gerenciamento de serviços de TI (ITSM). E-mail, Teams ou WhatsApp ou qualquer outro aplicativo de mensagem aprovado pela Instituição. Ligação telefônica.
Meios de solicitação	Sociedade e todos os colaboradores da instituição que utilizam recursos de Tecnologia de Informação e Comunicação.
Requisitos de informação	O usuário deve informar o nome e login, a dúvida ou descrição do problema de forma mais detalhada possível, informando erros, tempo de ocorrência, local da estação de trabalho (unidade, prédio, etc.).
Quem deve enxergar	Todos os usuários de TIC da Instituição.
Contingência	Não se aplica.

1.1.2.1 Processo de execução do serviço de Dispositivos Moveis

Pré-requisitos	Informações básicas sobre o problema, passadas pelo usuário e acesso a base de conhecimento para execução da atividade. O dispositivo deve ser institucional.
Políticas	Política de Segurança da Informação e Comunicação - POSIC e Comunicação - POSIC
#	Lista de Atividades
1	Colher informações detalhadas
2	Diagnosticar solicitação com auxílio da base de conhecimento
3	Passar instruções para execução de procedimentos que possam reparar falhas, de acordo com a base de conhecimento.

4	Finalizar atendimento
Dependências do Serviço	
Informações que devem ser solicitadas antes de encaminhar o chamado: Detalhes do problema quando possível, telas de erro ou descrição do mal funcionamento, além do local do atendimento e contatos do usuário.	
Contatos para escalonamento: Informação de contato da equipe de suporte especializado ao usuário	
Equipes que devem ser treinadas no procedimento: Central de Serviços e Equipe Suporte técnico especializado aos usuários	
Dependências de outros serviços: Não possui	
Desenho do processo	
<pre> graph LR Start(()) --> T1[Colher informações detalhadas] T1 --> T2[Diagnosticar solicitação] BC1[(Base de Conhecimento)] -.-> T2 T2 --> T3[Instruir usuário] T3 --> D{Solução encontrada?} D -- Sim --> T4[Finalizar atendimento] BC2[(Base de Conhecimento)] -.-> T4 T4 --> End1((Solicitação atendida)) D -- Não --> End2((Solicitação escalonada)) </pre> <p>Powered by bizagi Modeler</p>	

1.1.3 Serviço de E-mail

Serviço de configuração de e-mails em computadores ou dispositivos móveis.

Serviço para configuração de contas de e-mail em estações de trabalho ou em dispositivos móveis, facilitando o acesso do usuário ao serviço de e-mail de onde o mesmo estiver. Isso permite que os colaboradores da Fiocruz se comuniquem entre si e externamente.

ID	CES-03	Severidade	Severidade 3
Tipo de serviço	Serviço de TIC		
Gestor de serviço	Fiscal Técnico da Unidade		
Executor de serviço	Central de Serviços		
Tempo para início de atendimento	5 min		
Tempo total de atendimento	30 min		
Aprovadores	Não é necessário aprovador.		
Partes interessadas	Sociedade e todos os colaboradores da instituição que utilizam recursos de Tecnologia de Informação e Comunicação.		
Meios de solicitação	Sistema de gerenciamento de serviços de TI (ITSM). E-mail, Teams ou WhatsApp ou qualquer outro aplicativo de mensagem aprovado pela Instituição. Ligação telefônica.		
Requisitos de informação	O usuário deve informar o nome e login, descrição do problema de forma mais detalhada possível, informando erros, tempo de ocorrência, local da estação de trabalho (unidade, prédio, etc.).		
Quem deve enxergar	Todos os usuários de TIC da Instituição.		
Contingência	Não se aplica.		

1.1.3.1 Processo de execução do serviço de E-mail

Pré-requisitos	Informações sobre e-mail e aplicação utilizado pelo usuário e acesso a base de conhecimento para execução da atividade.
Políticas	Política de Segurança da Informação e Comunicação - POSIC e Comunicação - POSIC
#	Lista de Atividades

1	Colher informações detalhadas
2	Diagnosticar solicitação com auxílio da base de conhecimento
3	Configurar e-mail em estação local ou dispositivo móvel de acordo com base de conhecimento.
4	Finalizar atendimento

Dependências do Serviço

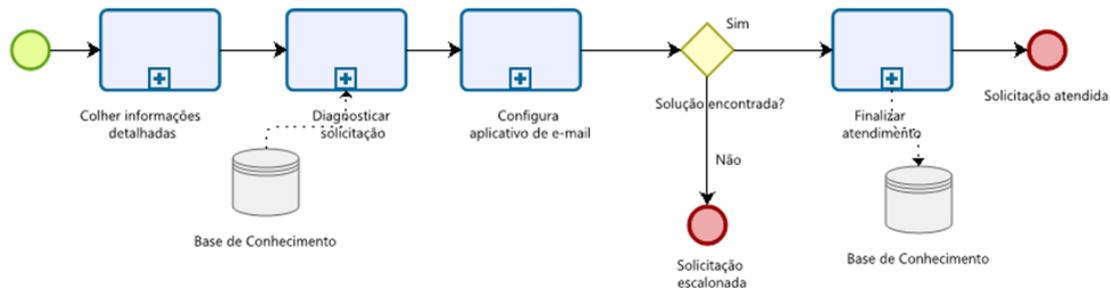
Informações que devem ser solicitadas antes de encaminhar o chamado: Nenhuma.

Contatos para escalonamento: Informação de contato da equipe de suporte especializado ao usuário

Equipes que devem ser treinadas no procedimento: Central de Serviços e Equipe Suporte técnico especializado aos usuários

Dependências de outros serviços: Serviço de E-mail de Operação de Infraestrutura

Desenho do processo



Powered by
bizagi
Modeler

1.1.4 Serviço de Instalação de Software

Serviço para realizar a instalação de software em equipamento institucional. Garantindo a instalação e manutenção de um variedade de produtos

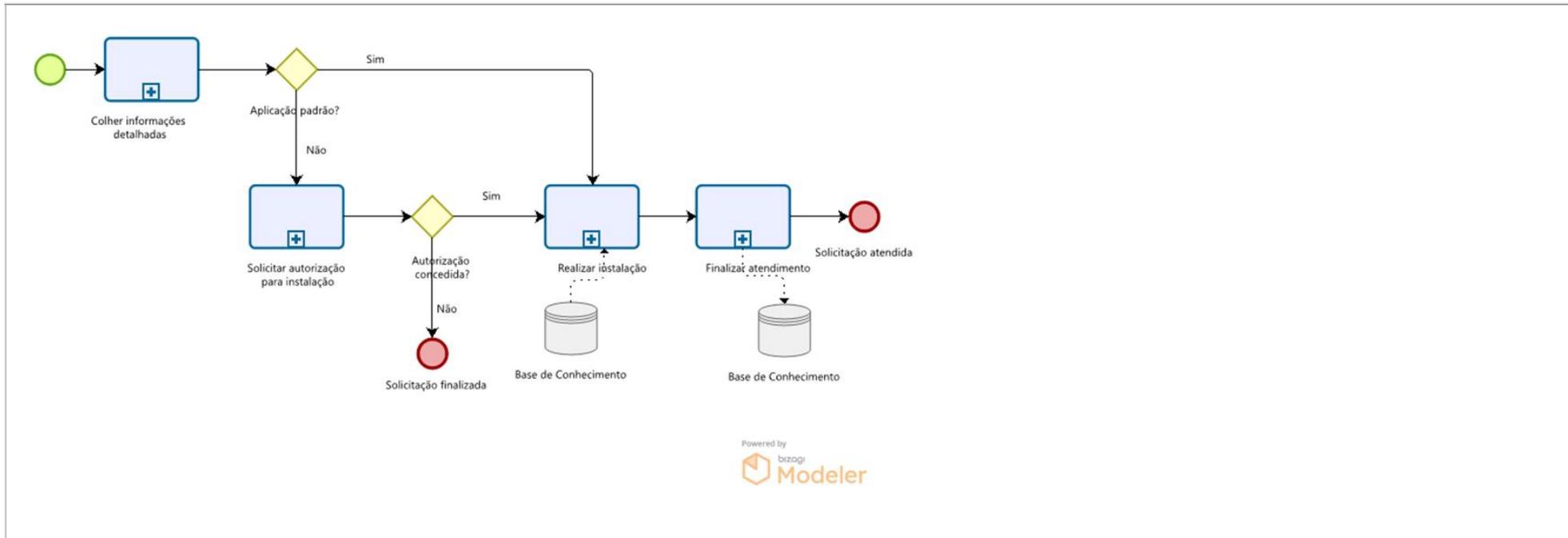
de software necessário para a realização das atividades institucionais.

ID	CES-04	Severidade	Severidade 3
Tipo de serviço	Serviço de TIC		
Gestor de serviço	Fiscal Técnico da Unidade		
Executor de serviço	Central de Serviços		
Tempo para início de atendimento	5 min		
Tempo total de atendimento	30 min		
Aprovadores	Sociedade e todos os colaboradores da instituição que utilizam recursos de Tecnologia de Informação e Comunicação.		
Partes interessadas	Sistema de gerenciamento de serviços de TI (ITSM). E-mail, Teams ou WhatsApp ou qualquer outro aplicativo de mensagem aprovado pela Instituição. Ligação telefônica.		
Meios de solicitação	O usuário deve informar o nome e login, descrição do problema de forma mais detalhada possível, informando erros, tempo de ocorrência, local da estação de trabalho (unidade, prédio, etc.).		
Requisitos de informação	Todos os usuários de TIC da Instituição.		
Quem deve enxergar	Sociedade e todos os colaboradores da instituição que utilizam recursos de Tecnologia de Informação e Comunicação.		
Contingência	Não se aplica.		

1.1.4.1 Processo de execução do serviço de Instalação de Software

Pré-requisitos	Verificar a procedência da aplicação, local da instalação e quando necessário, permissão para a mesma. Seguir instruções da base de conhecimento ou passadas pelo fabricante.
Políticas	Política de Segurança da Informação e Comunicações – POSIC

#	Lista de Atividades
1	Colher informações detalhadas
2	Solicitar autorização para instalação (quando necessário)
3	Realizar instalação
4	Finalizar atendimento
Dependências do Serviço	
Informações que devem ser solicitadas antes de encaminhar o chamado: Detalhes da aplicação que irá ser instalada, manual da instalação se disponível.	
Contatos para escalonamento: Informação de contato da equipe de suporte especializado ao usuário	
Equipes que devem ser treinadas no procedimento: Central de Serviços e Equipe Suporte técnico especializado aos usuários	
Dependências de outros serviços: Não possui	
Desenho do processo	



1.1.5 Serviço de Suporte para rede de dados/internet/wifi

Serviço para verificação e correção de falhas de acesso a rede e/ou internet.

O serviço visa reparar falhas no acesso a internet ou a rede do usuário, mantendo a conexão com a rede externa e interna funcional.

ID	CES-05	Severidade	Severidade 3
Tipo de serviço	Serviço de TIC		
Gestor de serviço	Fiscal Técnico da Unidade		
Executor de serviço	Central de Serviços		
Tempo para início de atendimento	5 min		
Tempo total de atendimento	30 min		

Aprovadores	Não é necessário aprovador.
Partes interessadas	Sociedade e todos os colaboradores da instituição que utilizam recursos de Tecnologia de Informação e Comunicação.
Meios de solicitação	Sistema de gerenciamento de serviços de TI (ITSM). E-mail, Teams ou WhatsApp ou qualquer outro aplicativo de mensagem aprovado pela Instituição. Ligação telefônica.
Requisitos de informação	O usuário deve informar o nome e login, descrição do problema de forma mais detalhada possível, informando erros, tempo de ocorrência, local da estação de trabalho (unidade, prédio, etc.).
Quem deve enxergar	Todos os usuários de TIC da Instituição.
Contingência	Não se aplica.

1.1.5.1 Processo de execução do serviço de Suporte para rede de dados/internet/wifi

Pré-requisitos	O usuário deve informar qual o tipo de falha, se a perda de acesso é total ou apenas de alguma funcionalidade, se possível informar também possível erro e sua localidade física. Seguir procedimentos da base de conhecimento.
Políticas	Política de Segurança da Informação e Comunicações - POSIC
#	Lista de Atividades
1	Colher informações detalhadas
2	Diagnosticar solicitação
	Realizar procedimentos (Checar conectividade da internet cabeada ou wi-fi; Verificar mapeamento de rede; Realizar testes de conexão e aferição da velocidade da internet).
3	Finalizar atendimento--
Dependências do Serviço	

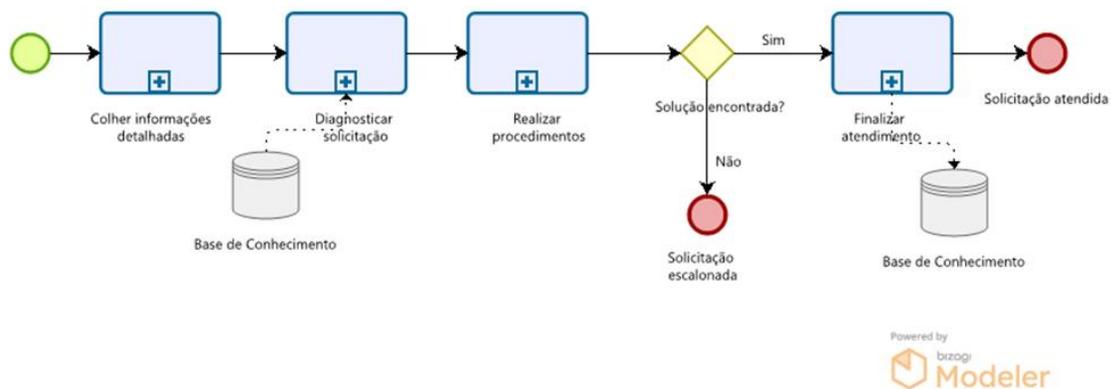
Informações que devem ser solicitadas antes de encaminhar o chamado: Possível causa do problema, erros verificados e localidade do usuário.

Contatos para escalonamento: Informação de contato da equipe de suporte especializado ao usuário

Equipes que devem ser treinadas no procedimento: Central de Serviços e Equipe Suporte técnico especializado aos usuários

Dependências de outros serviços: Armazenamento de Arquivos de Operação de Infraestrutura

Desenho do processo



1.1.6 Serviço de Impressão

Serviço de verificação de problemas de impressão.

O serviço mantém em funcionamento impressoras, scanners e dispositivos semelhantes, reparando possíveis falhas de comunicação entre usuários e os citados dispositivos.

ID	CES-06	Severidade	Severidade 3
Tipo de serviço	Serviço de TIC		
Gestor de serviço	Fiscal Técnico da Unidade		

Executor de serviço	Central de Serviços
Tempo para início de atendimento	5 min
Tempo total de atendimento	30 min
Aprovadores	Não é necessário aprovador.
Partes interessadas	Sociedade e todos os colaboradores da instituição que utilizam recursos de Tecnologia de Informação e Comunicação.
Meios de solicitação	Sistema de gerenciamento de serviços de TI (ITSM). E-mail, Teams ou WhatsApp ou qualquer outro aplicativo de mensagem aprovado pela Instituição. Ligação telefônica.
Requisitos de informação	O usuário deve informar o nome e login, descrição do problema de forma mais detalhada possível, informando erros, tempo de ocorrência, local da estação de trabalho (unidade, prédio, etc.).
Quem deve enxergar	Todos os usuários de TIC da Instituição.
Contingência	Não se aplica.

1.1.6.1 Processo de execução do serviço de Impressão

Pré-requisitos	Saber o erro descrito pelo usuário e seguir o procedimento da base de conhecimento para verificar se o problema é resolvido pela Central de Serviços ou pela empresa terceirizada.
Políticas	Política de Segurança da Informação e Comunicação - POSIC e Comunicação - POSIC
#	Lista de Atividades
1	Colher informações detalhadas
2	Checar configuração
3	Realizar teste de impressão

4	Finalizar atendimento
---	-----------------------

Dependências do Serviço

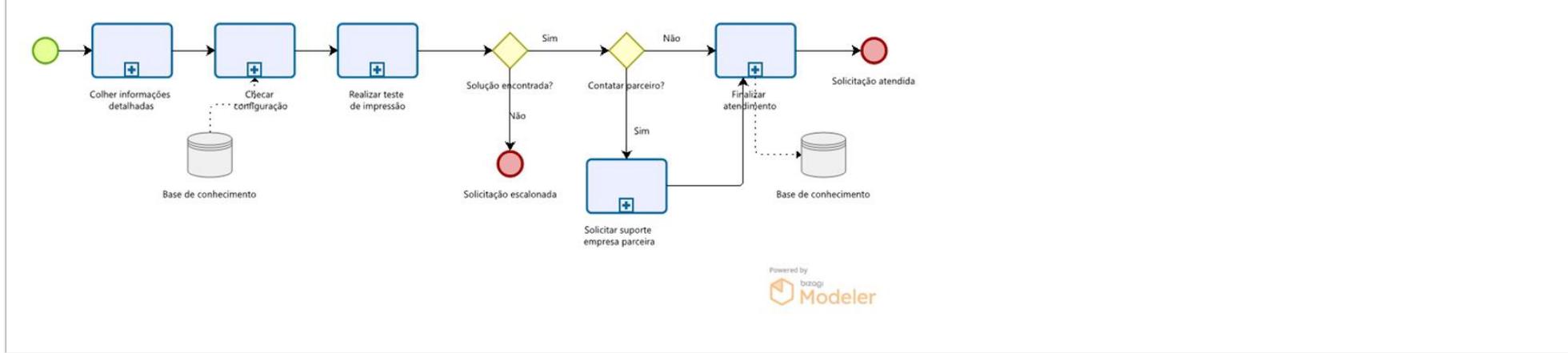
Informações que devem ser solicitadas antes de encaminhar o chamado: Local do erro, tipo do erro e equipamentos envolvidos no problema (estação de trabalho e impressora).

Contatos para escalonamento: Informação de contato da equipe de suporte especializado ao usuário

Equipes que devem ser treinadas no procedimento: Central de Serviços e Equipe Suporte técnico especializado aos usuários

Dependências de outros serviços: Serviço de empresa que realiza o gerenciamento do parque de impressoras da Instituição

Desenho do processo



1.1.7 Serviço de Suporte a sistema

Serviço para prestar 1º primeiro atendimento a sistemas instalados em equipamento institucional, que apresenta falha de funcionamento.

O serviço repara possíveis falhas em sistemas institucionais ou de terceiros, mantendo a conectividade dos usuários aos serviços com o mínimo de interrupções possíveis.

ID	CES-07	Severidade	Severidade 3
----	--------	------------	--------------

Tipo de serviço	Serviço de TIC
Gestor de serviço	Fiscal Técnico da Unidade
Executor de serviço	Central de Serviços
Tempo para início de atendimento	5 min
Tempo total de atendimento	30 min
Aprovadores	Não é necessário aprovador.
Partes interessadas	Sociedade e todos os colaboradores da instituição que utilizam recursos de Tecnologia de Informação e Comunicação.
Meios de solicitação	Sistema de gerenciamento de serviços de TI (ITSM). E-mail, Teams ou WhatsApp ou qualquer outro aplicativo de mensagem aprovado pela Instituição. Ligação telefônica.
Requisitos de informação	O usuário deve informar o nome e login, descrição do problema de forma mais detalhada possível, informando erros, tempo de ocorrência, local da estação de trabalho (unidade, prédio, etc.).
Quem deve enxergar	Todos os usuários de TIC da Instituição.
Contingência	Não se aplica.

1.1.7.1 Processo de execução do serviço de suporte a sistema

Pré-requisitos	Entender o erro passado pelo usuário e checar na base de conhecimento a possível solução para o mesmo ou ainda entrar em contato com o suporte da aplicação de terceiros e checar possíveis medidas a serem tomadas.
Políticas	Política de Segurança da Informação e Comunicação - POSIC e Comunicação - POSIC
#	Lista de Atividades
1	Colher informações detalhadas

2	Diagnosticar a aplicação
3	Executar solução encontrada
4	Finalizar atendimento

Dependências do Serviço

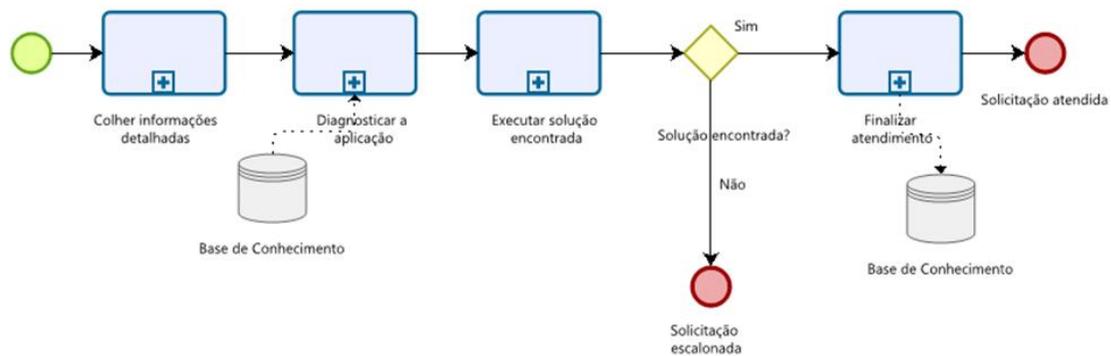
Informações que devem ser solicitadas antes de encaminhar o chamado: Possível tela de erro ou descrição do mesmo, além do local de atendimento.

Contatos para escalonamento: Informação de contato do Equipe de Suporte ao Usuário

Contatos para escalonamento: Informação de contato da equipe de suporte especializado ao usuário

Equipes que devem ser treinadas no procedimento: Central de Serviços e Equipe Suporte técnico especializado aos usuários

Desenho do processo



Powered by
bizzagi
Modeler

1.1.8 Serviço Web Conferência

Serviço para agendamento, configuração e acompanhamento remoto ou presencial a reuniões ou webconferências.

A Conferência Web oferece um ambiente seguro para interações online e trabalho colaborativo.

ID	CES-08	Severidade	Severidade 3
Tipo de serviço	Serviço de Negócio		
Gestor de serviço	Fiscal Técnico da Unidade		
Executor de serviço	Central de Serviços		
Tempo para início de atendimento	5 min		
Tempo total de atendimento	30 min		
Aprovadores	Não se aplica		
Partes interessadas	Sociedade e todos os colaboradores da instituição que utilizam recursos de Tecnologia de Informação e Comunicação.		
Meios de solicitação	Sistema de gerenciamento de serviços de TI (ITSM). E-mail, Teams ou WhatsApp ou qualquer outro aplicativo de mensagem aprovado pela Instituição. Ligação telefônica.		
Requisitos de informação	O usuário deve informar o nome e login, descrição do problema de forma mais detalhada possível, informando erros, tempo de ocorrência, local da estação de trabalho (unidade, prédio, etc.).		
Quem deve enxergar	Todos os usuários de TIC da Instituição.		
Contingência	Não se aplica.		

1.1.8.1 Processo de execução do serviço Web Conferência

Pré-requisitos	Informar data, hora e local do evento; número de participantes; equipamentos necessários e o aplicativo (ferramenta) de web conferencia que será usado
Políticas	Política de Segurança da Informação e Comunicação - POSIC e Comunicação - POSIC

#	Lista de Atividades
1	Revisar Solicitação
2	Verificar disponibilidade na agenda
3	Agendar solicitação para ser atendida pela equipe responsável (suporte nível 2)
4	Finalizar solicitação

Dependências do Serviço

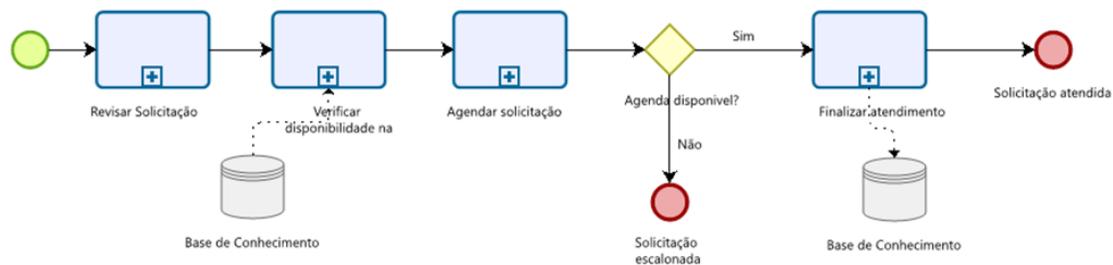
Informações que devem ser solicitadas antes de encaminhar o chamado: Informar data, hora e local do evento; número de participantes; equipamentos necessários e o aplicativo (ferramenta) de web conferencia que será usado

Contatos para escalonamento: Informação de contato da equipe de suporte especializado ao usuário

Equipes que devem ser treinadas no procedimento: Central de Serviços e Equipe Suporte técnico especializado aos usuários

Dependências de outros serviços: Não possui

Desenho do processo*



1.1.9 Serviço de Acesso

Serviço para conceder, verificar e corrigir acesso aos usuários autorizados. O serviço garante que os colaboradores autorizados tenham acesso a serviços, rede e sistemas necessários para realizar suas atividades.

ID	CES-09	Severidade	Severidade 3
Tipo de serviço	Serviço de TIC		
Gestor de serviço	Fiscal Técnico da Unidade		
Executor de serviço	Central de Serviços		
Tempo para início de atendimento	5 min		
Tempo total de atendimento	30 min		
Aprovadores	Da coordenação ou do gestor da área		
Partes interessadas	Sociedade e todos os colaboradores da instituição que utilizam recursos de Tecnologia de Informação e Comunicação.		
Meios de solicitação	Sistema de gerenciamento de serviços de TI (ITSM). E-mail, Teams ou WhatsApp ou qualquer outro aplicativo de mensagem aprovado pela Instituição. Ligação telefônica.		
Requisitos de informação	O usuário deve informar o nome e login, descrição do problema de forma mais detalhada possível, informando erros, tempo de ocorrência, local da estação de trabalho (unidade, prédio, etc.).		
Quem deve enxergar	Todos os usuários de TIC da Instituição.		
Contingência	Não se aplica.		

1.1.9.1 Processo de execução do serviço de Acesso

Pré-requisitos	O usuário deve informar o nome do serviço, sistema ou pasta na rede que deseja acesso.
----------------	--

Políticas	Política de Segurança da Informação e Comunicações - POSIC
#	Lista de Atividades
1	Colher informações detalhadas
2	Diagnosticar solicitação
3	Conceder acesso
4	Finalizar atendimento

Dependências do Serviço

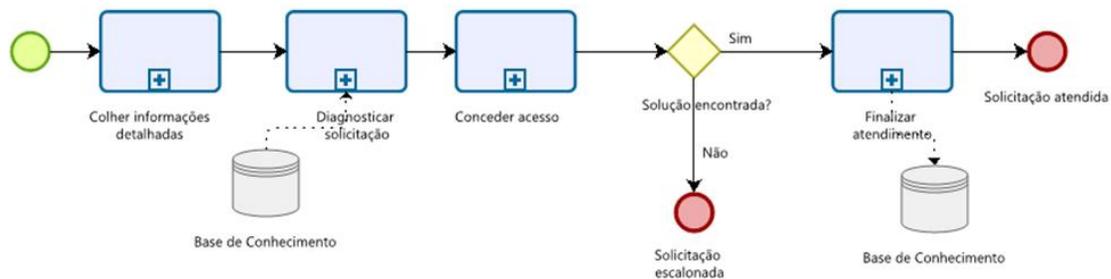
Informações que devem ser solicitadas antes de encaminhar o chamado: Perfil espelho

Contatos para escalonamento: Informação de contato do Equipe de Suporte ao Usuário

Contatos para escalonamento: Informação de contato da equipe de suporte especializado ao usuário

Equipes que devem ser treinadas no procedimento: Central de Serviços e Equipe Suporte técnico especializado aos usuários

Desenho do processo



1.1.10 Serviço de Segurança da Informação

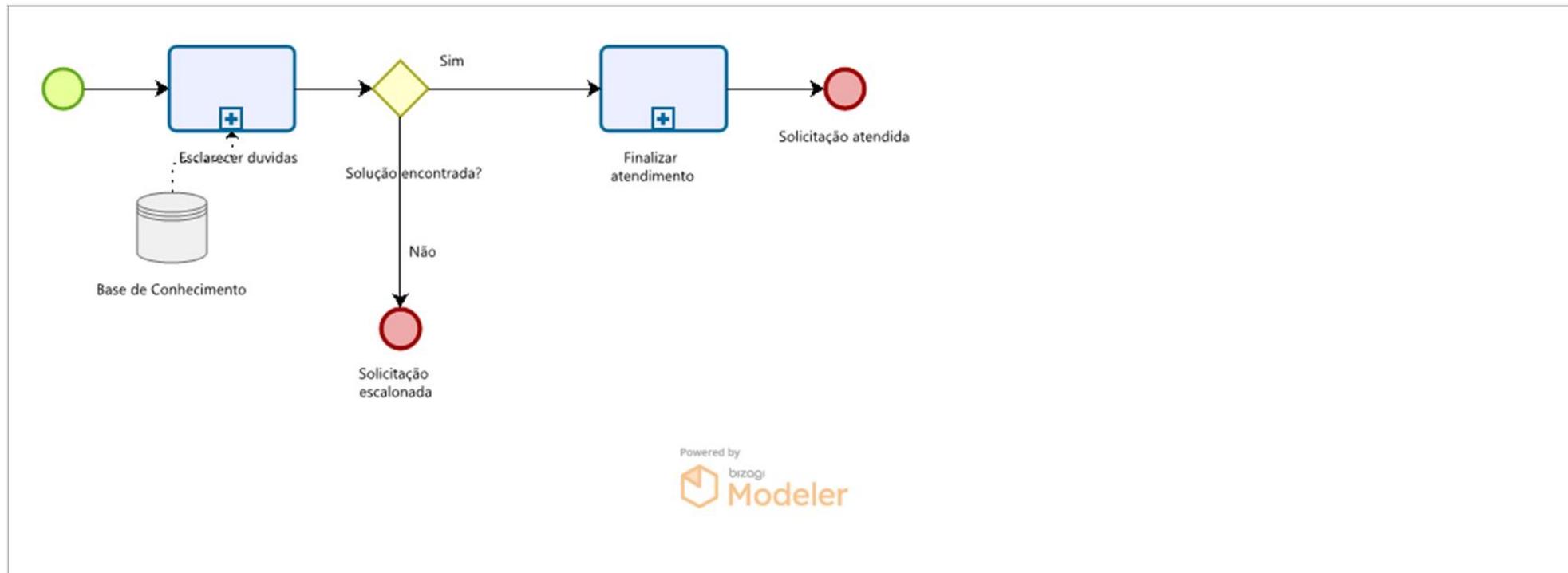
Serviço de suporte técnico ao usuário para esclarecimento de dúvidas sobre a utilização de soluções de segurança.

ID	CES-10	Severidade	Severidade 3
Tipo de serviço	Serviço de TIC		
Gestor de serviço	Fiscal Técnico da Unidade		
Executor de serviço	Central de Serviços		
Tempo para início de atendimento	5 min		
Tempo total de atendimento	30 min		
Aprovadores	Não é necessário aprovador.		
Partes interessadas	Sociedade e todos os colaboradores da instituição que utilizam recursos de Tecnologia de Informação e Comunicação.		
Meios de solicitação	Sistema de gerenciamento de serviços de TI (ITSM). E-mail, Teams ou WhatsApp ou qualquer outro aplicativo de mensagem aprovado pela Instituição. Ligação telefônica.		
Requisitos de informação	O usuário deve informar o nome e login e dúvida.		
Quem deve enxergar	Todos os usuários de TIC da Instituição.		
Contingência	Não se aplica.		

1.1.10.1 Processo de execução do serviço de Segurança da Informação

Pré-requisitos	Não aplicável
----------------	---------------

Políticas	Política de Segurança da Informação e Comunicações - POSIC
#	Lista de Atividades
1	Esclarecer dúvidas diversas (certificado digital, acesso remoto, 2º fator de autenticação etc.)
Dependências do Serviço	
Informações que devem ser solicitadas antes de encaminhar o chamado: Não aplicável	
Contatos para escalonamento: Não aplicável	
Equipes que devem ser treinadas no procedimento: Central de Serviços	
Dependências de outros serviços: Não aplicável	
Desenho do processo	



1.2 Categoria de Serviços: Suporte técnico especializado aos usuários

ID.	TIPO	CATEGORIA DO SERVIÇO	NOME DO SERVIÇO	DESCRIÇÃO	RESPONSÁVEL
SUP-01	Requisição	Suporte técnico especializado aos usuários	Eventos Institucionais	Serviço de configuração e acompanhamento de reuniões e eventos.	Fiscal Técnico
SUP-02	Requisição	Suporte técnico especializado aos usuários	Rede de dados	Serviço de verificação de rede cabeada ou wifi.	Fiscal Técnico
SUP-03	Requisição	Suporte técnico especializado aos usuários	Emitir Laudo Técnico de equipamento	Realizar a elaboração de laudo técnico em equipamento (desktop, monitor, notebook e tablet) institucional, após análise técnica do equipamento.	Fiscal Técnico

SUP-04	Requisição	Suporte técnico especializado aos usuários	Remanejamento ou Instalação de Estação de Trabalho	Serviço utilizado para realizar a instalação de equipamento (como computador desktop, notebook ou tablet) ou remanejado de um local para o outro;	Fiscal Técnico
SUP-05	Requisição	Suporte técnico especializado aos usuários	Formatação	Serviço de formatação e/ou instalação de estação de trabalho conforme pedido do usuário.	Fiscal Técnico
SUP-06	Requisição	Suporte técnico especializado aos usuários	Backup	Serviço de backup de dados ou da imagem completa da estação.	Fiscal Técnico
SUP-07	Requisição	Suporte técnico especializado aos usuários	Dispositivos móveis	Serviço para auxílio a dispositivos móveis.	Fiscal Técnico
SUP-08	Requisição	Suporte técnico especializado aos usuários	Estação de trabalho	Serviço para verificar configurações e falhas de funcionamento na estação de trabalho (desktop, monitor, notebook ou tablet), dispositivos/hardware (placas de vídeo/som/rede, antenas wi-fi, leitores de mídia) e periféricos (monitor, teclado, mouse, mídia removível).	Fiscal Técnico
SUP-09	Requisição	Suporte técnico especializado aos usuários	Impressora	Serviço utilizado para realizar o monitoramento e configuração padrão de equipamento de impressão	Fiscal Técnico
SUP-10	Requisição	Suporte técnico especializado aos usuários (Serviço para ENSP)	Suporte Equipamento Laboratorial	Serviço para verificar configurações de calibragem, falhas de funcionamento em equipamentos laboratoriais	Fiscal Técnico
SUP-11	Requisição	Suporte técnico especializado aos usuários (serviço para IAM)	Reparo especializado e equipamentos	Serviço especializado de reparo de equipamentos em bancada	Fiscal Técnico

ID.	SEREVIDADE	ATIVIDADES / FORMULÁRIO	PERFIL PROFISSIONAL
SUP-01	Severidade 2	<ul style="list-style-type: none"> - Configurar evento (N2 cadastra salas virtuais e participa do evento como Host) - Checar o funcionamento de equipamentos e internet antes da reunião ou evento. - Acompanhar remotamente ou presencialmente reunião ou evento, dando 	<p>Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação</p> <p>Técnico em manutenção de equipamentos de</p>

		suporte as estações de trabalho ou dispositivos móveis quando solicitado. -Gravar e armazenar reuniões quando assim solicitado.	informática Analista de suporte computacional
SUP-02	Severidade 2	- Checagem do cabeamento, ponto de rede e placa de rede do equipamento. - Checagem de configurações de acesso a rede e internet na estação de trabalho. - Verificação de permissões e acessos do usuário.	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Técnico em manutenção de equipamentos de informática Analista de suporte computacional
SUP-03	Severidade 3	- Executar testes no equipamento para atestar sua condição de reparo inviável tecnicamente ou financeiramente. - Acompanhar fornecedores	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Técnico em manutenção de equipamentos de informática Analista de suporte computacional
SUP-04	Severidade 2	- Instalação ou remanejamento de equipamento (como computador desktop, notebook ou tablet) em local indicado por usuário ou gestão de TI.	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Técnico em manutenção de equipamentos de informática Analista de suporte computacional
SUP-05	Severidade 2	- Formatar a estação usando a imagem padrão do Windows. - Instalar programas padrões da instituição.	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Técnico em manutenção de equipamentos de informática Analista de suporte computacional
SUP-06	Severidade 2	- Fazer backup de dados da estação de trabalho para outra estação ou dispositivo externo. - Restaurar dados apagados, quando possível tecnicamente.	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Técnico em manutenção de equipamentos de informática Analista de suporte computacional
SUP-07	Severidade 2	- Auxiliar ou reparar dispositivos móveis (celulares e tablets).	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Técnico em manutenção de equipamentos de

			informática Analista de suporte computacional
SUP-08	Severidade 2	<ul style="list-style-type: none"> - Configurar ou verificar falhas na estação de trabalho - Verificação dos periféricos do equipamento, procurando problemas físicos ou lógicos que possam atrapalhar o desempenho. - Trocar, remover ou adicionar hardware (placas de video/som, leitores de mídia etc. - Acompanhar fornecedores 	<p>Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação</p> <p>Técnico em manutenção de equipamentos de informática</p> <p>Analista de suporte computacional</p>
SUP-09	Severidade 2	<ul style="list-style-type: none"> - Instalar impressora a partir do servidor ou através de conexão USB. - Configurar impressora de acordo com especificações. - Monitorar software que controla as impressoras e realizar a troca de toners -Acompanhar fornecedores 	<p>Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação</p> <p>Técnico em manutenção de equipamentos de informática</p> <p>Analista de suporte computacional</p>
SUP-10	Severidade 2	<ul style="list-style-type: none"> - Configurar ou verificar falhas na calibragem do equipamento - Verificação dos periféricos do equipamento, procurando problemas físicos ou lógicos que possam atrapalhar o desempenho. - Trocar, remover ou adicionar hardware (placas de video/som, leitores de mídia, etc. 	Analista de suporte computacional
SUP-11	Severidade 3	<ul style="list-style-type: none"> -Recuperação de HD, fonte de energia, sistemas operacionais, dados/arquivos -Reparação de maquinas novas, com ou sem troca de equipamento 	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Sênior

ID.	TIPO DE CATALOGO	TIPO DE SERVIÇO	INICIO DE ATENDIMENTO	TEMPO DE SOLUÇÃO
SUP-01	Serviços Técnico	Serviço de TIC	1 hora	6 horas
SUP-02	Serviços Técnico	Serviço de TIC	1 hora	6 horas
SUP-03	Serviços Técnico	Serviço de TIC	2 hora	8 horas
SUP-04	Serviços Técnico	Serviço de TIC	1 hora	6 horas

SUP-05	Serviços Técnico	Serviço de TIC	1 hora	6 horas
SUP-06	Serviços Técnico	Serviço de TIC	1 hora	6 horas
SUP-07	Serviços Técnico	Serviço de TIC	1 hora	6 horas
SUP-08	Serviços Técnico	Serviço de TIC	1 hora	6 horas
SUP-09	Serviços Técnico	Serviço de TIC	1 hora	6 horas
SUP-10	Serviços Técnico	Serviço de TIC	1 hora	6 horas
SUP-11	Serviços Técnico	Serviço de Apoio	2 horas	8 horas

	TODAS DEMAIS UNIDADES			IFF		
ID.	TIPO DE EXECUÇÃO	SOBREAviso	HORÁRIO	TIPO DE EXECUÇÃO	SOBREAviso	HORÁRIO
SUP-01	PRESENCIAL	Não	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	PRESENCIAL	Sim	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*
SUP-02	PRESENCIAL	Não	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	PRESENCIAL	Sim	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*
SUP-03	PRESENCIAL	Não	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	PRESENCIAL	Sim	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*
SUP-04	PRESENCIAL	Não	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	PRESENCIAL	Sim	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*
SUP-05	PRESENCIAL	Não	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	PRESENCIAL	Sim	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*
SUP-06	PRESENCIAL	Não	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	PRESENCIAL	Sim	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*

SUP-07	PRESENCIAL	Não	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	PRESENCIAL	Sim	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*
SUP-08	PRESENCIAL	Não	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	PRESENCIAL	Sim	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*
SUP-09	PRESENCIAL	Não	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	PRESENCIAL	Sim	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*
SUP-10	PRESENCIAL	Não	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	PRESENCIAL	Sim	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*
SUP-11	PRESENCIAL	Não	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	PRESENCIAL	Sim	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*

*Fuso horário local da unidade

Escopo da categoria de serviço	Realiza atendimento especializado necessário para tratar as solicitações que não puderam ser finalizadas no Central de Serviços. Quando necessário, realiza o encaminhamento do chamado para atendimento técnico de maior nível de especialização ou aciona áreas técnicas específicas de terceiros, como acionamento da garantia de equipamentos de TIC.
Local de prestação	Consultar tabela - Local de Prestação de Serviço
Ferramenta de automação	Sistema de gerenciamento de serviços de TI (ITSM).
#	Lista de Serviços da categoria
1	Eventos Institucionais
2	Rede de dados
3	Emitir Laudo Técnico de equipamento
4	Remanejamento ou Instalação de Estação de Trabalho

5	Formatação
6	Backup
7	Dispositivos móveis
8	Estação de trabalho
9	Impressoras
10	Suporte a Equipamento Laboratorial
11	Reparo especializado e equipamentos

Perfil profissional

Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno
Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Senior
Técnico em manutenção de equipamentos de informática Senior
Analista de suporte computacional Junior
Analista de suporte computacional Pleno
Analista de suporte computacional Senior

1.2.1 Serviço Eventos Institucionais

Serviço de configuração e acompanhamento de reuniões e eventos.

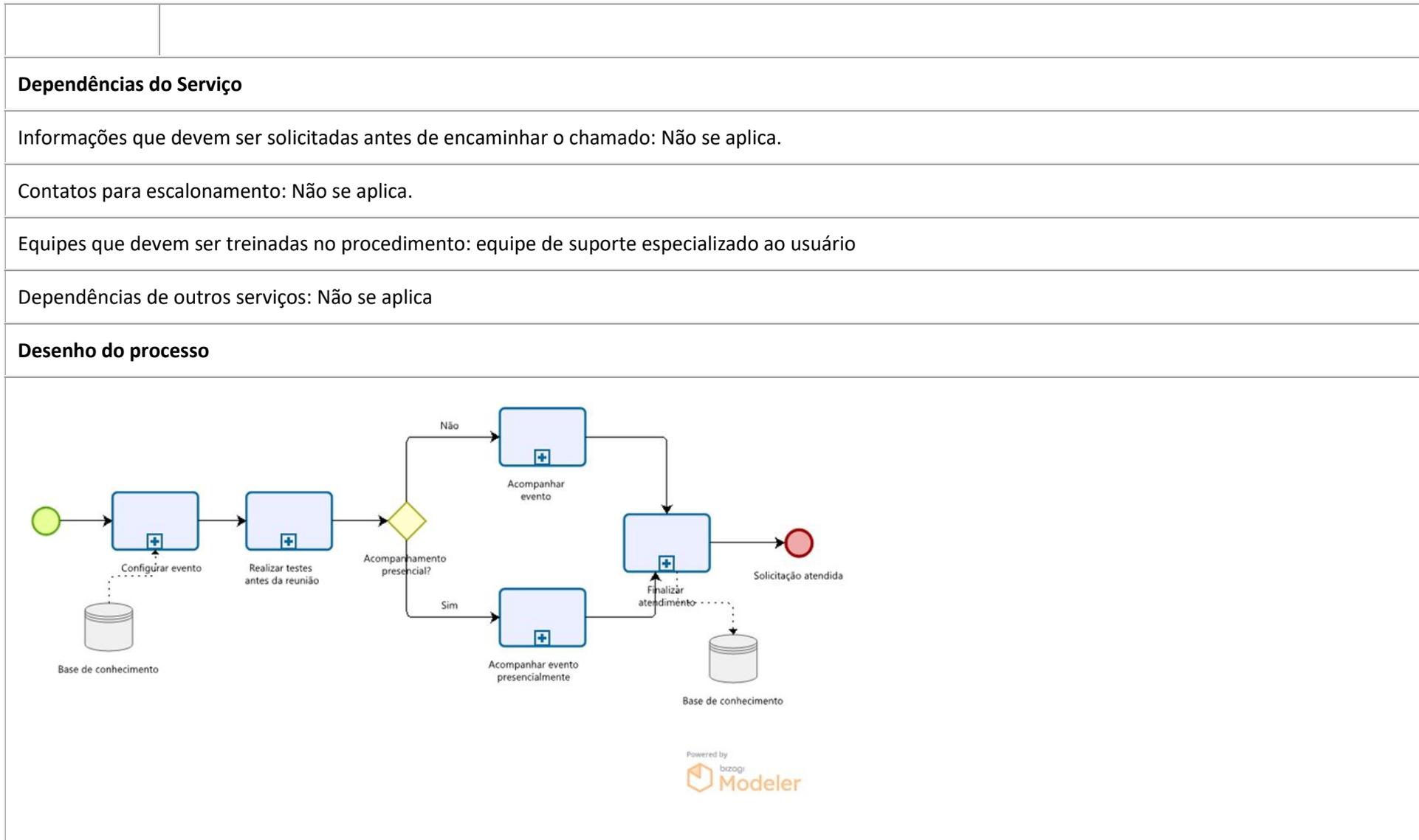
Usuários recebem acompanhamento remoto ou presencial para reuniões e webconferências além da montagem da estrutura requisitada.

ID	SUP-01	Severidade	Severidade 2
Tipo de serviço	Serviço de TIC		
Gestor de serviço	Fiscal Técnico da Unidade		

Executor de serviço	Equipe de Suporte técnico especializado aos usuários
Tempo para início de atendimento	1 horas
Tempo total de atendimento	6 horas
Aprovadores	Não se aplica.
Partes interessadas	Sociedade e todos os colaboradores da instituição que utilizam recursos de Tecnologia de Informação e Comunicação.
Meios de solicitação	Sistema de gerenciamento de serviços de TI (ITSM). E-mail, Teams ou WhatsApp ou qualquer outro aplicativo de mensagem aprovado pela Instituição. Ligação telefônica.
Requisitos de informação	As informações sobre o evento devem ser previamente informadas pelo Central de Serviços.
Quem deve enxergar	Todos os usuários de TIC.
Contingência	Atendimento via aplicativo de mensagens.

1.1.1.1 Processo de execução do serviço Eventos Institucionais

Pré-requisitos	Ter o registro das informações do evento (local, data, ferramenta a ser usada, etc.)
Políticas	Não se aplica.
#	Listas de Atividades
1	Configurar evento (Equipe de Suporte ao Usuário cadastra salas virtuais e participa do evento como Host)
	Checar o funcionamento de equipamentos e internet antes da reunião ou evento.
2	Acompanhar remotamente reunião ou evento, dando suporte as estações de trabalho ou dispositivos móveis quando solicitado.



1.2.2 Serviço Rede de Dados

Serviço de verificação de rede cabeada ou WiFi na estação de trabalho.

Manter e/ou reparar a conectividade da internet e consequentemente dos demais serviços e acessos online do usuário.

ID	SUP-02	Severidade	Severidade 2
Tipo de serviço	Serviço de TIC		
Gestor de serviço	Fiscal Técnico da Unidade		
Executor de serviço	Equipe de Suporte técnico especializado aos usuários		
Tempo para início de atendimento	1 horas		
Tempo total de atendimento	6 horas		
Aprovadores	Não se aplica.		
Partes interessadas	Sociedade e todos os colaboradores da instituição que utilizam recursos de Tecnologia de Informação e Comunicação.		
Meios de solicitação	Sistema de gerenciamento de serviços de TI (ITSM). E-mail, Teams ou WhatsApp ou qualquer outro aplicativo de mensagem aprovado pela Instituição. Ligação telefônica.		
Requisitos de informação	Central de Serviços deve informar o possível problema, se ocorre fisicamente ou logicamente (qual aplicação) de forma mais detalhada possível, informando erros, tempo de ocorrência, local da estação de trabalho (unidade, prédio, etc.).		
Quem deve enxergar	Todos os usuários de TIC.		
Contingência	Atendimento via aplicativo de mensagens.		

1.2.2.1 Processo de execução do serviço de Rede de dados

Pré-requisitos	Ter informações detalhadas sobre o problema.
-----------------------	--

Políticas	Não se aplica.
#	Lista de Atividades
1	Checagem do cabeamento, ponto de rede e placa de rede do equipamento.
2	Checagem de configurações de acesso a rede e internet na estação de trabalho.
3	Verificação de permissões e acessos do usuário.

Dependências do Serviço

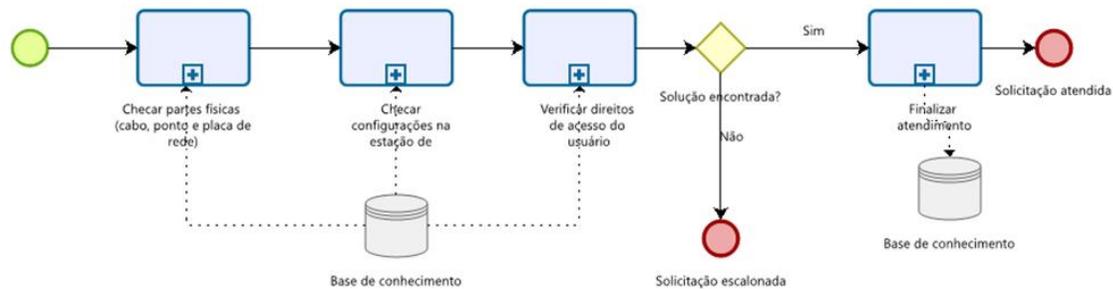
Informações que devem ser solicitadas antes de encaminhar o chamado: Detalhes do problema e possível causa do mesmo.

Contatos para escalonamento: N3

Equipes que devem ser treinadas no procedimento: equipe de suporte especializado ao usuário

Dependências de outros serviços: Não se aplica.

Desenho do processo



1.2.3 Serviço Emitir Laudo Técnico de equipamento

Realizar a elaboração de laudo técnico em equipamento (desktop, monitor, Notebook e tablet) institucional, após análise técnica do equipamento.

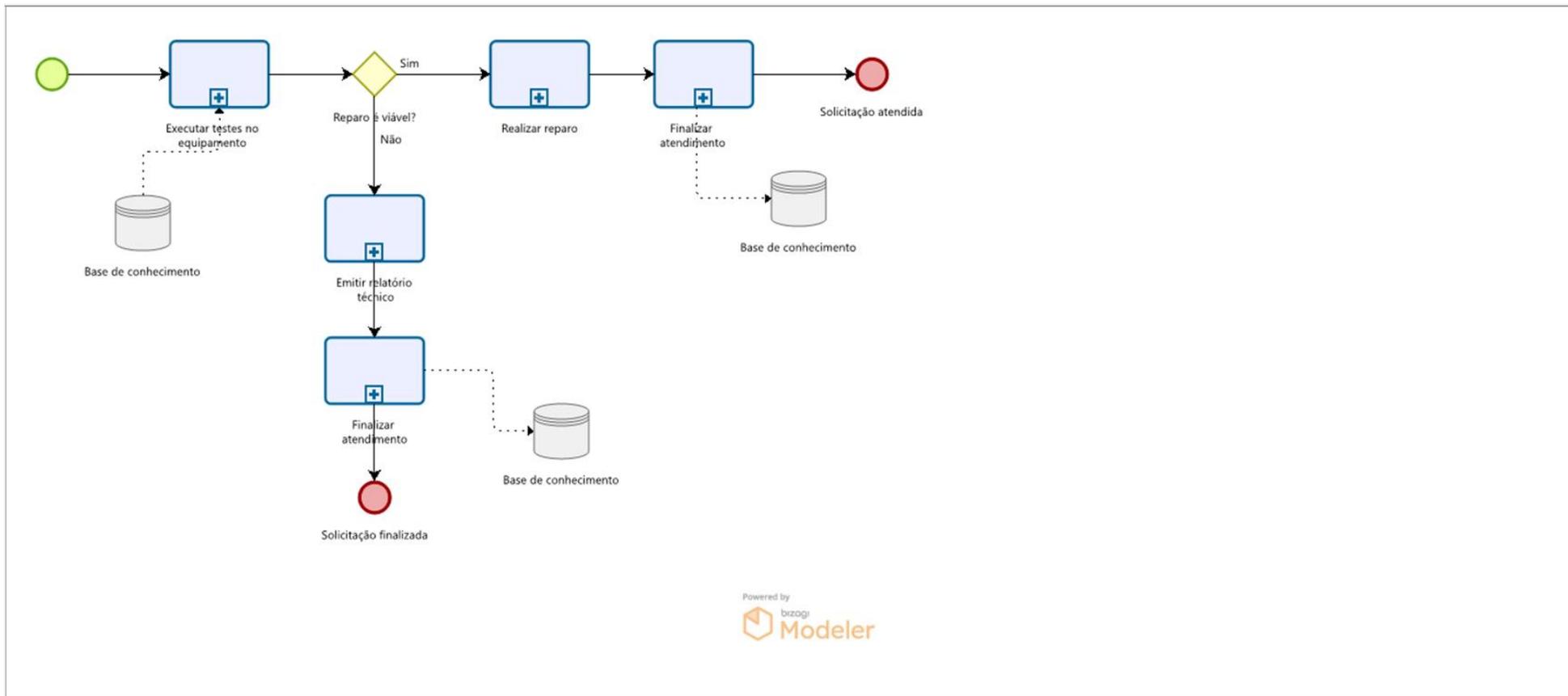
Assegurar que os equipamentos institucionais estejam em condições de uso e em compatibilidade com a tecnologia atual usada no mercado.

ID	SUP-03	Severidade	Severidade 3
Tipo de serviço	Serviço de TIC		
Gestor de serviço	Fiscal Técnico da Unidade		
Executor de serviço	Equipe de Suporte técnico especializado aos usuários		
Tempo para início de atendimento	1 horas		
Tempo total de atendimento	8 horas		
Aprovadores	Gestor do serviço		
Partes interessadas	Sociedade e todos os colaboradores da instituição que utilizam recursos de Tecnologia de Informação e Comunicação.		
Meios de solicitação	Sistema de gerenciamento de serviços de TI (ITSM). E-mail, Teams ou WhatsApp ou qualquer outro aplicativo de mensagem aprovado pela Instituição. Ligação telefônica.		
Requisitos de informação	Motivo da solicitação do laudo e histórico de uso do equipamento quando possível.		
Quem deve enxergar	Todos os usuários de TIC.		
Contingência	Atendimento via aplicativo de mensagens.		

1.2.3.1 Processo de execução do serviço Emitir Laudo Técnico de equipamento

Pré-requisitos	Atendimento exclusivo para equipamentos institucionais.
-----------------------	---

Políticas	Política de Segurança da Informação e Comunicação - POSIC e Comunicação - POSIC
#	
1	Executar testes no equipamento para atestar sua condição de reparo inviável tecnicamente ou financeiramente.
2	Emitir relatório
Dependências do Serviço	
Informações que devem ser solicitadas antes de encaminhar o chamado: Não se aplica.	
Contatos para escalonamento: Não se aplica.	
Equipes que devem ser treinadas no procedimento: equipe de suporte especializado ao usuário	
Dependências de outros serviços: Não se aplica.	
Desenho do processo	



1.2.4 Serviço de Remanejamento ou Instalação Estação de Trabalho

Serviço utilizado para realizar a instalação de equipamento (como computador desktop, Notebook ou tablet) ou remanejado de um local para o outro. Instalar novas estações de trabalho para manter ou aumentar a eficiência do serviço do usuário.

ID	SUP-04	Severidade	Severidade 2
Tipo de serviço	Serviço de TIC		
Gestor de serviço	Fiscal Técnico da Unidade		
Executor de serviço	Equipe de Suporte técnico especializado aos usuários		

Tempo para início de atendimento	1 horas
Tempo total de atendimento	6 horas
Aprovadores	Não sei aplica.
Partes interessadas	Sociedade e todos os colaboradores da instituição que utilizam recursos de Tecnologia de Informação e Comunicação.
Meios de solicitação	Sistema de gerenciamento de serviços de TI (ITSM). E-mail, Teams ou WhatsApp ou qualquer outro aplicativo de mensagem aprovado pela Instituição. Ligação telefônica.
Requisitos de informação	Necessário informações prévias do Central de Serviços, como solicitante, local de atendimento e detalhes do equipamento a ser instalado.
Quem deve enxergar	Todos os usuários de TIC da Instituição..
Contingência	Atendimento via aplicativo de mensagens.

1.2.4.1 Processo de execução do serviço de Remanejamento ou Instalação Estação de Trabalho

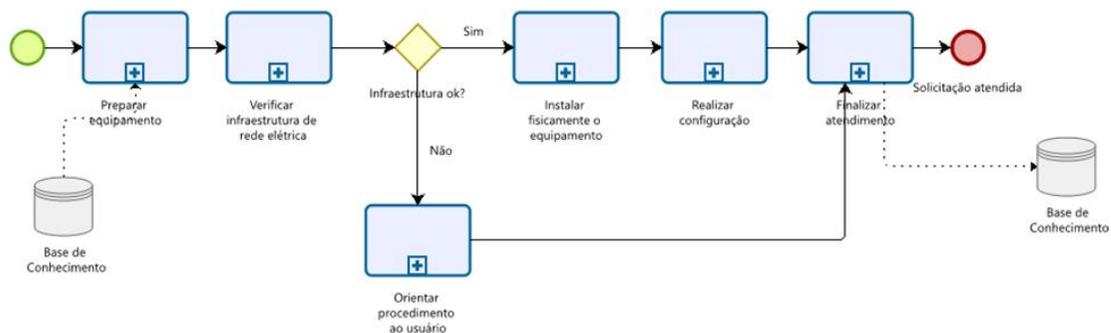
Pré-requisitos	Disponibilização do equipamento prévia, por parte da Cogetic ou do solicitante. Atendimento exclusivo para equipamentos institucionais.
Políticas	Política de Segurança da Informação e Comunicação - POSIC e Comunicação - POSIC
#	Lista de Atividades
1	Instalação ou remanejamento de equipamento (como computador desktop, notebook ou tablet) em local indicado por usuário ou gestão de TI.
Dependências do Serviço	
Informações que devem ser solicitadas antes de encaminhar o chamado: Não se aplica.	

Contatos para escalonamento: Não se aplica.

Equipes que devem ser treinadas no procedimento: equipe de suporte especializado ao usuário

Dependências de outros serviços: Não se aplica.

Desenho do processo



Powered by
brazagi
Modeler

1.2.5 Serviço Formatação

Serviço de formatação de equipamento.

Formatação da estação de trabalho para manter ou melhorar performance do equipamento ou em alguns casos reparar falhas do sistema.

ID	SUP-05	Severidade	Severidade 2
Tipo de serviço	Serviço de TIC		
Gestor de serviço	Fiscal Técnico da Unidade		
Executor de serviço	Equipe de Suporte técnico especializado aos usuários		

Tempo para início de atendimento	1 horas
Tempo total de atendimento	6 horas
Aprovadores	Não se aplica.
Partes interessadas	Sociedade e todos os colaboradores da instituição que utilizam recursos de Tecnologia de Informação e Comunicação.
Meios de solicitação	Sistema de gerenciamento de serviços de TI (ITSM). E-mail, Teams ou WhatsApp ou qualquer outro aplicativo de mensagem aprovado pela Instituição. Ligação telefônica.
Requisitos de informação	Motivo do pedido de formatação.
Quem deve enxergar	Todos os usuários de TIC da Instituição..
Contingência	Atendimento via aplicativo de mensagens.

1.2.5.1 Processo de execução do serviço Formatação

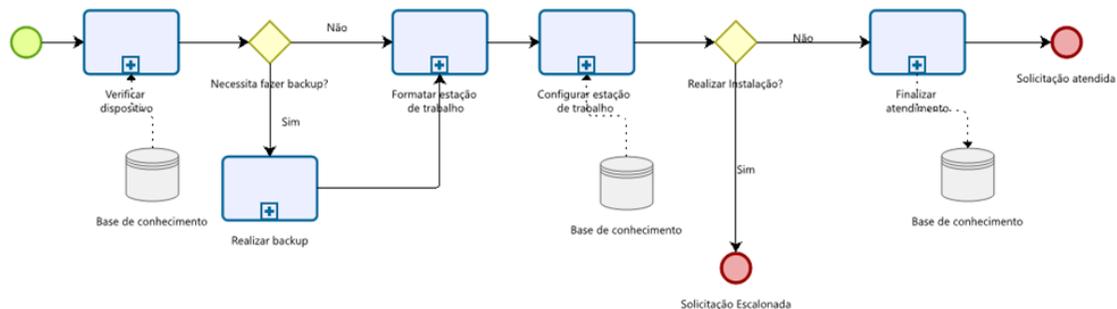
Pré-requisitos	Atendimento exclusivo para equipamentos institucionais.
Políticas	Política de Segurança da Informação e Comunicação - POSIC e Comunicação - POSIC
#	Lista de Atividades
1	Estação usando a imagem padrão do Windows.
2	Instalar programas padrões da instituição.
Dependências do Serviço	
Informações que devem ser solicitadas antes de encaminhar o chamado: Não se aplica.	

Contatos para escalonamento: Não se aplica.

Equipes que devem ser treinadas no procedimento: equipe de suporte especializado ao usuário

Dependências de outros serviços: Não se aplica.

Desenho do processo*



Powered by
brazop
Modeler

1.2.6 Serviço Backup

Serviço de backup de dados ou da imagem completa da estação.

Fazer o backup interno ou externo dos dados do usuário facilitando mudanças ou mantendo a integridade dos mesmos.

ID	SUP-06	Severidade	Severidade 2
Tipo de serviço	Serviço de TIC		
Gestor de serviço	Fiscal Técnico da Unidade		
Executor de serviço	Equipe de Suporte técnico especializado aos usuários		

Tempo para início de atendimento	1 horas
Tempo total de atendimento	6 horas
Aprovadores	Não se aplica.
Partes interessadas	Sociedade e todos os colaboradores da instituição que utilizam recursos de Tecnologia de Informação e Comunicação.
Meios de solicitação	Sistema de gerenciamento de serviços de TI (ITSM). E-mail, Teams ou WhatsApp ou qualquer outro aplicativo de mensagem aprovado pela Instituição. Ligação telefônica.
Requisitos de informação	Origem e destino do backup e motivo do mesmo, além dos dispositivos a serem usados.
Quem deve enxergar	Todos os usuários de TIC da Instituição.
Contingência	Atendimento via aplicativo de mensagens.

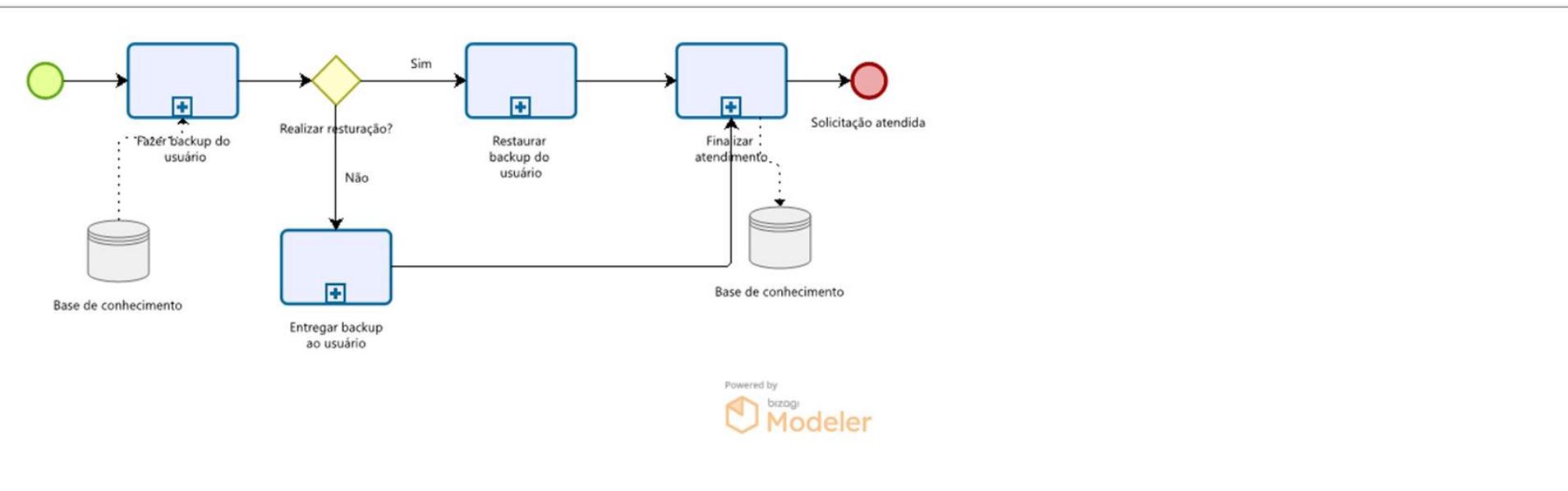
1.2.6.1 Processo de execução do serviço Backup

Pré-requisitos	Não se aplica.
Políticas	Política de Segurança da Informação e Comunicação - POSIC e Comunicação - POSIC
#	
1	Fazer backup de dados da estação de trabalho para outra estação ou dispositivo externo.
2	Restaurar dados apagados, quando possível tecnicamente.
Dependências do Serviço	
Informações que devem ser solicitadas antes de encaminhar o chamado: Não se aplica.	
Contatos para escalonamento: Não se aplica.	

Equipes que devem ser treinadas no procedimento: equipe de suporte especializado ao usuário.

Dependências de outros serviços: Não se aplica.

Desenho do processo



1.2.7 Serviço Dispositivos móveis

Serviço para auxílio a dispositivos móveis.

Configurar e solucionar dúvidas gerais sobre aplicações e dispositivos móveis.

ID	SUP-07	Severidade	Severidade 2
Tipo de serviço	Serviço de TIC		
Gestor de serviço	Fiscal Técnico da Unidade		
Executor de serviço	Equipe de Suporte técnico especializado aos usuários		

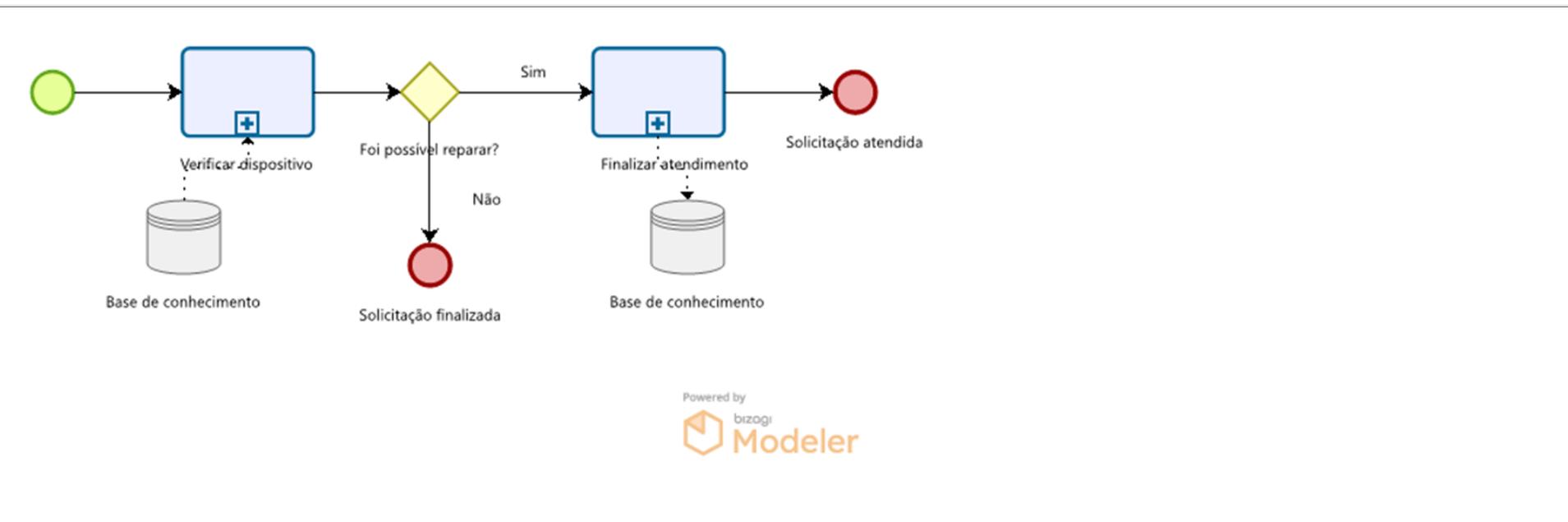
Tempo para início de atendimento	1 horas
Tempo total de atendimento	6 horas
Aprovadores	Não se aplica.
Partes interessadas	Sociedade e todos os colaboradores da instituição que utilizam recursos de Tecnologia de Informação e Comunicação.
Meios de solicitação	Sistema de gerenciamento de serviços de TI (ITSM). E-mail, Teams ou WhatsApp ou qualquer outro aplicativo de mensagem aprovado pela Instituição. Ligação telefônica.
Requisitos de informação	Problema ou dúvida a ser esclarecida.
Quem deve enxergar	Todos os usuários de TIC da Instituição..
Contingência	Atendimento via aplicativo de mensagens.

1.2.7.1 Processo de execução do serviço Dispositivos móveis

Pré-requisitos	Não se aplica.
Políticas	Política de Segurança da Informação e Comunicação - POSIC e Comunicação - POSIC
#	Lista de Atividades
1	Auxiliar ou reparar dispositivos móveis (celulares e tablets).
Dependências do Serviço	
Informações que devem ser solicitadas antes de encaminhar o chamado: Não se aplica.	
Contatos para escalonamento: Não se aplica.	
Equipes que devem ser treinadas no procedimento: equipe de suporte especializado ao usuário	

Dependências de outros serviços: Não se aplica.

Desenho do processo



1.2.8 Serviço Estação de trabalho

Serviço para verificar configurações e falhas de funcionamento presencialmente em estações de trabalho (desktop, monitor, Notebook ou tablet), dispositivos/hardware (placas de vídeo/som/, leitores de mídia) e periféricos (monitor, teclado, mouse, mídia removível)

Manter a funcionalidade dos equipamentos institucionais e sua eficiência, original ou mais próxima disso possível.

ID	SUP-08	Severidade	Severidade 2
Tipo de serviço	Serviço de TIC		
Gestor de serviço	Fiscal Técnico da Unidade		
Executor de serviço	Equipe de Suporte técnico especializado aos usuários		

Tempo para início de atendimento	1 horas
Tempo total de atendimento	6 horas
Aprovadores	Não se aplica.
Partes interessadas	Sociedade e todos os colaboradores da instituição que utilizam recursos de Tecnologia de Informação e Comunicação.
Meios de solicitação	Sistema de gerenciamento de serviços de TI (ITSM). E-mail, Teams ou WhatsApp ou qualquer outro aplicativo de mensagem aprovado pela Instituição. Ligação telefônica.
Requisitos de informação	Detalhes do problema informado pelo usuário e detalhes do equipamento.
Quem deve enxergar	Todos os usuários de TIC da Instituição..
Contingência	Atendimento via aplicativo de mensagens.

1.12.8.1 Processo de execução do serviço Estação de trabalho

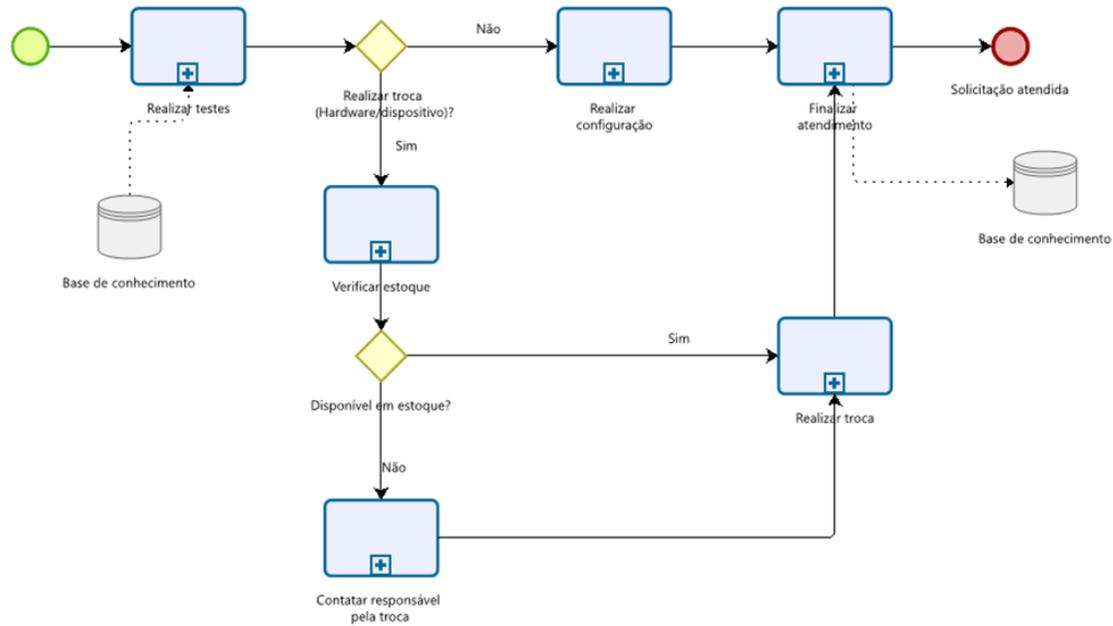
Pré-requisitos	Não se aplica.
Políticas	Não se aplica.
#	Lista de Atividades
1	Configurar ou verificar falhas na estação de trabalho
2	Verificação dos periféricos do equipamento, procurando problemas físicos ou lógicos que possam atrapalhar o desempenho.
3	Trocar, remover ou adicionar hardware (placas de vídeo/som, leitores de mídia, etc.
Dependências do Serviço	
Informações que devem ser solicitadas antes de encaminhar o chamado: Possível causa do problema e soluções tentadas sem sucesso.	

Contatos para escalonamento: Esquipe de serviço de maior nível de especialização

Equipes que devem ser treinadas no procedimento: Equipe de suporte especializado ao usuário e Esquipe de serviço de maior nível de especialização

Dependências de outros serviços: Não se aplica.

Desenho do processo



Powered by
bizagi
Modeler

1.2.9 Serviço Impressora

Serviço utilizado para realizar a configuração padrão de equipamento de impressão.

Manter funcional as configurações de impressão e digitalização do usuário.

ID	SUP-09	Severidade	Severidade 3
Tipo de serviço	Serviço de TIC		
Gestor de serviço	Fiscal Técnico da Unidade		
Executor de serviço	Equipe de Suporte técnico especializado aos usuários		
Tempo para início de atendimento	1 horas		
Tempo total de atendimento	6 horas		
Aprovadores	Não se aplica.		
Partes interessadas	Sociedade e todos os colaboradores da instituição que utilizam recursos de Tecnologia de Informação e Comunicação.		
Meios de solicitação	Sistema de gerenciamento de serviços de TI (ITSM). E-mail, Teams ou WhatsApp ou qualquer outro aplicativo de mensagem aprovado pela Instituição. Ligação telefônica.		
Requisitos de informação	Informações prévias do Central de Serviços informando detalhes do problema, localização do usuário e características do equipamento.		
Quem deve enxergar	Todos os usuários de TIC da Instituição..		
Contingência	Atendimento via aplicativo de mensagens.		

1.2.9.1 Processo de execução do serviço Impressora

Pré-requisitos	Não se aplica.
Políticas	Não se aplica.
#	Lista de Atividades

1	Instalar impressora a partir do servidor ou através de conexão USB.
2	Configurar impressora de acordo com especificações.

Dependências do Serviço

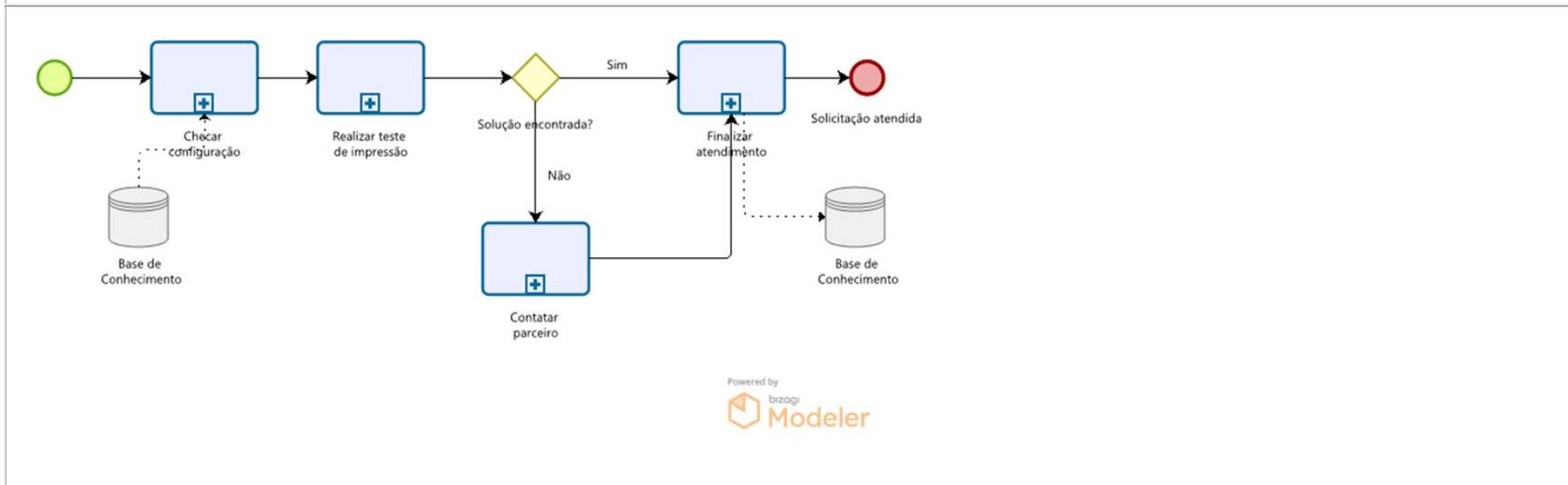
Informações que devem ser solicitadas antes de encaminhar o chamado: Impressora com problema, tipo do problema e local.

Contatos para escalonamento: Empresa terceirizada.

Equipes que devem ser treinadas no procedimento: equipe de suporte especializado ao usuário

Dependências de outros serviços: Alguns problemas no equipamento têm dependência de empresa terceira responsável pelas manutenções das impressoras.

Desenho do processo



1.2.10 Serviço de Suporte a Equipamento Laboratorial

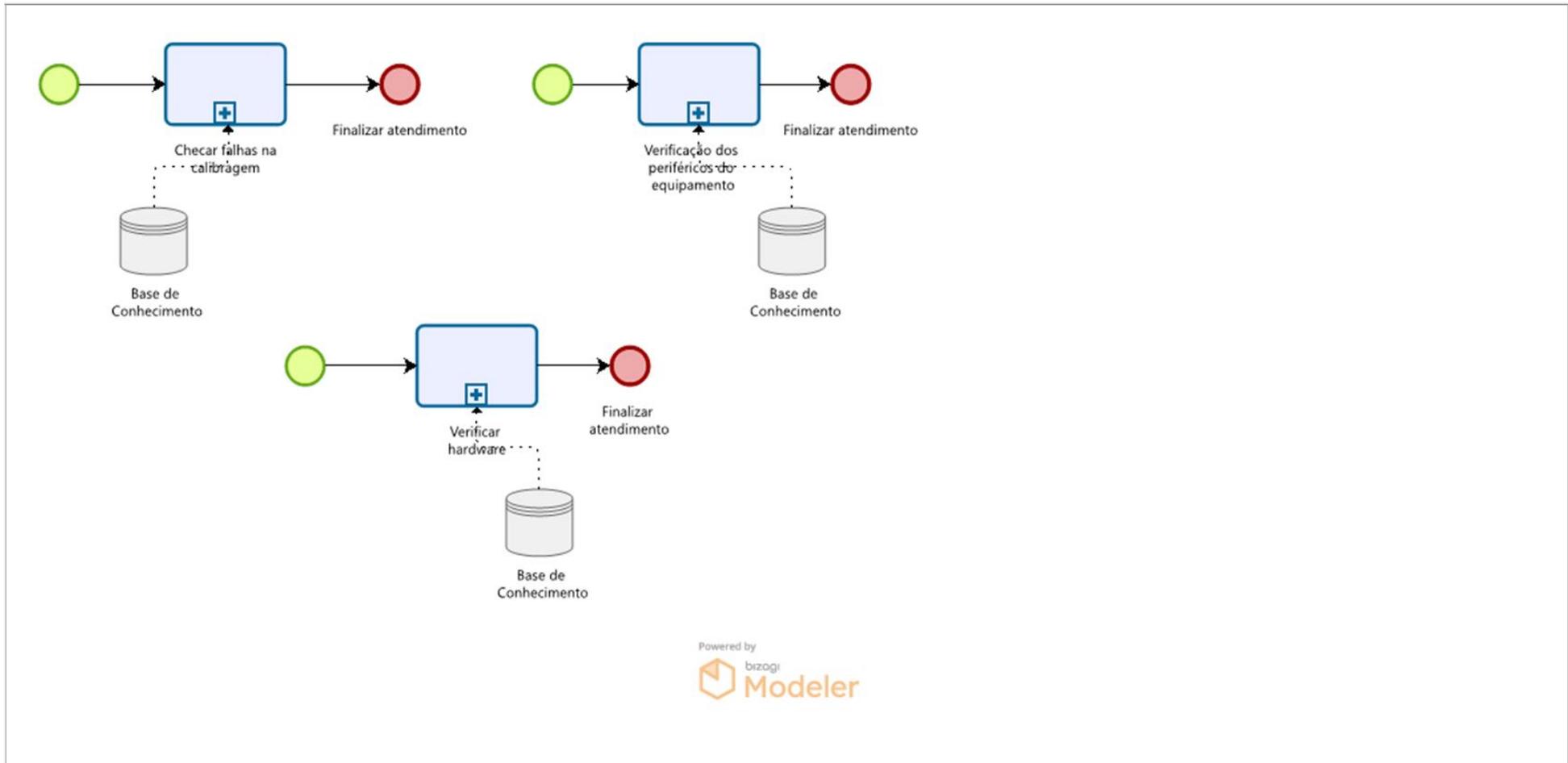
Serviço para verificar configurações de calibragem, falhas de funcionamento em equipamentos laboratoriais

ID	SUP-10	Severidade	Severidade 2
Tipo de serviço	Serviço de TIC		
Gestor de serviço	Fiscal Técnico da Unidade		
Executor de serviço	Equipe de Suporte técnico especializado aos usuários		
Tempo para início de atendimento	1 horas		
Tempo total de atendimento	6 horas		
Aprovadores	Não se aplica.		
Partes interessadas	Sociedade e todos os colaboradores da instituição que utilizam recursos de Tecnologia de Informação e Comunicação.		
Meios de solicitação	Sistema de gerenciamento de serviços de TI (ITSM). E-mail, Teams ou WhatsApp ou qualquer outro aplicativo de mensagem aprovado pela Instituição. Ligação telefônica.		
Requisitos de informação	Informações prévias do Central de Serviços informando detalhes do problema, localização do usuário e características do equipamento.		
Quem deve enxergar	Todos os usuários de TIC da Instituição..		
Contingência	Atendimento via aplicativo de mensagens.		

1.2.10.1 Processo de execução do serviço Impressora

Pré-requisitos	Não se aplica.
Políticas	Não se aplica.
#	Lista de Atividades

1	Configurar ou verificar falhas na calibragem do equipamento
2	Verificação dos periféricos do equipamento, procurando problemas físicos ou lógicos que possam atrapalhar o desempenho.
3	Trocar, remover ou adicionar hardware (placas de video/som, leitores de mídia, etc.
Dependências do Serviço	
Informações que devem ser solicitadas antes de encaminhar o chamado: Equipamento de laboratório com problema, tipo do problema e local.	
Contatos para escalonamento: Empresa terceirizada.	
Equipes que devem ser treinadas no procedimento: equipe de suporte especializado ao usuário	
Dependências de outros serviços: Alguns problemas no equipamento têm dependência de empresa terceira responsável pelas manutenções e/ou garantia do equipamento.	
Desenho do processo	



1.2.11 Serviço de Reparo especializado e equipamentos

Serviço especializado de reparo de equipamentos em bancada.

ID	SUP-11	Severidade	Severidade 3
Tipo de serviço	Serviço de TIC		
Gestor de serviço	Fiscal Técnico da Unidade		

Executor de serviço	Equipe de Suporte técnico especializado aos usuários
Tempo para início de atendimento	1 horas
Tempo total de atendimento	8 horas
Aprovadores	Não é necessário aprovador.
Partes interessadas	Sociedade e todos os colaboradores da instituição que utilizam recursos de Tecnologia de Informação e Comunicação.
Meios de solicitação	Sistema de gerenciamento de serviços de TI (ITSM). E-mail, Teams ou WhatsApp ou qualquer outro aplicativo de mensagem aprovado pela Instituição. Ligação telefônica.
Requisitos de informação	Não aplicável
Quem deve enxergar	Todos os usuários de TIC da Instituição..
Contingência	Não se aplica.

1.2.11.1 Processo de execução do serviço de Reparo especializado e equipamentos

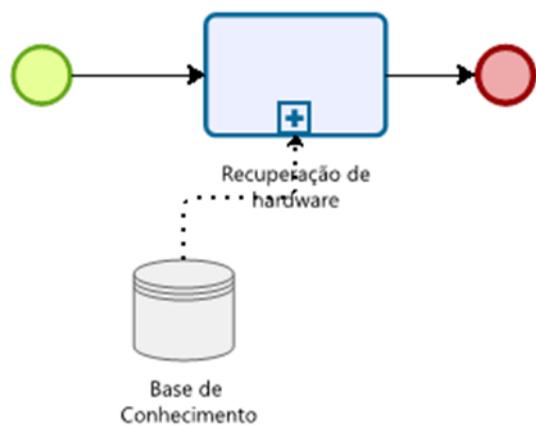
Pré-requisitos	Não aplicável
Políticas	Política de Segurança da Informação e Comunicações - POSIC
#	Lista de Atividades
1	Recuperação de HD, fonte de energia, sistemas operacionais, dados/arquivos,
	Reparação de maquinas novas, com ou sem troca de equipamento
Dependências do Serviço	
Informações que devem ser solicitadas antes de encaminhar o chamado: Não aplicável	

Contatos para escalonamento: Não aplicável

Equipes que devem ser treinadas no procedimento: equipe de suporte especializado ao usuário

Dependências de outros serviços: Não aplicável

Desenho do processo



Powered by
bizog
Modeler

1.3 Categoria de Serviços: Gerenciamento de Serviços de Atendimento ao usuários

ID.	TIPO	CATEGORIA DO SERVIÇO	NOME DO SERVIÇO	DO	DESCRIÇÃO	RESPONSÁVEL	SEREVIDADE
GER-01	Não se aplica	Gerenciamento de Serviços de Atendimento ao usuários	Coordenação de equipe	da de	Serviço para gerir a Central de Serviços e equipe de Suporte de Campo mantendo seu funcionamento dentro dos padrões acordados.	Fiscal Técnico	Não se aplica

			atendimento ao usuário			
--	--	--	------------------------	--	--	--

ID.	ATIVIDADES	PERFIL PROFISSIONAL
GER-01	<ul style="list-style-type: none"> - Gerir a Central de Serviços de acordo com os padrões determinados. - Gerir a equipe de Suporte Campo, gerenciando os técnicos de acordo com suas especialidades, localização e disponibilidade. - Manter a funcionalidade da Central de Serviços entregando métricas acordadas dentro do cronograma e sem impactos na operação diária. - Criar e/ou implementar planos viáveis tecnicamente e financeiramente de acordo com a demanda. - Manter e suportar planos e implementações em andamento. - Criar relatórios que apoiem a Gestão de acordo as métricas. - Confecção de procedimentos e manuais necessários para suportar a prestação dos serviços de atendimento ao usuário. - Coordenação de atividades relativas ao inventário de ativos de TIC - Gerenciar as requisições de serviço e incidentes garantindo o bom andamento do atendimento das demandas dos usuários 	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação

TODAS AS UNIDADES							
ID.	TIPO DE CATALOGO	TIPO DE SERVIÇO	INICIO DE ATENDIMENTO	TEMPO DE SOLUÇÃO	TIPO DE EXECUÇÃO	SOBREAVISO	HORÁRIO
GER-01	Serviços Técnico	Serviço de TIC	Não se aplica	Não se aplica	PRESENCIAL	Não	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*

*Fuso horário local da unidade

Escopo da categoria de serviço	Coordenação e gerenciamento da atuação dos demais técnicos de suporte e de manutenção, controlando e planejamento operacionalmente as ações da equipe. Apoia na tomada de decisão da Instituição, auxilia na prospecção de soluções de suporte ao usuário, fornecimento de informações táticas e operacionais, e proposição de ações de aprimoramento dos serviços de suporte ao usuário.
Local de prestação	Consultar tabela - Local de Prestação de Serviço
Ferramenta de automação	Sistema de gerenciamento de serviços de TI (ITSM).
#	Lista de Serviços da categoria
1	Coordenação da equipe de atendimento ao usuário

1.3.1 Serviço de Coordenação da equipe de atendimento ao usuário

Serviço para gerir a Central de Serviços e equipe de Suporte de Campo mantendo seu funcionamento dentro dos padrões acordados.

ID	GER-01	Severidade	Não se aplica
Tipo de serviço	Serviço de TIC		
Gestor de serviço	Fiscal Técnico da Unidade		
Executor de serviço	Coordenador técnico da equipe de atendimento ao usuário		
Tempo para início de atendimento	Não se aplica		
Tempo total de atendimento	Não se aplica		
Aprovadores	Gestor do serviço		

Partes interessadas	Sociedade e todos os colaboradores da instituição que utilizam recursos de Tecnologia de Informação e Comunicação.
Meios de solicitação	Sistema de gerenciamento de serviços de TI (ITSM). E-mail, Teams ou WhatsApp ou qualquer outro aplicativo de mensagem aprovado pela Instituição. Ligação telefônica.
Requisitos de informação	Não se aplica
Quem deve enxergar	Área de TIC
Contingência	Não se aplica

1.3.1.1 Processo de execução do serviço de Coordenação da equipe de atendimento ao usuário

Pré-requisitos	Não se aplica
Políticas	Política de Segurança da Informação e Comunicação - POSIC
#	Lista de Atividades
1	Gerir a Central de Serviços de acordo com os padrões determinados.
2	Gerir a equipe de Suporte Campo, gerenciando os técnicos de acordo com suas especialidades, localização e disponibilidade.
3	Manter a funcionalidade da Central de Serviços entregando métricas acordadas e sem impactos na operação diária.
4	Criar e/ou implementar planos viáveis tecnicamente e financeiramente de acordo com a demanda.
5	Manter e suportar planos e implementações em andamento.
6	Criar relatórios que apoiem a Gestão de acordo as métricas.
Perfil Profissional	

Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação

Dependências do Serviço

Informações que devem ser solicitadas antes de encaminhar o chamado: Não se aplica

Contatos para escalonamento: Não se aplica

Equipes que devem ser treinadas no procedimento: Não se aplica

Dependências de outros serviços: Não se aplica

Desenho do processo



Coordenar profissionais



Propor ações



Apoiar a tomada de
decisão



Elaborar documentos
técnicos



Fornecer informações



Apoiar na prospecção
de soluções

2. Grupo 1 - Item 02 - Serviços técnicos especializados de operação da infraestrutura de TIC

2.1 Categoria de Serviços: Banco de Dados

ID.	TIPO	CATEGORIA DO SERVIÇO	NOME DO SERVIÇO	DESCRIÇÃO	RESPONSÁVEL	SEREVIDADE
ABD-01	Requisição	Banco de Dados	Sustentação de Banco de Dados	Serviço de instalação, configuração e gerenciamento de SGBDs	Fiscal Técnico	Severidade 2
ABD-02	Requisição	Banco de Dados	Administração de Banco de Dados	Serviço de administração de dados	Fiscal Técnico	Severidade 2
ABD-03	Incidente	Banco de Dados	Troubleshoot - Banco de Dados	Serviço de instalação, configuração e gerenciamento de SGBDs	Fiscal Técnico	Severidade 1

							TODAS AS OUTRAS UNIDADES		
ID.	ATIVIDADES	PERFIL PROFISSIONAL	TIPO DE CATÁLOGO	TIPO DE SERVIÇO	INICIO DE ATENDIMENTO	TEMPO DE SOLUÇÃO	TIPO DE EXECUÇÃO	SOBREAVISO	HORÁRIO
ABD-01	<ul style="list-style-type: none"> - Projetar, instalar, implantar, operar, administrar e manter o conjunto de ferramentas, softwares e hardwares que compõe recursos e soluções relacionadas a bancos de dados da contratante; - Realizar configurações, alterações e otimizações no ambiente de banco de dados da contratante; - Manter o ambiente atualizado observando as orientações previstas no 	Administrador de banco de dados	Serviços Técnico	Serviço de Apoio	30 min	4 horas	Híbrido	Não	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*

	<p>gerenciamento de mudanças;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Acompanhar fornecedores caso necessário; - Registrar chamados para fornecedores das soluções; - Elaborar e manter atualizada a documentação de todo o ambiente. 								
ABD-02	<ul style="list-style-type: none"> - Apoiar na auditoria, análise, revisão de documentação relativas à modelagem de dados; - Construção de queries; - Apoiar na manutenção de repositório de metadados; - Manter esquemas de banco de dados; - Elaborar e manter modelo de dados; - Apoio na Elaboração e definição de política de segurança do Banco de Dados; - Realizar apuração Especial; - Confeção e manutenção de documentação e de procedimentos técnicos; - Validação de modelos de dados quanto às melhores práticas de modelagem; 	Administrador de banco de dados	Serviços Técnico	Serviço de Apoio	30 min	4 horas	Híbrido	Não	'Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*

	- Desenvolvimento, execução, teste e documentação de rotinas de ETL; - Instalar, configurar, otimizar, parametrizar ferramenta ETL; - Sugerir automatização das rotinas								
ABD-03	-Tratar incidentes, problemas, requisições e mudanças relacionados ao ambiente de banco de dados da contratante;	Administrador de banco de dados	Serviços Técnico	Serviço de Apoio	30 min	2 horas	Híbrido	Sim	'Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*

ICTB				ENSP		
ID.	TIPO DE EXECUÇÃO	SOBREAVISO	HORÁRIO	TIPO DE EXECUÇÃO	SOBREAVISO	HORÁRIO
ABD-01	Híbrido	Sim	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	-	-	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*
ABD-02	Híbrido	Sim	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	Presencial	Sim	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*
ABD-03	Híbrido	Sim	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	-	Sim	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*

*Fuso horário local da unidade

GEREB	IFF
-------	-----

ID.	TIPO DE EXECUÇÃO	SOBREAVISO	HORÁRIO	TIPO DE EXECUÇÃO	SOBREAVISO	HORÁRIO
ABD-01	Híbrido	Não	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	-	-	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*
ABD-02	Híbrido	Não	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	Híbrido	Não	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*
ABD-03	Híbrido	Sim	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	Híbrido	Não	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*

*Fuso horário local da unidade

Escopo da categoria de serviço	O serviço de administração, configuração e sustentação de sistema de gerenciamento de banco de dados (SGBDs) compreende as atividades de projeto, criação, instalação, configuração, parametrização, suporte, tuning, segurança, suporte, manutenção e monitoramento de bancos de dados em ambiente físicos, virtualizados, híbridos ou em nuvem.
Local de prestação	Consultar tabela - Local de Prestação de Serviço
Ferramenta de automação	Sistema de gerenciamento de serviços de TI (ITSM).
#	Lista de Serviços da categoria
1	Sustentação de Banco de Dados
2	Administração de Banco de Dados
3	Troubleshoot - Banco de Dados

PERFIL PROFISSIONAL

Administrador de banco de dados - Pleno

Administrador de banco de dados - Senior

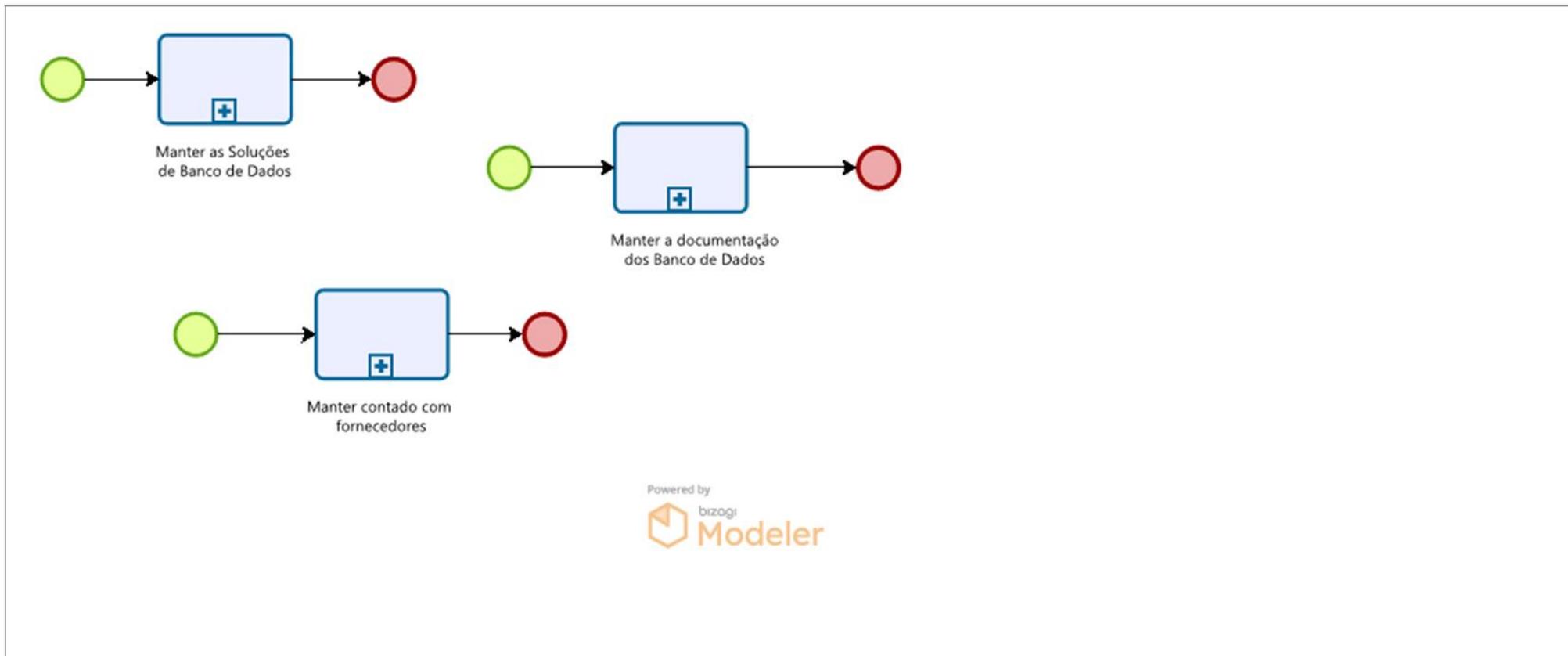
2.1.1 Serviço de Sustentação de Banco de Dados

Serviço de sustentação, suporte, performance dos sistemas de gerenciamento de banco de dados (SGBD).

ID	ADB-01	Severidade	Severidade 2
Tipo de serviço	Serviço de TIC		
Gestor de serviço	Fiscal Técnico da Unidade		
Executor de serviço	Equipe de operação de infraestrutura – Banco de Dados		
Tempo para início de atendimento	30 min		
Tempo total de atendimento	4 horas		
Aprovadores	Não aplicável		
Partes interessadas	Sociedade e todos os colaboradores da instituição que utilizam recursos de Tecnologia de Informação e Comunicação.		
Meios de solicitação	Sistema de gerenciamento de serviços de TI (ITSM). E-mail, Teams ou WhatsApp ou qualquer outro aplicativo de mensagem aprovado pela Instituição. Ligação telefônica.		
Requisitos de informação	É necessário informar IP, Nome da base de dados, especificar se é produção, homologação, teste ou desenvolvimento.		
Quem deve enxergar	Áreas de TIC da Instituição.		
Contingência	Não se aplica		

2.1.1.1 Processo de execução do serviço de Sustentação de Banco de Dados

Pré-requisitos	Não aplicavel
Políticas	Não aplicavel
#	Lista de Atividades
1	Projetar, instalar, implantar, operar, administrar e manter o conjunto de ferramentas, softwares e hardwares que compõe recursos e soluções relacionadas a bancos de dados da contratante;
2	Realizar configurações, alterações e otimizações no ambiente de banco de dados da contratante;
3	Acompanhar fornecedores caso necessário;
4	Registrar chamados para fornecedores das soluções;
5	Elaborar e manter atualizada a documentação de todo o ambiente.
Dependências do Serviço	
Informações que devem ser solicitadas antes de encaminhar o chamado: As informações necessarias dependem da area para onde o chamado for escalonado.	
Contatos para escalonamento: Equipe de desenvolvimento de sistemas, de operação de infraestrutura e de segurança de informação.	
Equipes que devem ser treinadas no procedimento: Central de Serviços e equipe de Operação de infraestrutura.	
Dependências de outros serviços: Não se aplica.	
Desenho do processo	



2.1.2 Serviço de Administração de Banco de Dados

Serviço de administração dos sistemas de gerenciamento de banco de dados (SGBD).

ID	ABD-02	Severidade	Severidade 2
Tipo de serviço	Serviço de TIC		
Gestor de serviço	Fiscal Técnico da Unidade		
Executor de serviço	Equipe de operação de infraestrutura		

Tempo para início de atendimento	30 min
Tempo total de atendimento	4 horas
Aprovadores	Não aplicável
Partes interessadas	Sociedade e todos os colaboradores da instituição que utilizam recursos de Tecnologia de Informação e Comunicação.
Meios de solicitação	Sistema de gerenciamento de serviços de TI (ITSM). E-mail, Teams ou WhatsApp ou qualquer outro aplicativo de mensagem aprovado pela Instituição. Ligação telefônica.
Requisitos de informação	É necessário informar IP, Nome da base de dados, especificar se é produção, homologação, teste ou desenvolvimento.
Quem deve enxergar	Áreas de TIC da Instituição.
Contingência	Não aplicável

2.1.2.1 Processo de execução do serviço de Administração de Banco de Dados

Pré-requisitos	Não aplicavel
Políticas	Não aplicavel
#	Lista de Atividades
1	Apoiar na auditoria, análise, revisão de documentação relativas à modelagem de dados;
2	Construção de queries;
3	Apoiar na manutenção de repositório de metadados;
4	Manter esquemas de banco de dados;

5	Elaborar e manter modelo de dados;
6	Apoio na Elaboração e definição de política de segurança do Banco de Dados;
7	Realizar apuração Especial;
8	Confecção e manutenção de documentação e de procedimentos técnicos;
9	Validação de modelos de dados quanto às melhores práticas de modelagem;
10	Desenvolvimento, execução, teste e documentação de rotinas de ETL;
11	Sugerir automatização das rotinas

Dependências do Serviço

Informações que devem ser solicitadas antes de encaminhar o chamado: As informações necessárias dependem da area para onde o chamado for escalonado.

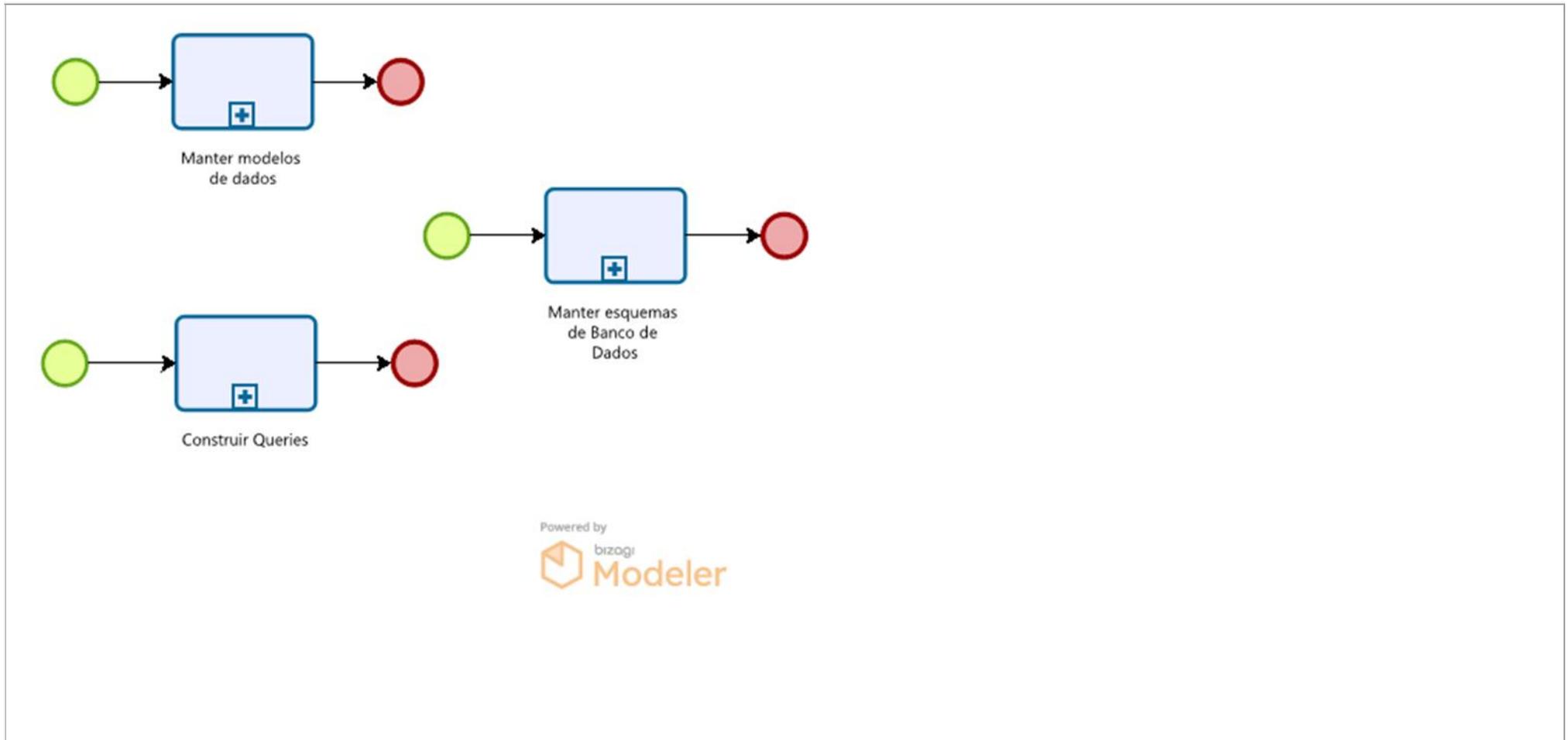
Contatos para escalonamento: Equipe de desenvolvimento de sistemas, de operação de infraestrutura e de segurança de informação.

Equipes que devem ser treinadas no procedimento: Central de Serviços e equipe de Operação de infraestrutura.

Dependências de outros serviços: Não se aplica.

Desenho do processo

--



2.1.3 Serviço de Troubleshoot - Banco de Dados

Serviço de resolução de problemas de sustentação, de suporte, de performance e de administração dos sistemas de gerenciamento de banco de dados (SGBD).

ID	ABD-03	Severidade	Severidade 1
Tipo de serviço	Serviço de TIC		

Gestor de serviço	Fiscal Técnico da Unidade
Executor de serviço	Equipe de operação de infraestrutura
Tempo para início de atendimento	30 min
Tempo total de atendimento	2 horas
Aprovadores	Não aplicável
Partes interessadas	Sociedade e todos os colaboradores da instituição que utilizam recursos de Tecnologia de Informação e Comunicação.
Meios de solicitação	Sistema de gerenciamento de serviços de TI (ITSM). E-mail, Teams ou WhatsApp ou qualquer outro aplicativo de mensagem aprovado pela Instituição. Ligação telefônica.
Requisitos de informação	É necessário informar IP, Nome da base de dados, especificar se é produção, homologação, teste ou desenvolvimento.
Quem deve enxergar	Áreas de TIC da Instituição.
Contingência	Não se aplica

2.1.3.1 Processo de execução do serviço de Troubleshoot - Banco de Dados

Pré-requisitos	Não aplicável
Políticas	Não aplicável
#	Lista de Atividades
1	Tratar incidentes, problemas, requisições e mudanças relacionados ao ambiente de banco de dados da contratante
Dependências do Serviço	

Informações que devem ser solicitadas antes de encaminhar o chamado: As informações necessárias dependem da área para onde o chamado for escalonado.

Contatos para escalonamento: Equipe de desenvolvimento de sistemas, de operação de infraestrutura e de segurança de informação.

Equipes que devem ser treinadas no procedimento: Central de Serviços e equipe de Operação de infraestrutura.

Dependências de outros serviços: Não se aplica.

Desenho do processo



Powered by
bizagi
Modeler

2.2 Categoria de Serviços: Monitoramento de Serviços de TIC

ID.	TIPO	CATEGORIA SERVIÇO	DO	NOME DO SERVIÇO	DESCRIÇÃO	RESPONSÁVEL	SEREVIDADE
-----	------	-------------------	----	-----------------	-----------	-------------	------------

NOC-01	Requisição	Monitoramento de Serviços de TIC	Monitoramento contínuo de ativos e serviços críticos de TIC - Network Operation Center (NOC)	Monitoramento da disponibilidade e capacidade dos serviços de TIC	Fiscal Técnico	Severidade 2
--------	------------	----------------------------------	--	---	----------------	--------------

							TODAS AS OUTRAS UNIDADES		
ID.	ATIVIDADES	PERFIL PROFISSIONAL	TIPO DE CATÁLOGO	TIPO DE SERVIÇO	INICIO DE ATENDIMENTO	TEMPO DE SOLUÇÃO	TIPO DE EXECUÇÃO	SOBREAVISO	HORÁRIO
NOC-01	<ul style="list-style-type: none"> -Realizar monitoramento contínuo de ativos e serviços críticos - Operar ferramentas de monitoramento - Executar planos de ação - Acionar responsáveis para resolução de incidentes - Comunicar partes interessadas 	ASUCOMP-01	Serviços Técnico	Serviço de TIC	30 min	4 horas	Presencial/Remoto	Não	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*

ICTB/ENSP				COGETIC			ICC			
ID.	TIPO DE EXECUÇÃO	SOBREAVISO	HORÁRIO	TIPO DE EXECUÇÃO	SOBREAVISO	HORÁRIO	SOBREAVISO	TIPO DE EXECUÇÃO	SOBREAVISO	HORÁRIO

NOC-01	Presencial ou Remoto	Sim	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	Presencial ou Remoto	Não	24*7	HORÁRIO Sim No dias uteis das 17:01 até as 07:59. Feriados e finais de semana: 24Hs	Presencial ou Remoto	Não	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*
--------	----------------------	-----	------------------------------------	----------------------	-----	------	---	----------------------	-----	------------------------------------

*Fuso horário local da unidade

	IFF		
ID.	TIPO DE EXECUÇÃO	SOBREAVISO	HORÁRIO
NOC-01	Presencial	Sim	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*

*Fuso horário local da unidade

Escopo da categoria de serviço	Serviços de monitoramento da disponibilidade e capacidade dos ativos e serviços críticos de TIC.
Local de prestação	Consultar tabela - Local de Prestação de Serviço
Ferramenta de automação	Sistema de gerenciamento de incidentes. Sistema de monitoramento de dispositivos da sala cofre. Sistema de monitoramento de dispositivos de rede. Sistema de registro e notificação de incidentes. Sistema de gerenciamento de serviços de TI (ITSM).
#	Lista de Serviços da categoria

1	Monitoramento de Serviços de TIC
Perfil profissional	
Analista de suporte computacional Junior	

2.2.1 Serviço de Monitoramento de Serviços de TIC

Monitoramento da disponibilidade e capacidade dos serviços de TIC. Garantir a disponibilidade, integridade, confidencialidade e autenticidade dos ativos de informação necessários a sustentação das operações da instituição e a prestação de serviços para a sociedade.

Uma ferramenta monitora os ativos de informação da Instituição e gera alertas. Esses alertas são revisados pelos analistas de suporte computacional e, se necessário, enviam notificações para os responsáveis designados para investigação dos alertas.

Criando um ambiente seguro para o uso de recursos de TIC.

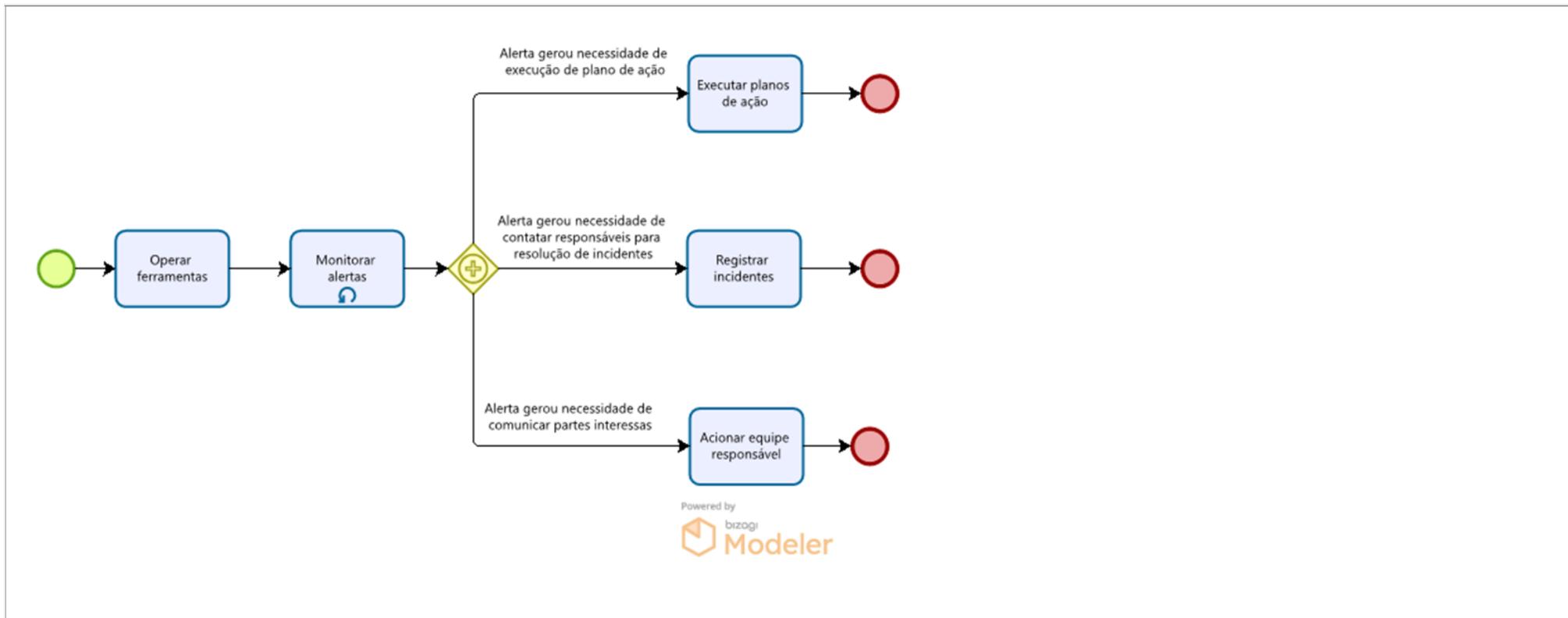
ID	NOC-01	Severidade	Severidade 2
Tipo de serviço	Serviço de TIC		
Gestor de serviço	Fiscal Técnico da Unidade		
Executor de serviço	Equipe NOC (Network Operations Center - Centro de Operação de Rede)		
Tempo para início de atendimento	30 min		
Tempo total de atendimento	4 horas		
Aprovadores	Gestor do serviço ou Coordenador técnico.		
Partes interessadas	Sociedade e todos os colaboradores da instituição que utilizam recursos de Tecnologia de Informação e Comunicação		
Meios de solicitação	Notificação de incidentes por alarmes automatizados.		

	<p>Notificações de incidentes enviados por e-mail.</p> <p>Sistema de gerenciamento de serviços de TI (ITSM).</p>
Requisitos de informação	<p>Nome e endereço IP do device.</p> <p>Nome dos sensores.</p> <p>Implementação de PRTG Probe (avaliar situações que requerem implementação) para monitoramento dos serviços críticos de TI da Unidade usuária.</p> <p>Contato e Unidade do usuário.</p> <p>Descrição dos testes realizados.</p> <p>Descrição do atendimento.</p>
Quem deve enxergar	<p>Gerente e Coordenador (acesso administrativo)</p> <p>Administradores dos Sistemas (acesso administrativo)</p> <p>Equipe NOC (acesso operacional)</p> <p>Unidades usuárias (somente leitura)</p>
Contingência	<p>Sistema de monitoramento de dispositivos de rede: Ativo-Ativo com <i>failover</i>.</p> <p>Todos os sistemas: contingência coberta pela Sala cofre e Nuvem Fiocruz.</p>

2.2.1.1 Processo de execução do serviço de Monitoramento de ativos e serviços críticos de TIC

Pré-requisitos	Não se aplica
Políticas	Não se aplica
#	Lista de Atividades
1	Realizar monitoramento contínuo de ativos e serviços críticos
2	Operar ferramentas de monitoramento
3	Executar planos de ação

4	Acionar responsáveis para resolução de incidentes
5	Comunicar partes interessadas
Dependências do Serviço	
Software: Sistema de gerenciamento de serviços de TI (ITSM). Sistema de registro e notificação de incidentes. Sistema de monitoramento de dispositivos de rede. Sistema de monitoramento de dispositivos da sala cofre. Sistema de gerenciamento de incidentes.	
Informações que devem ser solicitadas antes de encaminhar o chamado: Não se aplica.	
Contatos para escalonamento: <ol style="list-style-type: none">1. Administradores dos Sistemas.2. Coordenador Técnico.3. Gerente do serviço.	
Equipes que devem ser treinadas no procedimento: Equipe NOC, Administradores dos Sistemas, Coordenador técnico.	
Dependências de outros serviços: Apoio técnico das Unidades usuárias para implementação do PRTG Probe (quando necessário) e configuração de sensores dos devices.	
Desenho do processo	



2.3 Categoria de Serviços: Conectividade e Comunicação

ID.	TIPO	CATEGORIA DO SERVIÇO	DO	NOME DO SERVIÇO	DESCRIÇÃO	RESPONSÁVEL	SEREVIDADE
RED-01	Requisição	Conectividade e Comunicação	e	Conectividade de rede	Serviço de sustentação e administração dos ativos de rede responsáveis pela conectividade dos usuários e sistemas.	Fiscal Técnico	Severidade 1
RED-02	Incidente	Conectividade e Comunicação	e	Troubleshoot - Conectividade de rede	Serviço de verificação e resolução de problemas relacionados a solução de stage.	Fiscal Técnico	Severidade 1
RED-03	Requisição	Conectividade e Comunicação	e	Cabeamento estruturado	Serviço de sustentação do cabeamento	Fiscal Técnico	Severidade 2

RED-04	Requisição	Conectividade e Comunicação	WIFI	Serviço de sustentação do serviço WiFi	Fiscal Técnico	Severidade 2
RED-05	Incidente	Conectividade e Comunicação	Troubleshoot - WIFI	Serviço de manutenção do serviço WiFi	Fiscal Técnico	Severidade 2

ID.	ATIVIDADES	PERFIL PROFISSIONAL	TIPO DE CATÁLOGO	TIPO DE SERVIÇO	INICIO DE ATENDIMENTO	TEMPO DE SOLUÇÃO
RED-01	<ul style="list-style-type: none"> - Instalação, configuração e manutenção de ativos rede. - Administração de ativos de rede como switches, roteadores. - Configuração de protocolos de redundância. - Configuração de protocolos de roteamento. - Configuração de recursos de segurança. - Gerenciamento do espaço de endereçamento. - Manter documentação atualizada 	ASO ARED TECRED	Serviços Técnico	Serviço de TIC	30 min	2 horas
RED-02	<ul style="list-style-type: none"> - Identificar e tratar problemas de conectividade. - Identificar e tratar problemas em protocolos de redundância - Identificar e tratar problemas em protocolos de roteamento. - Abertura e acompanhamento de chamados com o fabricante 	ASO ARED TECRED	Serviços Técnico	Serviço de Apoio	30 min	2 horas
RED-03	<ul style="list-style-type: none"> - Identificação e resolução de problemas no cabeamento - Prover conectorização entre dispositivos - Organização do cabeamento nos racks - Manter documentação e mapeamento dos pontos de rede atualizada. 	ARED TECRED	Serviços Técnico	Serviço de Apoio	30 min	4 horas

RED-04	<ul style="list-style-type: none"> - Instalação e configuração de pontos de acesso sem fio - Criação/deleção de SSIDs. - Definição de métodos de autenticação - Administração de controladora Wifi - 	ASO ARED TECRED	Serviços Técnico	Serviço de TIC	30 min	4 horas
RED-05	<ul style="list-style-type: none"> - Identificação e resolução de problemas de conectividade do usuário a rede sem fio. - Identificação e resolução de problemas de funcionamento da controladora Wifi. - Identificação e resolução de problemas relacionados a autenticação. 	ASO ARED TECRED	Serviços Técnico	Serviço de Apoio	30 min	4 horas

	TODAS AS OUTRAS UNIDADES			ICTB E BIO			COGETIC		
ID.	TIPO DE EXECUÇÃO	SOBREAVISO	HORÁRIO	TIPO DE EXECUÇÃO	SOBREAVISO	HORÁRIO	TIPO DE EXECUÇÃO	SOBREAVISO	HORÁRIO
RED-01	Híbrido	Não	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	Presencial	Sim	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	Híbrido	Não	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*
RED-02	Híbrido	Não	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	Presencial	Sim	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	Presencial	Sim	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*
RED-03	Híbrido	Não	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	Presencial	Sim	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	Presencial	Não	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*
RED-04	Híbrido	Não	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	Presencial	Sim	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	Híbrido	Não	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*

RED-05	Híbrido	Não	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	Presencial	Sim	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	Presencial	Sim	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*
--------	---------	-----	------------------------------------	------------	-----	------------------------------------	------------	-----	------------------------------------

*Fuso horário local da unidade

ENSP				Fio-CE			GEREB		
ID.	TIPO DE EXECUÇÃO	SOBREAVISO	HORÁRIO	TIPO DE EXECUÇÃO	SOBREAVISO	HORÁRIO	TIPO DE EXECUÇÃO	SOBREAVISO	HORÁRIO
RED-01	Presencial	Sim	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	Presencial	Sim	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	Presencial	Não	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*
RED-02	Presencial	Sim	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	Presencial	Sim	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	Presencial	Sim	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*
RED-03	-	-	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	Presencial	Sim	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	Presencial	Não	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*
RED-04	-	-	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	Presencial	Sim	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	Presencial	Não	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*
RED-05	Presencial	Sim	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	Presencial	Sim	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	Presencial	Sim	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*

*Fuso horário local da unidade

ICC	IFF	RO
-----	-----	----

ID.	TIPO DE EXECUÇÃO	SOBREAVISO	HORÁRIO	TIPO DE EXECUÇÃO	SOBREAVISO	HORÁRIO	TIPO DE EXECUÇÃO	SOBREAVISO	HORÁRIO
RED-01	Presencial	Não	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	Presencial	Sim	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	Presencial	Sim	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*
RED-02	Presencial	Não	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	Presencial	Sim	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	-	-	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*
RED-03	Presencial	Não	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	Presencial	Sim	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	Presencial	Sim	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*
RED-04	Presencial	Não	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	Presencial	Sim	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	Presencial	Sim	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*
RED-05	Presencial	Não	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	Presencial	Sim	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	Presencial	Sim	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*

*Fuso horário local da unidade

Escopo da categoria de serviço	O serviço de sustentação da infraestrutura de conectividades, incluindo-se: Local Area Networks – LANs, Metropolitan Area Networks - MANs, Wide Area Network – WANs, Wireless Local Area Network – WLANs, Voip e videoconferência.
Local de prestação	Consultar tabela - Local de Prestação de Serviço
Ferramenta de automação	Sistemas de gerenciamento de ativos de rede Sistemas de monitoramento de ativos de rede Sistemas de gerenciamento de redes sem fio Sistemas de Firewall de borda

	Sistema de Gerenciamento de logs da solução de segurança para Firewall de borda. Sistema de gerenciamento de redes virtuais em ambientes de Nuvem privada e pública Sistema de gerenciamento de serviços de TI (ITSM).
#	Lista de Serviços da categoria
1	Manter Serviço de Conectividade
2	Troubleshoot - Serviço de Conectividade
3	Manter Serviço de Cabeamento estruturado
4	Manter Serviço de WIFI
5	Troubleshoot - Serviço de WIFI

PERFIL PROFISSIONAL

Analista de redes e de comunicação de dados Junior

Analista de redes e de comunicação de dados Pleno

Analista de redes e de comunicação de dados Senior

Tecnico de Rede (Telecomunicacoes) Junior

Analista de suporte computacional Pleno

Analista de suporte computacional Senior

2.3.1 Serviço Conectividade de rede

Serviço de implantação, configuração e manutenção dos ativos e dos enlaces de redes de dados corporativas locais e de longa distância.

ID	RED-01	Severidade	Severidade 1
Tipo de serviço	Serviços de TIC		

Gestor de serviço	Fiscal Técnico da Unidade
Executor de serviço	Equipe de operação de infraestrutura – Analista/técnico de redes
Tempo para início de atendimento	30 min
Tempo total de atendimento	2 horas
Aprovadores	Gestor do serviço ou Coordenador técnico
Partes interessadas	Sociedade e todos os colaboradores da instituição que utilizam recursos de Tecnologia de Informação e Comunicação.
Meios de solicitação	Sistema de gerenciamento de serviços de TI (ITSM).
Requisitos de informação	Nome e IP do dispositivo Contato e unidade do usuário
Quem deve enxergar	Gerente e Coordenador (acesso administrativo) Equipe NOC (acesso limitado a testes) Analista de redes (acesso operacional) Técnico de rede (acesso operacional)
Contingência	Equipamentos de operação de núcleo em contingência ativo-ativo com failover. Equipamentos principais de comunicação hospedados no Centro de Dados Fiocruz.

2.3.1.1 Processo de execução do serviço Conectividade de rede

Pré-requisitos	Não se aplica
Políticas	Não se aplica
#	Lista de Atividades

1	Instalação e configuração novos ativos de rede.
2	Administração de ativos de rede como switches, roteadores.
3	Configuração de protocolos de redundância.
4	Configuração de protocolos de roteamento.
5	Configuração de recursos de segurança.
6	Gerenciamento do espaço de endereçamento.
7	Manter documentação atualizada

Dependências do Serviço

Informações que devem ser solicitadas antes de encaminhar o chamado: Não se aplica

Contatos para escalonamento:

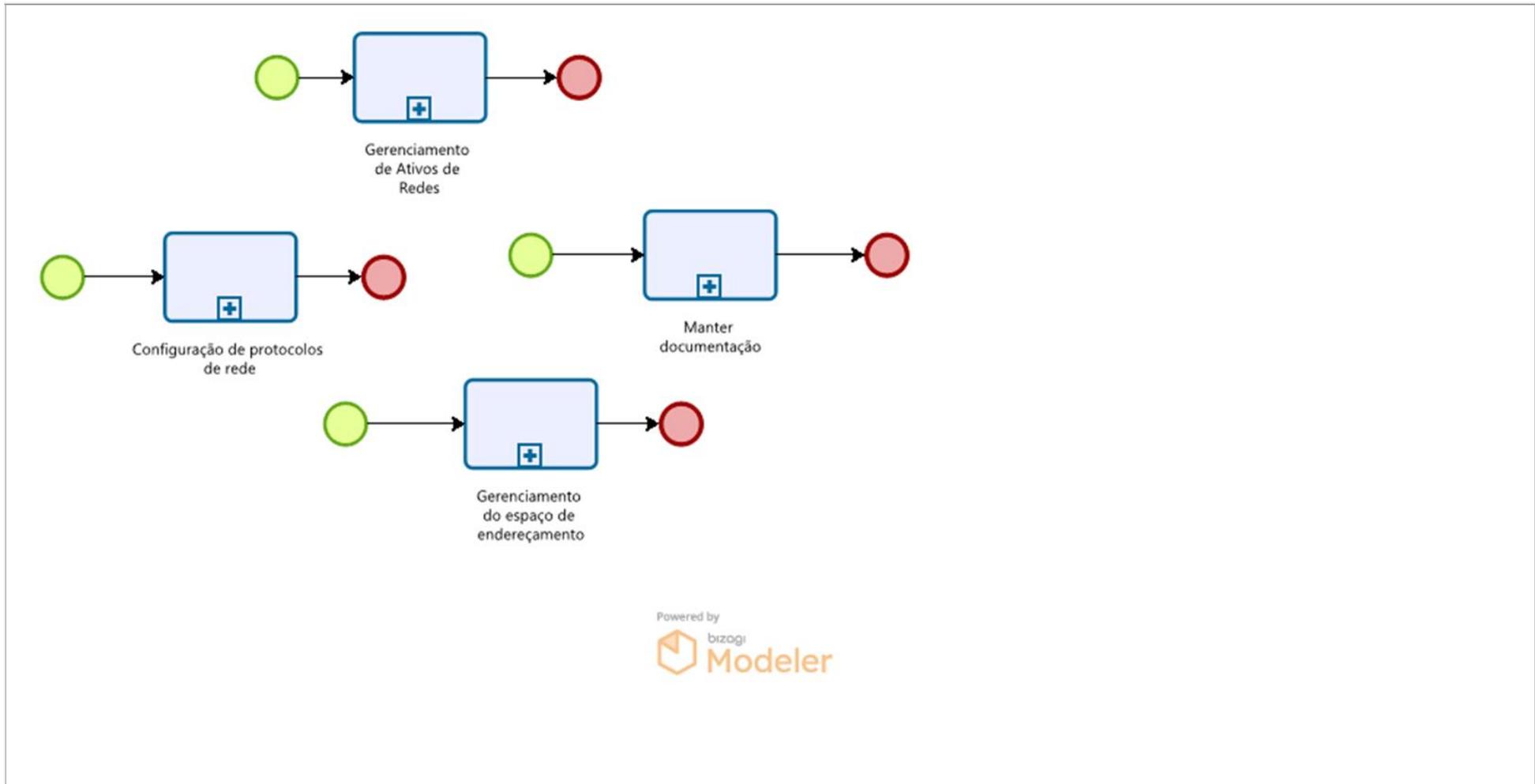
1. Técnico de rede
2. Analista de redes
3. Coordenador Técnico.
4. Gerente do serviço.

Equipes que devem ser treinadas no procedimento: Operação de infraestrutura

Dependências de outros serviços: Sistemas de monitoramento e gerenciamento em funcionamento.

Desenho do processo

--



2.3.2 Serviço Troubleshoot – Conectividade de rede

Serviço de verificação e resolução de problemas relacionados a solução de conectividade de rede.

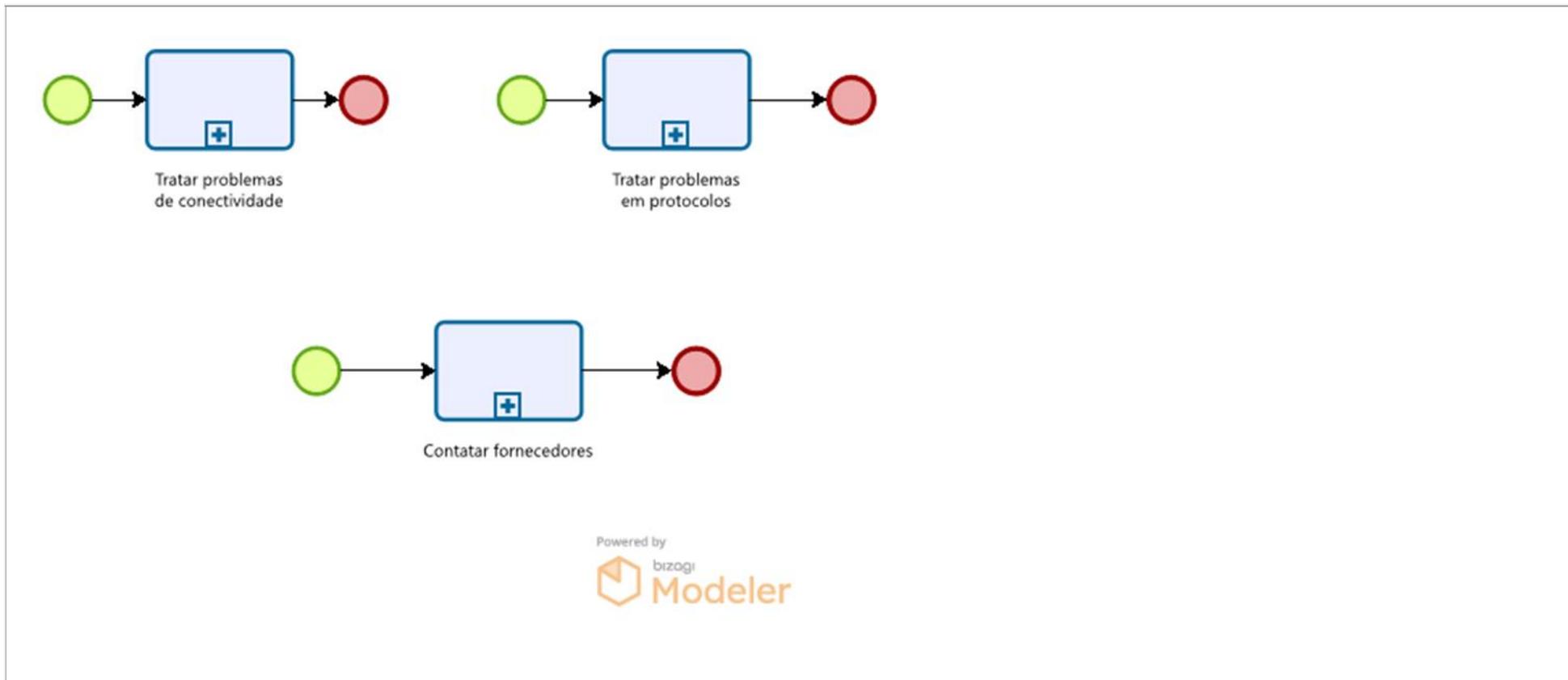
ID	RED-02	Severidade	Severidade 1
----	--------	------------	--------------

Tipo de serviço	Serviço de TIC
Gestor de serviço	Fiscal Técnico da Unidade
Executor de serviço	Equipe de operação de infraestrutura
Tempo para início de atendimento	30 min
Tempo total de atendimento	2 horas
Aprovadores	Gestor do serviço ou Coordenador técnico
Partes interessadas	Sociedade e todos os colaboradores da instituição que utilizam recursos de Tecnologia de Informação e Comunicação.
Meios de solicitação	Sistema de gerenciamento de serviços de TI (ITSM).
Requisitos de informação	Nome e IP do dispositivo Contato e unidade do usuário
Quem deve enxergar	Gerente e Coordenador (acesso administrativo) Equipe NOC (acesso limitado a testes) Analista de redes (acesso operacional) Técnico de rede (acesso operacional)
Contingência	Equipamentos de operação de núcleo em contingência ativo-ativo com failover. Equipamentos principais de comunicação hospedados no Centro de Dados Fiocruz.

2.3.2.1 Processo de execução do serviço Troubleshoot – Conectividade de rede

Pré-requisitos	Não se aplica
Políticas	Não se aplica

#	Lista de Atividades
1	Identificar e tratar problemas de conectividade.
2	Identificar e tratar problemas em protocolos de redundância
3	Identificar e tratar problemas em protocolos de roteamento.
4	Abertura e acompanhamento de chamados com o fabricante
Dependências do Serviço	
Informações que devem ser solicitadas antes de encaminhar o chamado: Não se aplica	
Contatos para escalonamento: <ol style="list-style-type: none">1. Técnico de rede2. Analista de redes3. Coordenador Técnico.4. Gerente do serviço.	
Equipes que devem ser treinadas no procedimento: Operação de infraestrutura	
Dependências de outros serviços: Sistemas de monitoramento e gerenciamento em funcionamento.	
Desenho do processo	



2.3.3 Serviço de Cabeamento estruturado

Serviço de sustentação do cabeamento.

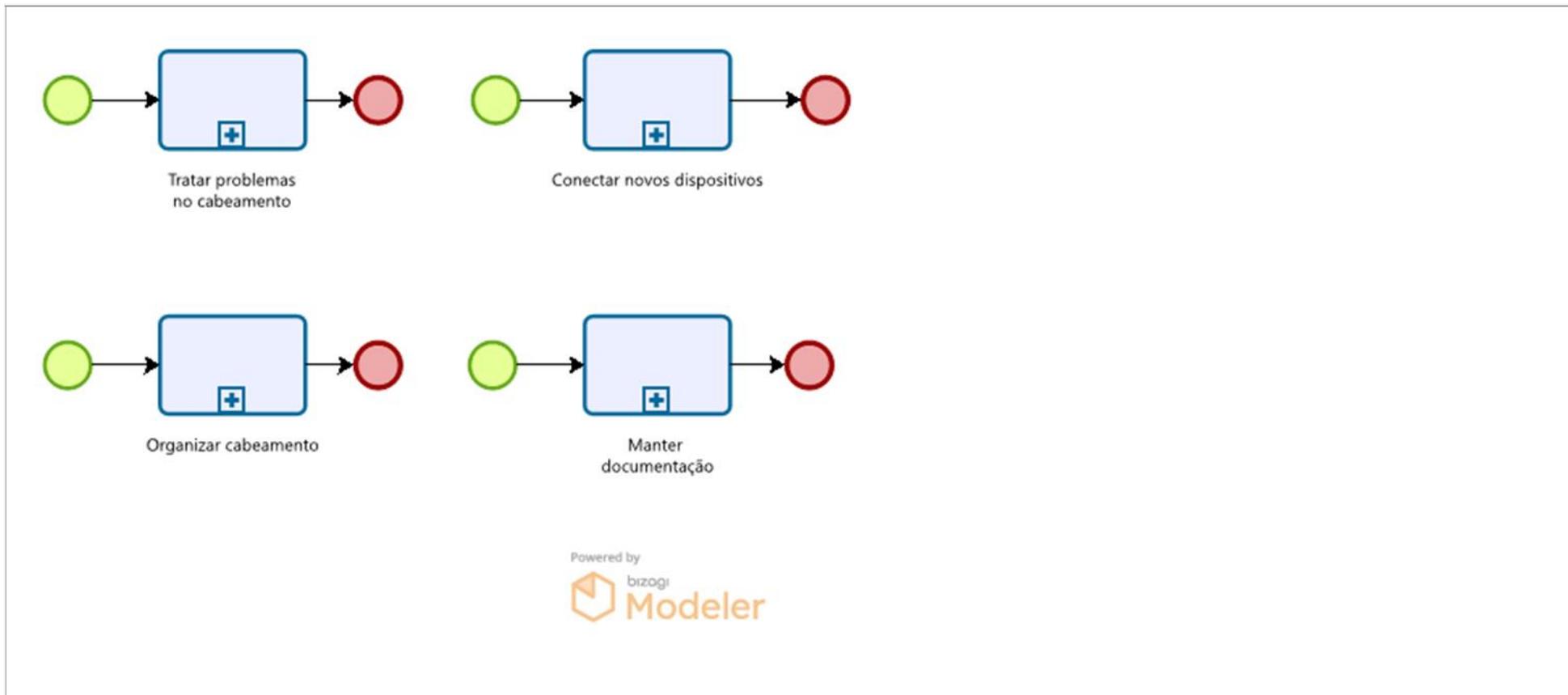
ID	RED-03	Severidade	Severidade 2
Tipo de serviço	Serviço de TIC		
Gestor de serviço	Fiscal Técnico da Unidade		

Executor de serviço	Equipe de operação de infraestrutura
Tempo para início de atendimento	30 min
Tempo total de atendimento	4 horas
Aprovadores	Gestor do serviço ou Coordenador técnico
Partes interessadas	Sociedade e todos os colaboradores da instituição que utilizam recursos de Tecnologia de Informação e Comunicação.
Meios de solicitação	Sistema de gerenciamento de serviços de TI (ITSM).
Requisitos de informação	Setor Prédio Usuário Contato telefônico
Quem deve enxergar	Gerente e Coordenador (acesso administrativo) Equipe NOC (acesso limitado a testes) Analista de redes (acesso operacional) Técnico de rede (acesso operacional)
Contingência	Não se aplica

2.3.3.1 Processo de execução do serviço de Cabeamento estruturado

Pré-requisitos	Não se aplica
Políticas	Não se aplica
#	Lista de Atividades
1	Identificação e resolução de problemas no cabeamento

2	Prover conectorização entre novos dispositivos
3	Organização do cabeamento nos racks
4	Manter documentação e mapeamento dos pontos de rede atualizada.
Dependências do Serviço	
Informações que devem ser solicitadas antes de encaminhar o chamado: Não se aplica	
Contatos para escalonamento: <ol style="list-style-type: none">1. Técnico de rede2. Analista de redes3. Coordenador Técnico.4. Gerente do serviço.	
Equipes que devem ser treinadas no procedimento: Central de Serviços e operação de infraestrutura	
Dependências de outros serviços: Não se aplica	
Desenho do processo	



2.3.4 Serviço WIFI

Serviço de sustentação do serviço WiFi.

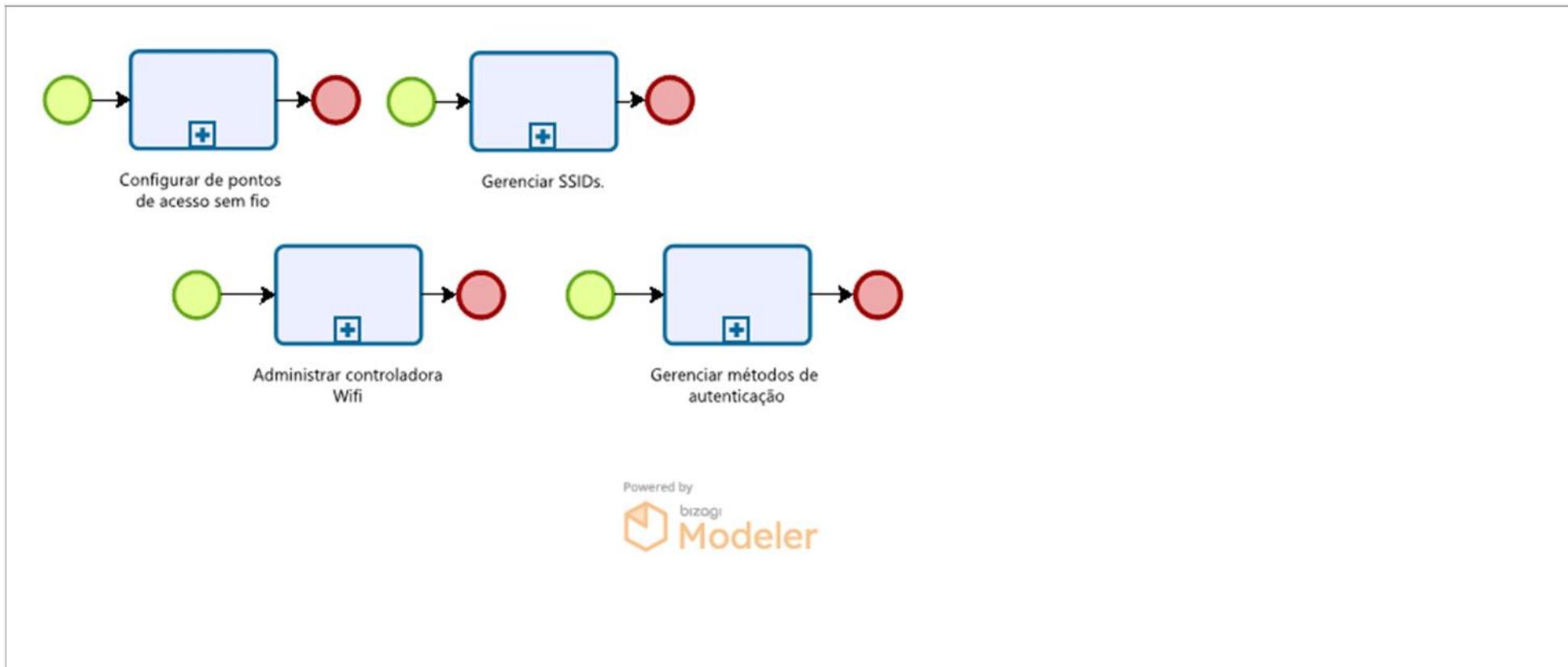
ID	RED-04	Severidade	Severidade 2
Tipo de serviço	Serviços de TIC		
Gestor de serviço	Fiscal Técnico da Unidade		

Executor de serviço	Equipe de operação de infraestrutura
Tempo para início de atendimento	30 min
Tempo total de atendimento	4 horas
Aprovadores	Gestor do serviço ou Coordenador técnico
Partes interessadas	Sociedade e todos os colaboradores da instituição que utilizam recursos de Tecnologia de Informação e Comunicação.
Meios de solicitação	Sistema de gerenciamento de serviços de TI (ITSM).
Requisitos de informação	Setor Prédio Usuário Contato telefônico
Quem deve enxergar	Gerente e Coordenador (acesso administrativo) Equipe NOC (acesso limitado a testes) Analista de redes (acesso operacional) Técnico de rede (acesso operacional)
Contingência	Contingência se dá apenas no gerenciamento da solução. As controladoras Wireless encontram-se no Centro de Dados Fiocruz.

2.3.4.1 Processo de execução do serviço WIFI

Pré-requisitos	Não se aplica
Políticas	Não se aplica
#	Lista de Atividades

1	Instalação e configuração de pontos de acesso sem fio
2	Criação/deleção de SSIDs.
3	Definição de métodos de autenticação
4	Administração de controladora Wifi
Dependências do Serviço	
Informações que devem ser solicitadas antes de encaminhar o chamado: Setor Prédio Usuário Contato telefônico	
Contatos para escalonamento: <ol style="list-style-type: none">1. Técnico de rede2. Analista de redes3. Coordenador Técnico.4. Gerente do serviço.	
Equipes que devem ser treinadas no procedimento: Central de Serviços e operação de infraestrutura	
Dependências de outros serviços: Sistema de gerenciamento de redes sem fio	
Desenho do processo	



2.1.5 Serviço Troubleshoot - WIFI

Serviço de manutenção do serviço WiFi.

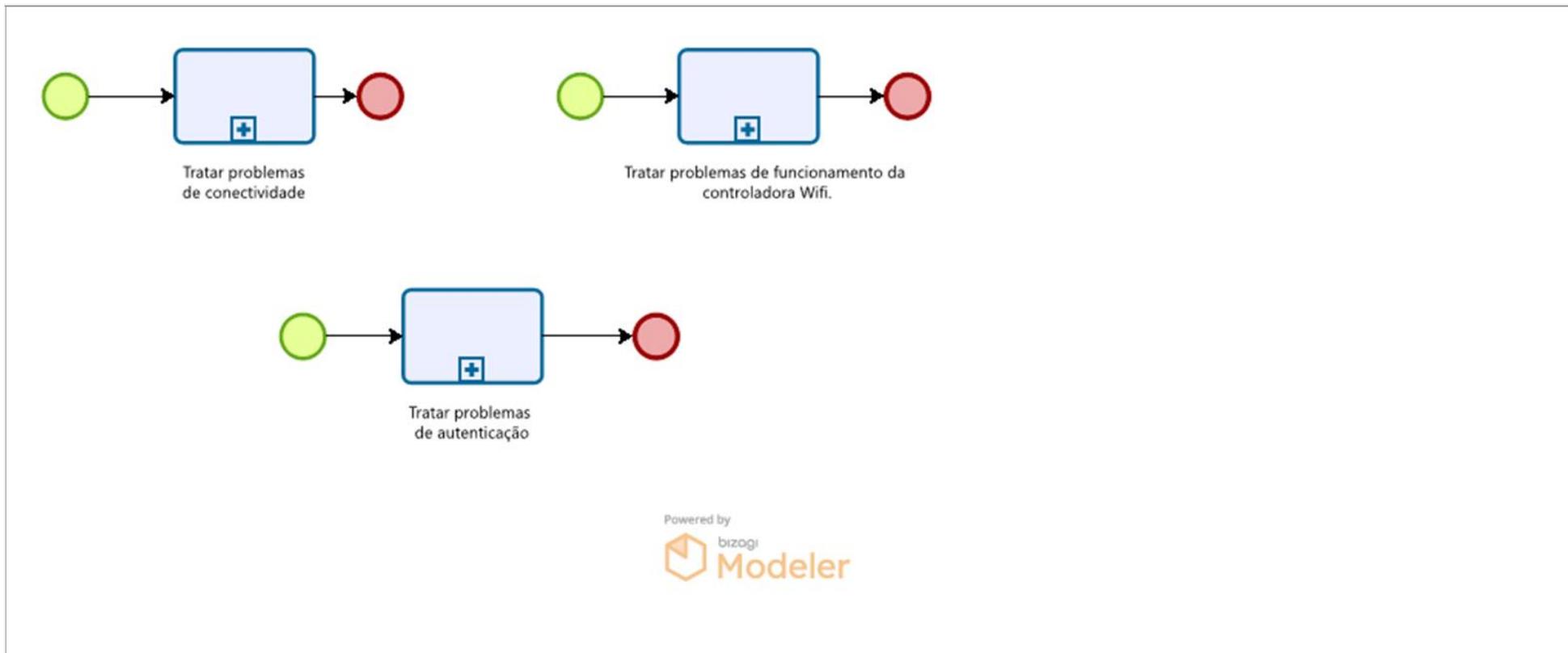
ID	RED-05	Severidade	Severidade 2
Tipo de serviço	Serviço de TIC		
Gestor de serviço	Fiscal Técnico da Unidade		
Executor de serviço	Equipe de operação de infraestrutura		

Tempo para início de atendimento	30 min
Tempo total de atendimento	4 horas
Aprovadores	Gestor do serviço ou Coordenador técnico
Partes interessadas	Sociedade e todos os colaboradores da instituição que utilizam recursos de Tecnologia de Informação e Comunicação.
Meios de solicitação	Sistema de gerenciamento de serviços de TI (ITSM).
Requisitos de informação	Setor Prédio Identificação da rede sem fio (SSID) Usuário Contato telefônico
Quem deve enxergar	Gerente e Coordenador (acesso administrativo) Equipe NOC (acesso limitado a testes) Analista de redes (acesso operacional) Técnico de rede (acesso operacional)
Contingência	Contingência se dá apenas no gerenciamento da solução. As controladoras Wireless encontram-se no Centro de Dados Fiocruz

2.3.5.1 Processo de execução do serviço Troubleshoot - WIFI

Pré-requisitos	Não se aplica
Políticas	Não se aplica
#	Lista de Atividades
1	Identificação e resolução de problemas de conectividade do usuário a rede sem fio.

2	Identificação e resolução de problemas de funcionamento da controladora Wifi.
3	Identificação e resolução de problemas relacionados a autenticação.
Dependências do Serviço	
Informações que devem ser solicitadas antes de encaminhar o chamado: Não se aplica	
Contatos para escalonamento: <ol style="list-style-type: none">1. Técnico de rede2. Analista de redes3. Coordenador Técnico.4. Gerente do serviço.	
Equipes que devem ser treinadas no procedimento: Central de Serviços e operação de infraestrutura	
Dependências de outros serviços: Sistema de gerenciamento de redes sem fio	
Desenho do processo	



2.4 Categoria de Serviços: Armazenamento e Backup

ID.	TIPO	CATEGORIA DO SERVIÇO	NOME DO SERVIÇO	DESCRIÇÃO	RESPONSÁVEL	SEREVIDADE
BKP-01	Requisição	Armazenamento e Backup	Backup	Serviço de sustentação e administração do backup de sistemas, aplicações e dados dos usuários corporativos	Fiscal Técnico	Severidade 2
BKP-02	Incidente	Armazenamento e Backup	Troubleshoot Backup	Serviço de verificação e resolução de problemas relacionados a solução de backup.	Fiscal Técnico	Severidade 1
BKP-03	Requisição	Armazenamento e Backup	Armazenamento de Arquivos	Serviço de sustentação e administração de armazenamento de dados em rede.	Fiscal Técnico	Severidade 2

BKP-04	Incidente	Armazenamento e Backup	Troubleshoot - Armazenamento de Arquivos	Serviço de verificação e resolução de problemas relacionados a solução de armazenamento em rede	Fiscal Técnico	Severidade 1
BKP-05	Requisição	Armazenamento e Backup	Storage	Serviço de sustentação e administração de armazenamento de dados.	Fiscal Técnico	Severidade 2
BKP-06	Incidente	Armazenamento e Backup	Troubleshoot - Storage	Serviço de verificação e resolução de problemas relacionados a solução de storage.	Fiscal Técnico	Severidade 1

ID.	ATIVIDADES	PERFIL PROFISSIONAL	TIPO DE CATÁLOGO	TIPO DE SERVIÇO	INICIO DE ATENDIMENTO	TEMPO DE SOLUÇÃO
BKP-01	<ul style="list-style-type: none"> - Adicionar/retirar fita da unidade - Incluir / Alterar job de backup - Alterar pool de recursos - Rotina de Backup - instalar e configurar agente de backup - Manutenção do software de backup - Verificação dos logs 	ASO	Serviços Técnico	Serviço de TIC	30 min	4 horas
BKP-02	<ul style="list-style-type: none"> - Identificar e tratar problemas com software de backup - Manutenção do software de backup - Abertura e acompanhamento de chamados com o fabricante do software de backup 	ASO	Serviços Técnico	Serviço de TIC	30 min	2 horas
BKP-03	<ul style="list-style-type: none"> - Controle de acesso a diretórios - Criação de diretórios - Alteração de cota de disco - Gerenciamento de cluster de armazenamento de arquivos - Adicionar/remover nós de 	ASO	Serviços Técnico	Serviço de TIC	30 min	4 horas

	armazenamento a solução existente - Manter documentação atualizada					
BKP-04	- Identificar e tratar falhas de replicação de arquivos - Provisionar nova solução de armazenamento - Garantir a replicação dos dados. - Manter documentação atualizada	ASO	Serviços Técnico	Serviço de TIC	30 min	2 horas
BKP-05	- Gerenciamento de espaços de armazenamento - Gerenciamento de arranjos de discos. - Verificação de logs de operação - Manter documentação atualizada	ASO	Serviços Técnico	Serviço de TIC	30 min	4 horas
BKP-06	- Geração de relatórios de performance - Geração de plano de capacidade - Identificar e tratar falhas no serviço de Storage	ASO	Serviços Técnico	Serviço de TIC	30 min	2 horas

	TODAS AS OUTRAS UNIDADES			CDTS			ICTB		
ID.	TIPO DE EXECUÇÃO	SOBREAVISO	HORÁRIO	TIPO DE EXECUÇÃO	SOBREAVISO	HORÁRIO	TIPO DE EXECUÇÃO	SOBREAVISO	HORÁRIO
BKP-01	Híbrido	Não	'Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	Híbrido	Não	'Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	Híbrido	Sim	'Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*
BKP-02	Híbrido	Sim	'Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	Híbrido	Não	'Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	Híbrido	Sim	'Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*

BKP-03	Híbrido	Não	'Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	Híbrido	Não	'Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	Presencial	Sim	'Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*
BKP-04	Presencial	Sim	'Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	Híbrido	Não	'Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	Híbrido	Sim	'Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*
BKP-05	Híbrido	sim	'Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	Híbrido	Não	'Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	Híbrido	Sim	'Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*
BKP-06	Presencial		'Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	Híbrido	Não	'Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	Híbrido	Sim	'Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*

*Fuso horário local da unidade

	Fio-CE			GEREB			IAM			ICC		
ID.	TIPO DE EXECUÇÃO	SOBREAVISO	HORÁRIO	TIPO DE EXECUÇÃO	SOBREAVISO	HORÁRIO	TIPO DE EXECUÇÃO	SOBREAVISO	HORÁRIO	TIPO DE EXECUÇÃO	SOBREAVISO	HORÁRIO
BKP-01	Presencial	Sim	'Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	Híbrido	Não	'Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	-	-	-	Presencial	Não	'Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*
BKP-02	Presencial	Sim	'Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	Híbrido	Não	'Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	-	-	-	Híbrido	Não	'Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*
BKP-03	Presencial	Sim	'Segunda a Sexta	Híbrido	Não	'Segunda a Sexta	Presencial	Não	'Segunda a Sexta	Híbrido	Não	'Segunda a Sexta

			das 8:00 as 17:00*			das 8:00 as 17:00*			das 8:00 as 17:00*			das 8:00 as 17:00*
BKP-04	Presencial	Sim	'Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	Híbrido	Sim	'Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	-	-	-	Híbrido	Não	'Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*
BKP-05	Presencial	Sim	'Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	-	-	-	-	-	-	Híbrido	Não	'Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*
BKP-06	Presencial	Sim	'Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	-	-	-	-	-	-	Híbrido	Não	'Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*

*Fuso horário local da unidade

ID.	IFF			INCQS			RO		
	TIPO DE EXECUÇÃO	SOBREAVISO	HORÁRIO	TIPO DE EXECUÇÃO	SOBREAVISO	HORÁRIO	TIPO DE EXECUÇÃO	SOBREAVISO	HORÁRIO
BKP-01	Presencial	Não	'Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	Presencial	Não	'Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	Presencial	Não	'Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*
BKP-02	Presencial	Não	'Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	Híbrido	Não	'Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	-	-	-

BKP-03	Presencial	Não	'Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	Híbrido	Não	'Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	Presencial	Não	'Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*
BKP-04	Presencial	Não	'Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	Híbrido	Não	'Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	-	-	-
BKP-05	Presencial	Não	'Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	Híbrido	Não	'Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	Presencial	Não	'Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*
BKP-06	Presencial	Não	'Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	Híbrido	Não	'Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	-	-	-

*Fuso horário local da unidade

Escopo da categoria de serviço	O serviço de gerenciamento e administração de todos os componentes de infraestrutura e execução de políticas relacionadas ao armazenamento
Local de prestação	Consultar tabela - Local de Prestação de Serviço
Ferramenta de automação	Sistema de gerenciamento de serviços de TI (ITSM).
#	Lista de Serviços da categoria
1	Serviço de Backup
2	Troubleshoot - Serviço de Backup
3	Serviço de Armazenamento de Arquivos
4	Troubleshoot - Serviço de Arquivos
5	Serviço de Storage

6	Troubleshoot - Serviço de Storage
---	-----------------------------------

PERFIL PROFISSIONAL

Administrador de sistemas operacionais Junior

Administrador de sistemas operacionais Pleno

Administrador de sistemas operacionais Senior

2.4.1 Serviço Backup

Serviço de sustentação e administração do backup de sistemas, aplicações e dados dos usuários corporativos.

ID	BKP-01	Severidade	Severidade 2
Tipo de serviço	Serviço de TIC		
Gestor de serviço	Fiscal Técnico da Unidade		
Executor de serviço	Equipe de operação de infraestrutura		
Tempo para início de atendimento	30 min		
Tempo total de atendimento	4 horas		
Aprovadores	Gestor do serviço ou Coordenador técnico		
Partes interessadas	Sociedade e todos os colaboradores da instituição que utilizam recursos de Tecnologia de Informação e Comunicação.		
Meios de solicitação	Sistema de requisição de serviços		
Requisitos de informação	Nome do ativo Nome do serviço Período do backup		

	Origem do dado Destino do dado
Quem deve enxergar	TI de Unidades clientes do Centro de Dados Fiocruz (acesso usuário) Gerente e Coordenador (acesso administrativo) Analista de Suporte Computacional (acesso operacional)
Contingência	O Serviço possui replicação de dados entre o Centro de Dados Fiocruz-RJ e o Centro da Dados Fiocruz-CE

2.4.1.1 Processo de execução do serviço de Backup

Pré-requisitos	Não se aplica
Políticas	Não se aplica
#	Lista de Atividades
1	Adicionar/retirar fita da unidade
2	Incluir / Alterar job de backup
3	Alterar pool de recursos
4	Rotina de Backup
5	Instalar e configurar agente de backup
6	Manutenção do software de backup
7	Verificação dos logs
Dependências do Serviço	
Informações que devem ser solicitadas antes de encaminhar o chamado:	

Nome do ativo

Nome do serviço

Período do backup

Origem do dado

Destino do dado

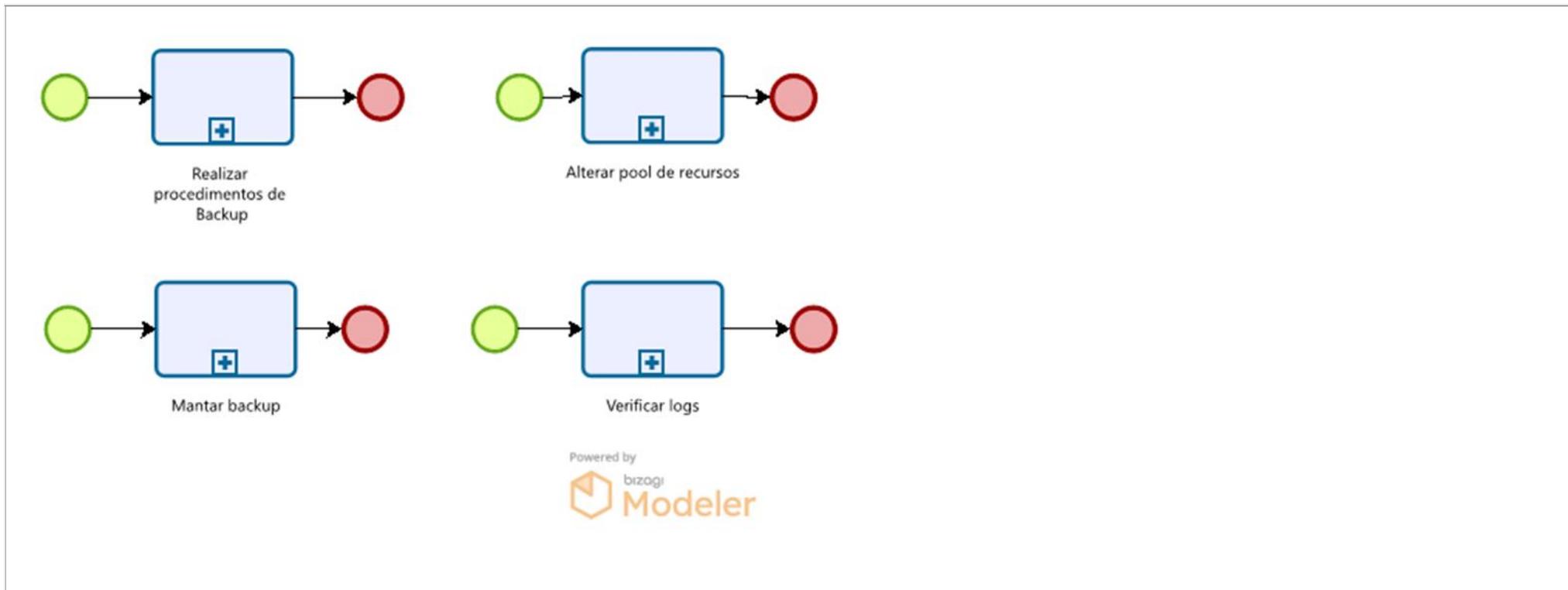
Contatos para escalonamento:

1. Analista de Suporte Computacional
2. Coordenador Técnico.
3. Gerente do serviço.

Equipes que devem ser treinadas no procedimento: Operação de infraestrutura

Dependências de outros serviços: Não se aplica

Desenho do processo



2.4.2 Serviço Troubleshoot - Backup

Serviço de verificação e resolução de problemas relacionados a solução de backup.

ID	BKP-02	Severidade	Severidade 1
Tipo de serviço	Serviço de TIC		
Gestor de serviço	Fiscal Técnico da Unidade		
Executor de serviço	Equipe de operação de infraestrutura		
Tempo para início de atendimento	30 min		

Tempo total de atendimento	2 horas
Aprovadores	Gestor do serviço ou Coordenador técnico
Partes interessadas	Sociedade e todos os colaboradores da instituição que utilizam recursos de Tecnologia de Informação e Comunicação.
Meios de solicitação	Sistema de gerenciamento de serviços de TI (ITSM).
Requisitos de informação	Nome do ativo Nome do serviço Período do backup Origem do dado Destino do dado
Quem deve enxergar	Gerente e Coordenador (acesso administrativo) Analista de Suporte Computacional (acesso operacional)
Contingência	O Serviço possui replicação de dados entre o Centro de Dados Fiocruz-RJ e o Centro da Dados Fiocruz-CE

2.4.2.1 Processo de execução do serviço Troubleshoot - Backup

Pré-requisitos	Não se aplica
Políticas	Não se aplica
#	Lista de Atividades
1	Identificar e tratar problemas com software de backup
2	Manutenção do software de backup
3	Abertura e acompanhamento de chamados com o fabricante do software de backup

Dependências do Serviço

Informações que devem ser solicitadas antes de encaminhar o chamado:

Nome do ativo

Nome do serviço

Período do backup

Origem do dado

Destino do dado

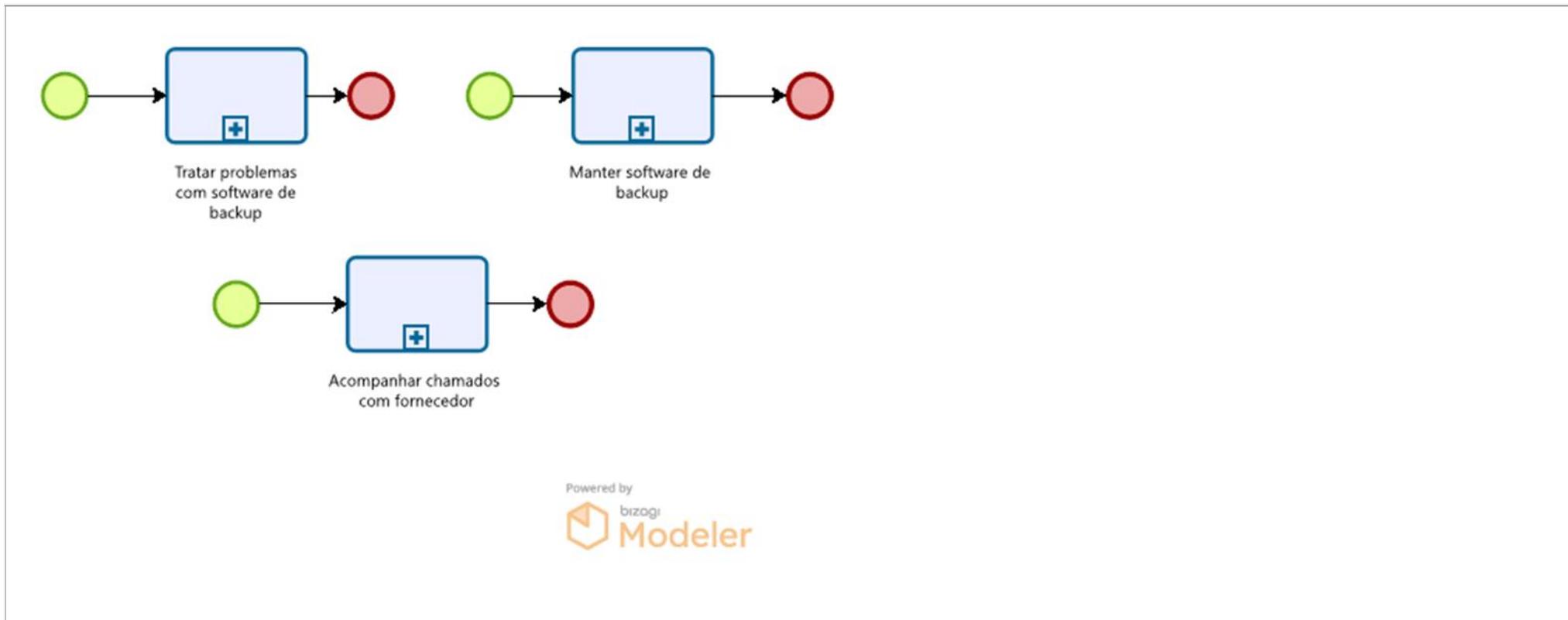
Contatos para escalonamento:

1. Analista de Suporte Computacional
2. Coordenador Técnico.
3. Gerente do serviço.

Equipes que devem ser treinadas no procedimento: Central de Serviços e operação de infraestrutura

Dependências de outros serviços: Não se aplica

Desenho do processo



2.4.3 Serviço Armazenamento de arquivos

Serviço de sustentação e administração de armazenamento de dados em rede.

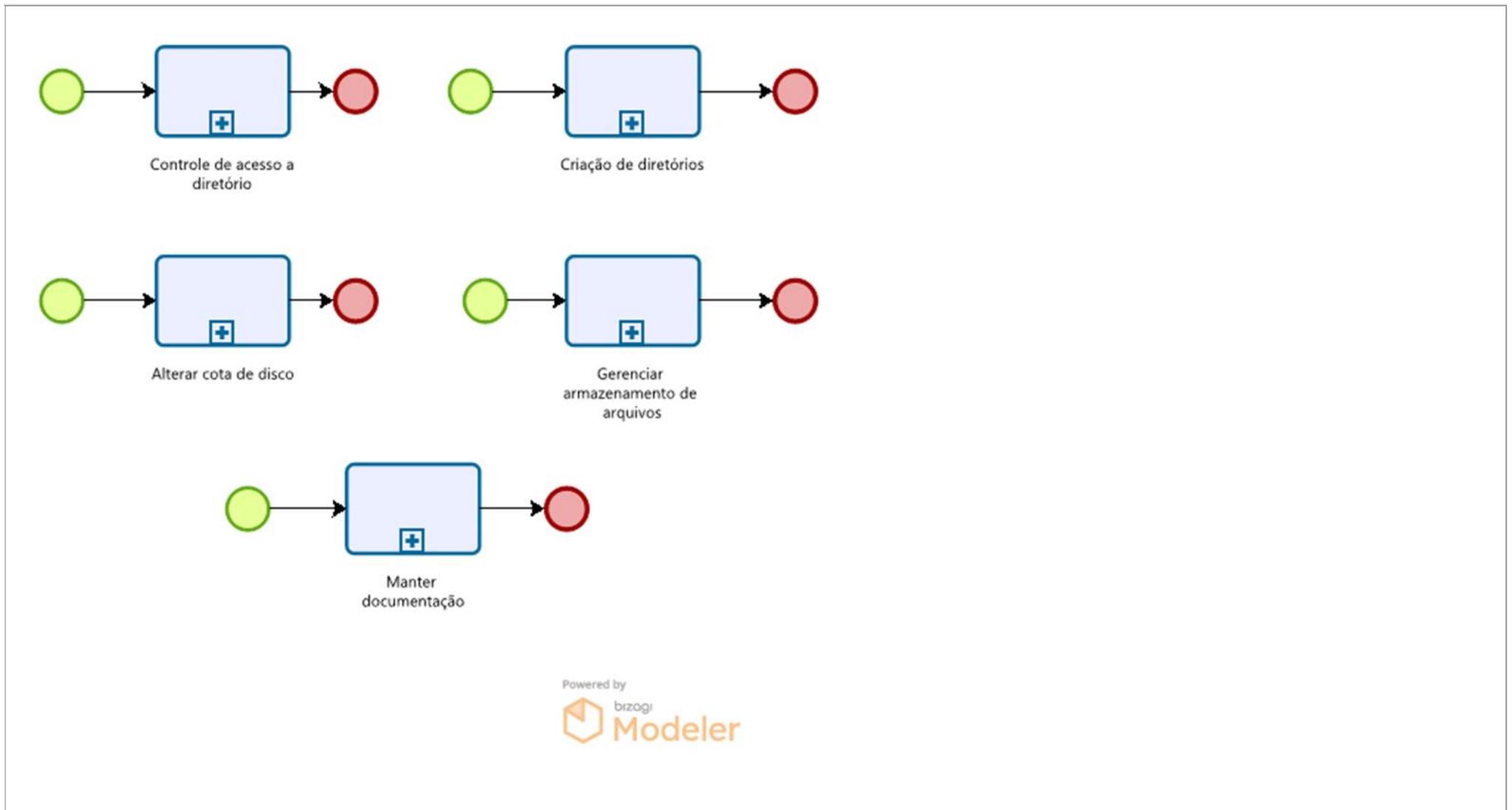
ID	BKP-03	Severidade	Severidade 2
Tipo de serviço	Serviços de TIC		
Gestor de serviço	Fiscal Técnico da Unidade		
Executor de serviço	Equipe de operação de infraestrutura		
Tempo para início de atendimento	30 min		

Tempo total de atendimento	4 horas
Aprovadores	Gestor do serviço ou Coordenador técnico
Partes interessadas	Sociedade e todos os colaboradores da instituição que utilizam recursos de Tecnologia de Informação e Comunicação.
Meios de solicitação	Sistema de gerenciamento de serviços de TI (ITSM).
Requisitos de informação	Login do usuário Diretório Nível de permissão Repositório de origem Repositório de Destino
Quem deve enxergar	Gerente e Coordenador (acesso administrativo) Analista de Suporte Computacional (acesso operacional)
Contingência	O Serviço possui replicação de dados entre o Centro de Dados Fiocruz-RJ e o Centro da Dados Fiocruz-CE

2.4.3.1 Processo de execução do serviço Armazenamento de Arquivos

Pré-requisitos	Não se aplica
Políticas	Não se aplica
#	Lista de Atividades
1	Controle de acesso a diretórios
2	Criação de diretórios
3	Alteração de cota de disco

4	Gerenciamento de cluster de armazenamento de arquivos
5	Adicionar/remover nós de armazenamento a solução existente
6	Manter documentação atualizada
Dependências do Serviço	
Informações que devem ser solicitadas antes de encaminhar o chamado: Setor Usuário Contato telefônico Nome serviço IP do serviço	
Contatos para escalonamento: <ol style="list-style-type: none">1. Analista de Suporte Computacional2. Coordenador Técnico.3. Gerente do serviço.	
Equipes que devem ser treinadas no procedimento: Operação de infraestrutura	
Dependências de outros serviços: Não se aplica	
Desenho do processo	



2.4.4 Serviço Troubleshoot - Armazenamento de Arquivos

Serviço de verificação e resolução de problemas relacionados a solução de armazenamento em rede.

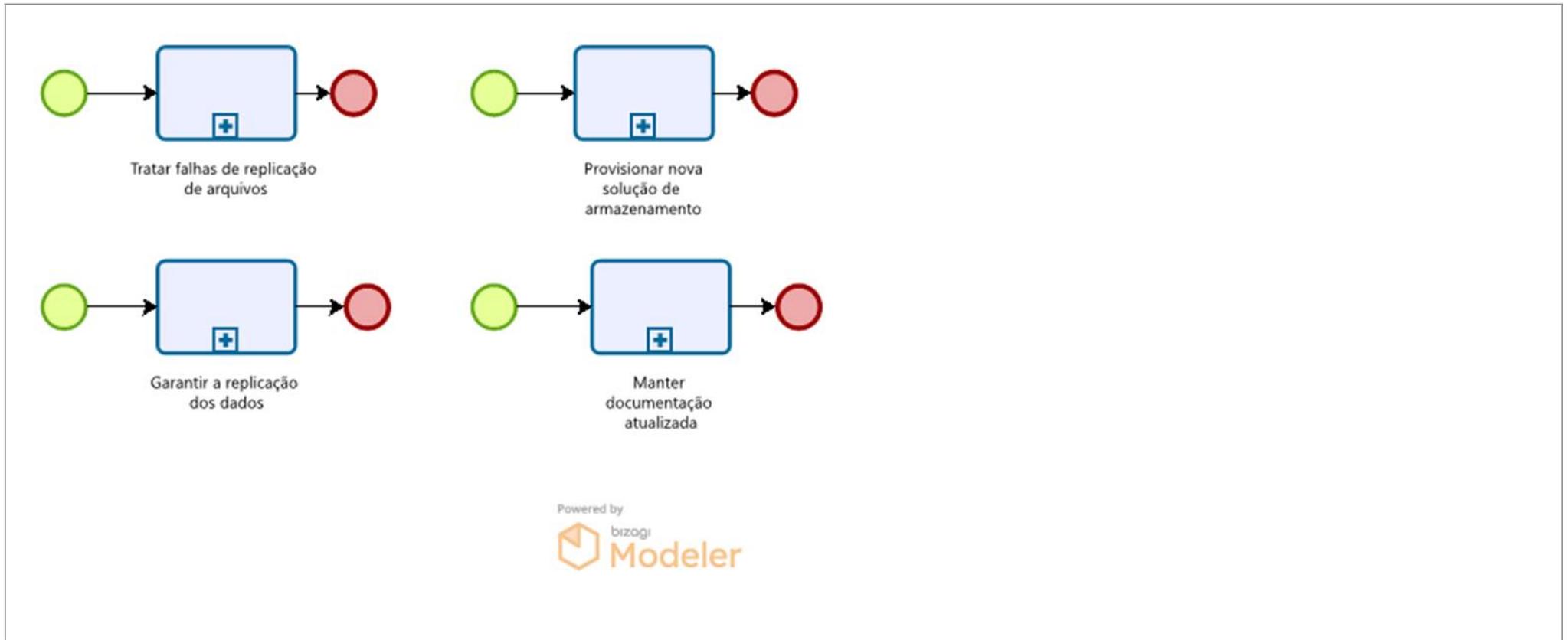
ID	BKP-04	Severidade	Severidade 1
----	--------	------------	--------------

Tipo de serviço	Serviço de TIC		
Gestor de serviço	Fiscal Técnico da Unidade		
Executor de serviço	Equipe de operação de infraestrutura		
Tempo para início de atendimento	30 min		
Tempo total de atendimento	2 horas		
Aprovadores	Gestor do serviço ou Coordenador técnico		
Partes interessadas	Sociedade e todos os colaboradores da instituição que utilizam recursos de Tecnologia de Informação e Comunicação.		
Meios de solicitação	Sistema de gerenciamento de serviços de TI (ITSM).		
Requisitos de informação	Login do usuário Diretório Nível de permissão Repositório de origem Repositório de Destino Nome do cluster		
Quem deve enxergar	Gerente e Coordenador (acesso administrativo) Analista de Suporte Computacional (acesso operacional)		
Contingência	O Sistema de armazenamento possui redundância interna e alguns dados são replicados para um segundo site.		

2.4.4.1 Processo de execução do serviço Troubleshoot - Armazenamento de Arquivos

Pré-requisitos	Não se aplica
----------------	---------------

Políticas	Não se aplica
#	Lista de Atividades
1	Identificar e tratar falhas de replicação de arquivos
2	Provisionar nova solução de armazenamento
3	Garantir a replicação dos dados.
4	Manter documentação atualizada
Dependências do Serviço	
<p>Informações que devem ser solicitadas antes de encaminhar o chamado:</p> <p>Setor</p> <p>Usuário</p> <p>Contato telefônico</p> <p>Nome serviço</p> <p>IP do serviço</p>	
<p>Contatos para escalonamento:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Analista de Suporte Computacional 2. Coordenador Técnico. 3. Gerente do serviço. 	
Equipes que devem ser treinadas no procedimento: Operação de infraestrutura	
Dependências de outros serviços: Não se aplica	
Desenho do processo	



2.4..5 Serviço Storage

Serviço de sustentação e administração de armazenamento de dados.

ID	BKP-05	Severidade	Severidade 2
Tipo de serviço	Serviço de TIC		
Gestor de serviço	Fiscal Técnico da Unidade		
Executor de serviço	Equipe de operação de infraestrutura		

Tempo para início de atendimento	30 min
Tempo total de atendimento	4 horas
Aprovadores	Gestor do serviço ou Coordenador técnico
Partes interessadas	Sociedade e todos os colaboradores da instituição que utilizam recursos de Tecnologia de Informação e Comunicação.
Meios de solicitação	Sistema de gerenciamento de serviços de TI (ITSM).
Requisitos de informação	Informações que devem ser solicitadas antes de encaminhar o chamado: Repositório de origem Repositório de destino Nome da política de replicação
Quem deve enxergar	Gerente e Coordenador (acesso administrativo) Analista de Suporte Computacional (acesso operacional)
Contingência	O Sistema de armazenamento possui redundância interna e alguns dados são replicados para um segundo site.

2.4.5.1 Processo de execução do serviço Storage

Pré-requisitos	Não se aplica
Políticas	Não se aplica
#	Lista de Atividades
1	Gerenciamento de espaços de armazenamento
2	Gerenciamento de arranjos de discos.
3	Verificação de logs de operação

4

Manter documentação atualizada

Dependências do Serviço

Informações que devem ser solicitadas antes de encaminhar o chamado:

Setor

Contato telefônico

Nome do storage

Nome do compartilhamento

Permissões

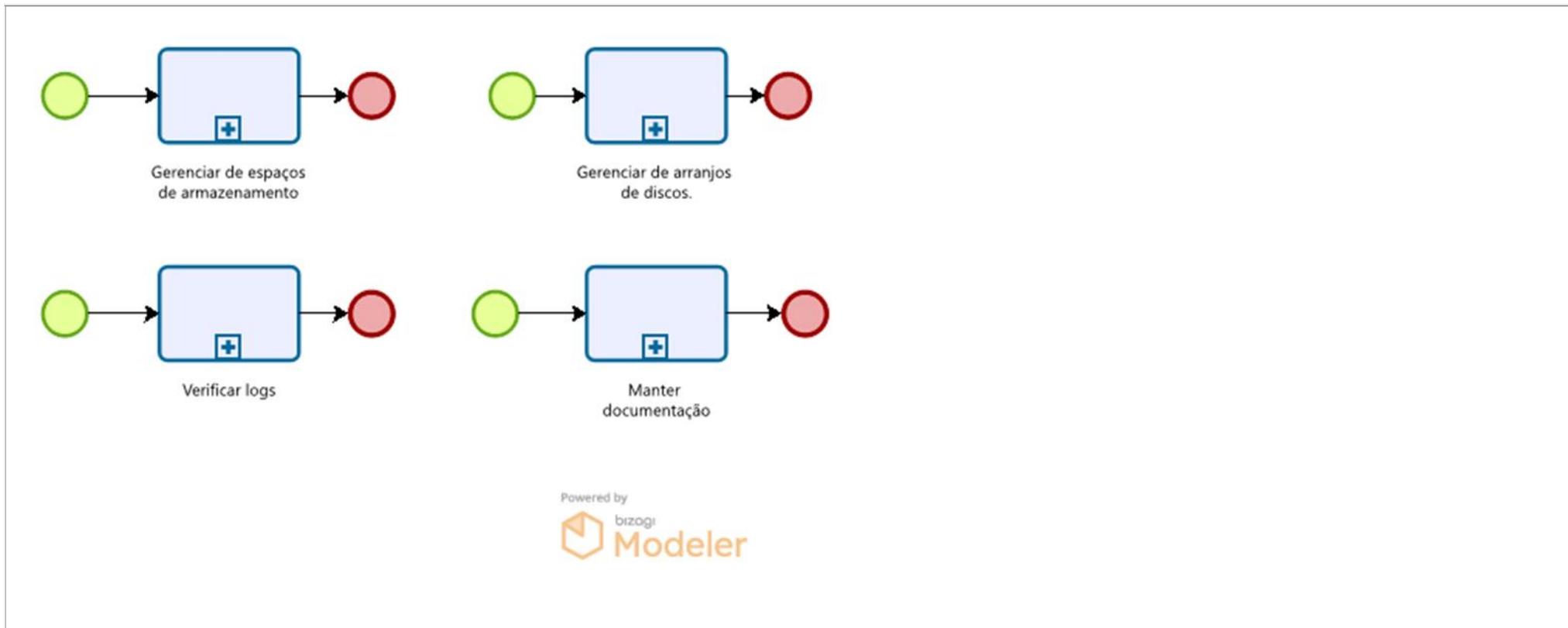
Contatos para escalonamento:

1. Analista de Suporte Computacional
2. Coordenador Técnico.
3. Gerente do serviço.

Equipes que devem ser treinadas no procedimento: Central de Serviços e operação de infraestrutura

Dependências de outros serviços: Não se aplica

Desenho do processo



2.4.6 Serviço Troubleshoot - Storage

Serviço de verificação e resolução de problemas relacionados a solução de storage.

ID	BKP-06	Severidade	Severidade 1
Tipo de serviço	Serviço Técnico		
Gestor de serviço	Fiscal Técnico da Unidade		
Executor de serviço	Equipe de operação de infraestrutura		

Tempo para início de atendimento	30 min
Tempo total de atendimento	2 horas
Aprovadores	Gestor do serviço ou Coordenador técnico
Partes interessadas	Sociedade e todos os colaboradores da instituição que utilizam recursos de Tecnologia de Informação e Comunicação.
Meios de solicitação	Sistema de gerenciamento de serviços de TI (ITSM).
Requisitos de informação	Informações que devem ser solicitadas antes de encaminhar o chamado: Repositório de origem Repositório de destino Nome da política de replicação
Quem deve enxergar	Gerente e Coordenador (acesso administrativo) Analista de Suporte Computacional (acesso operacional)
Contingência	O Sistema de armazenamento possui redundância interna e alguns dados são replicados para um segundo site.

2.4.6.1 Processo de execução do serviço Troubleshoot - Storage

Pré-requisitos	Não se aplica
Políticas	Não se aplica
#	Lista de Atividades
1	Geração de relatórios de performance
2	Geração de plano de capacidade
3	Identificar e tratar falhas no serviço de Storage

Dependências do Serviço

Informações que devem ser solicitadas antes de encaminhar o chamado:

Repositório de origem

Repositório de destino

Nome da política de replicação

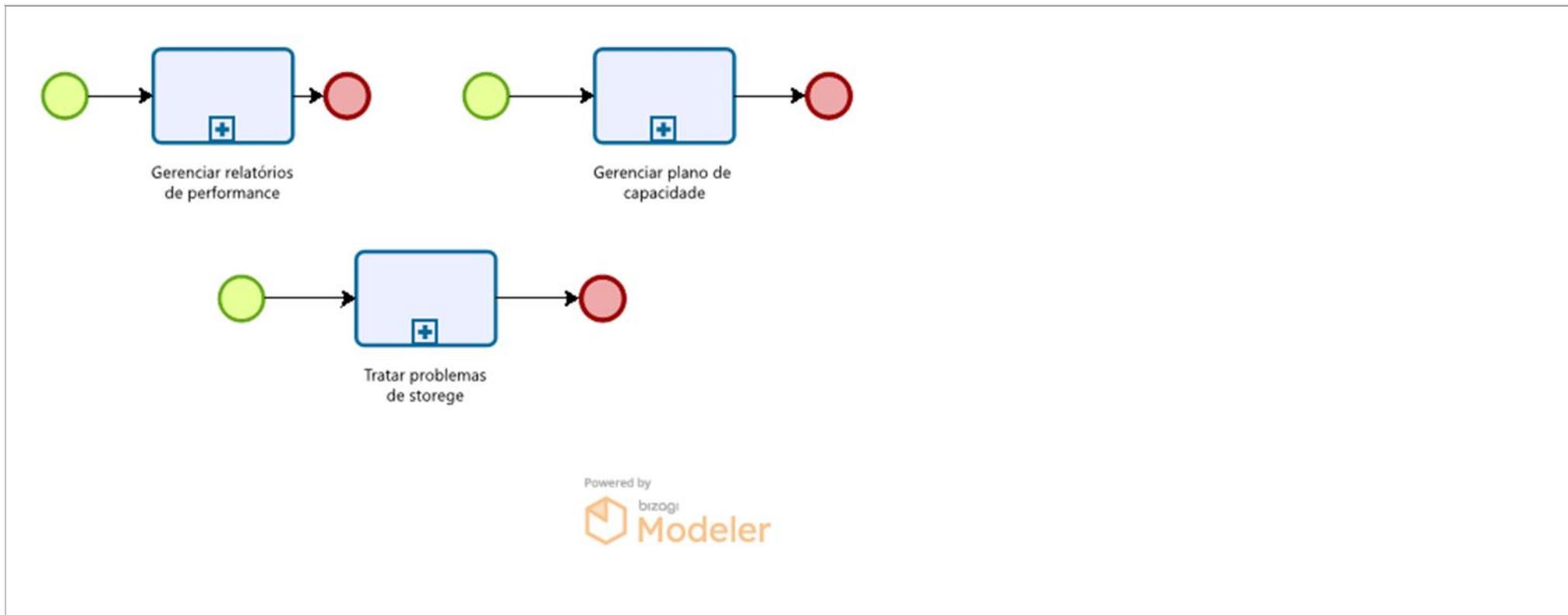
Contatos para escalonamento:

1. Analista de Suporte Computacional
2. Coordenador Técnico.
3. Gerente do serviço.

Equipes que devem ser treinadas no procedimento: Operação de infraestrutura

Dependências de outros serviços: Não se aplica

Desenho do processo



2.5 Categoria de Serviços: Sustentação de Infraestrutura para Aplicações

ID.	TIPO	CATEGORIA DO SERVIÇO	NOME DO SERVIÇO	DESCRIÇÃO
INF-01	Requisição	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Sustentar do Ambiente em Nuvem	Serviço de sustentação da Nuvem Fiocruz
INF-02	Incidente	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Troubleshoot - Ambiente Nuvem	Serviço de manutenção da Nuvem Fiocruz.
INF-03	Requisição	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	E-mail	Serviço de sustentação do serviço de email.

INF-04	Incidente	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Troubleshoot - E-mail	Serviço de manutenção do serviço de email
INF-05	Requisição	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	FTP	Serviço de sustentação do serviço de FTP
INF-06	Incidente	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Troubleshoot - FTP	Serviço de manutenção do serviço de FTP
INF-07	Requisição	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	LDAP e Microsoft Active Directory	Serviço de sustentação do serviço LDAP.
INF-08	Incidente	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Troubleshoot - LDAP e Microsoft Active Directory	Serviço de manutenção o serviço LDAP
INF-09	Requisição	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Impressão	Serviço de sustentação do serviço de impressão
INF-10	Incidente	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Troubleshoot - Impressão	Serviço de manutenção do serviço de impressão
INF-11	Requisição	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	DHCP	Serviço de sustentação do serviço DHCP
INF-12	Incidente	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Troubleshoot - DHCP	Serviço de manutenção do serviço DHCP
INF-13	Requisição	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	DNS	Serviço de sustentação do serviço DNS
INF-14	Incidente	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Troubleshoot - DNS	Serviço de manutenção do serviço DNS
INF-15	Requisição	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Sutentar Sistema Operacionais	Serviço de sustentação de Sistemas Operacionais

INF-16	Incidente	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Troubleshoot - Sistemas Operacionais	Serviço de manutenção de sistemas operacionais
INF-17	Requisição	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Manter Microsoft 365	Serviço de sustentação do Microsoft 365
INF-18	Incidente	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Troubleshoot - Microsoft 365	Serviço de manutenção do Microsoft 365
INF-19	Requisição	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Web	Serviço de sustentação de serviços web
INF-20	Incidente	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Troubleshoot - Web	Serviço de manutenção de serviços web
INF-21	Requisição	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	DevOps	O serviço de administração, sustentação, gestão das ferramentas e processos de integração, entrega contínua de software e serviços de TIC ligados às práticas de DevOps.

ID.	ATIVIDADES	PERFIL PROFISSIONAL	TIPO DE CATÁLOGO	TIPO DE SERVIÇO	INÍCIO DE ATENDIMENTO	TEMPO DE SOLUÇÃO
INF-01	<ul style="list-style-type: none"> - Provisionamento de novos clientes para uso da Nuvem. - Gerenciamento de acesso. - Gerenciamento de instâncias (máquinas virtuais) - Alteração de cotas de recursos para os clientes da Nuvem. - Gerenciamento de rede virtual - Gerenciamento de imagens e templates 	ASO ASUPCOMP	Serviços Técnico	Serviço de TIC	30 min	4 horas
INF-02	<ul style="list-style-type: none"> - Identificar e tratar problemas de acesso a Nuvem. - Identificar e tratar problemas no gerenciamento de instâncias. - Identificar e tratar problemas em rede virtual 	ASO ASUPCOMP	Serviços Técnico	Serviço de TIC	30 min	2 horas

	- Identificar e tratar problemas em imagens e templates					
INF-03	<ul style="list-style-type: none"> - Instalação e configuração de serviço de email. - Gerenciamento do serviço de email. - Alteração de regras de fluxo de email. - Alteração nos conectores - Administração de grupos e usuários - Administração de contas de email Exchange on-premises - Administração e configuração dos serviços de listas - Administração e gerenciamento da estrutura do serviço de email on-premises. 	ASO ASUPCOMP	Serviços Técnico	Serviço de TIC	30 min	4 horas
INF-04	<ul style="list-style-type: none"> - Identificar e tratar problemas no serviço de email. - Identificar e tratar problemas no fluxo de emails - Identificar e tratar problemas em grupos de usuários. - Identificar e tratar de contas de email Exchange on-premises. - Identificar e tratar problemas de configuração dos serviços de listas. - Identificar e tratar problemas na estrutura do serviço de email on-premises. 	ASO ASUPCOMP	Serviços Técnico	Serviço de TIC	30 min	2 horas
INF-05	<ul style="list-style-type: none"> - Instalar e configurar serviço FTP - Gerenciar permissionamento de usuários - Gerenciar os volumes de armazenamento para FTP 	ASO ASUPCOMP	Serviços Técnico	Serviço de TIC	30 min	4 horas
INF-06	<ul style="list-style-type: none"> - Identificar e tratar problemas de configuração do serviço FTP - Identificar e tratar problemas no permissionamento de usuários - Identificar e tratar problemas referente ao armazenamento utilizado pelo serviço de FTP 	ASO ASUPCOMP	Serviços Técnico	Serviço de TIC	30 min	2 horas
INF-07	<ul style="list-style-type: none"> - Instalar e configurar serviço LDAP - Configurar rotinas de backup da configuração 	ASO ASUPCOMP	Serviços Técnico	Serviço de TIC	30 min	4 horas

	<ul style="list-style-type: none"> - Verificar replicação entre os controladores. - Gerenciamento de Políticas de Domínio 					
INF-08	<ul style="list-style-type: none"> - identificar e tratar problemas na configuração do LDAP - Identificar e tratar problemas de replicação entre os controladores. - Identificar e tratar problemas em Políticas de Domínio 	ASO ASUPCOMP	Serviços Técnico	Serviço de TIC	30 min	2 horas
INF-09	<ul style="list-style-type: none"> - Instalar e configurar serviço de impressão - Adicionar/remover impressora 	ASO ASUPCOMP	Serviços Técnico	Serviço de TIC	30 min	4 horas
INF-10	<ul style="list-style-type: none"> - Identificar e tratar problemas no serviço de impressão. - Identificar e tratar problemas na configuração de impressora instalada. 	ASO ASUPCOMP	Serviços Técnico	Serviço de TIC	30 min	4 horas
INF-11	<ul style="list-style-type: none"> - Instalar e configurar serviço DHCP. - Gerenciar escopos DHCP - Gerenciar reservas DHCP. 	ASO ASUPCOMP	Serviços Técnico	Serviço de TIC	30 min	4 horas
INF-12	<ul style="list-style-type: none"> - Identificar e tratar problemas do serviço DHCP. - Identificar e tratar problemas em escopos DHCP. - Identificar e tratar problemas de reservas no DHCP. 	ASO ASUPCOMP	Serviços Técnico	Serviço de TIC	30 min	4 horas
INF-13	<ul style="list-style-type: none"> - Instalar e configurar serviço DNS - Gerenciar zonas DNS - Gerenciar registros DNS 	ASO ASUPCOMP	Serviços Técnico	Serviço de TIC	30 min	4 horas
INF-14	<ul style="list-style-type: none"> - Identificar e tratar problemas no serviço DNS - Identificar e tratar problemas de replicação entre zonas DNS. - Identificar e tratar problemas em registros DNS. 	ASO ASUPCOMP	Serviços Técnico	Serviço de TIC	30 min	2 horas
INF-15	<ul style="list-style-type: none"> - Ajuda técnica - Gerenciamento de capacidade 	ASO ASUPCOMP	Serviços Técnico	Serviço de TIC	30 min	4 horas

	<ul style="list-style-type: none"> - Gerenciamento de atualizações - Gerenciamento de novos recursos - Gerenciamento de certificados digitais 					
INF-16	<ul style="list-style-type: none"> - Identificar e tratar problemas relacionados a capacidade - Identificar e tratar problemas de atualizações - Identificar e tratar problemas na adição de novos recursos. - Identificar e tratar problemas em certificados digitais 	ASO ASUPCOMP	Serviços Técnico	Serviço de TIC	30 min	2 horas
INF-17	<ul style="list-style-type: none"> - Verificar replicação das bases de dados de usuários local com o Azure AD - Gerenciamento das licenças Microsoft 365 - Administração de grupos e usuários - Administração contas de email Exchange Online - Administração de sites no sharepoint - Administração de equipes do Teams - Gerenciamento de cota de armazenamento no Onedrive 	ASO ASUPCOMP	Serviços Técnico	Serviço de TIC	30 min	4 horas
INF-18	<ul style="list-style-type: none"> - Identificar e tratar problemas de replicação das bases de dados de usuários local com o Azure AD. - Identificar e tratar problemas com as licenças Microsoft 365 - Identificar e tratar problemas em grupos e usuários. - Identificar e tratar problemas com contas de email no Exchange Online. - Identificar e tratar problemas em sites Sharepoint - Identificar e tratar problemas no Teams - Identificar e tratar problemas de cota de armazenamento no Onedrive 	ASO ASUPCOMP	Serviços Técnico	Serviço de TIC	30 min	2 horas
INF-19	<ul style="list-style-type: none"> - Instalação e configuração de servidor web - Instalação e configuração de web balancer - Gerenciamento de permissão para usuário 	ASO ASUPCOMP	Serviços Técnico	Serviço de TIC	30 min	4 horas

INF-20	<ul style="list-style-type: none"> - Identificar e tratar problemas na configuração do servidor web - Identificar e tratar problemas de configuração de web balancer. - Identificar e tratar problemas de permissão para usuário. 	ASO ASUPCOMP	Serviços Técnico	Serviço de TIC	30 min	4 horas
INF-21	<ul style="list-style-type: none"> - Instalar, suportar e manter as ferramentas de DevOps e de automação de infraestrutura. - Suportar as soluções de automação. - Trabalhar na padronização e unificação dos ambientes de suporte aos serviços de TIC (desenvolvimento, testes, homologação, pré-produção e produção) com as operações de infraestrutura. - Trabalhar na integração do time de DevOps com os times ágeis de desenvolvimento de software. - Atuar na fase de transição de serviço das operações de TIC. 	ASISA	Serviços Técnico	Serviço de TIC	30 min	6 horas

	TODAS AS OUTRAS UNIDADES			CDTS			ICTB		
ID.	TIPO DE EXECUÇÃO	SOBREAVISO	HORÁRIO	TIPO DE EXECUÇÃO	SOBREAVISO	HORÁRIO	TIPO DE EXECUÇÃO	SOBREAVISO	HORÁRIO
INF-01	Híbrido	Não	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	Híbrido	Não	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	Híbrido	Não	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*
INF-02	Híbrido	Sim	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	Híbrido	Não	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	Híbrido	Não	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*

INF-03	Híbrido	Não	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	Híbrido	Não	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	Presencial	Não	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*
INF-04	Híbrido	Sim	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	Híbrido	Não	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	Presencial	Não	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*
INF-05	Híbrido	Não	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	Híbrido	Não	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	Presencial	Não	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*
INF-06	Híbrido	Não	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	Híbrido	Não	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	Presencial	Não	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*
INF-07	Híbrido	Não	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	Híbrido	Não	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	Presencial	Não	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*
INF-08	Híbrido	Sim	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	Híbrido	Não	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	Presencial	Não	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*
INF-09	Híbrido	Não	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	Híbrido	Não	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	Híbrido	Não	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*
INF-10	Híbrido	Não	Segunda a Sexta das	Híbrido	Não	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	Híbrido	Não	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*

			8:00 as 17:00*						
INF-11	Híbrido	Não	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	Híbrido	Não	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	Presencial	Não	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*
INF-12	Híbrido	Sim	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	Híbrido	Não	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	Presencial	Não	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*
INF-13	Híbrido	Não	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	Híbrido	Não	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	Presencial	Não	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*
INF-14	Híbrido	Sim	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	Híbrido	Não	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	Presencial	Não	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*
INF-15	Híbrido	Não	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	Híbrido	Não	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	Híbrido	Não	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*
INF-16	Híbrido	Sim	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	Híbrido	Não	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	Híbrido	Não	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*
INF-17	Híbrido	Não	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	Híbrido	Não	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	Presencial	Não	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*

INF-18	Híbrido	Sim	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	Híbrido	Não	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	Presencial	Não	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*
INF-19	Híbrido	Não	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	Híbrido	Não	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	Híbrido	Não	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*
INF-20	Híbrido	Sim	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	Híbrido	Não	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	Híbrido	Não	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*
INF-21	Híbrido	Sim	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	Híbrido	Não	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*		Não	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*

*Fuso horário local da unidade

Fio-CE				GEREB			ICC		
ID.	TIPO DE EXECUÇÃO	SOBREAVISO	HORÁRIO	TIPO DE EXECUÇÃO	SOBREAVISO	HORÁRIO	TIPO DE EXECUÇÃO	SOBREAVISO	HORÁRIO
INF-01	Presencial	Sim	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	Híbrido	Não	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	Híbrido	Não	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*
INF-02	Presencial	Sim	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	Híbrido	Sim	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	Híbrido	Não	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*
INF-03	Presencial	Sim	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	Híbrido	Não	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	Híbrido	Não	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*

INF-16	Presencial	Sim	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	Híbrido	Sim	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	Híbrido	Não	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*
INF-17	Presencial	Sim	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	Híbrido	Não	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	Híbrido	Não	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*
INF-18	Presencial	Sim	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	Híbrido	Não	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	Híbrido	Não	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*
INF-19	Presencial	Sim	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	Híbrido	Não	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	Híbrido	Não	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*
INF-20	Presencial	Sim	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	Híbrido	Sim	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	Híbrido	Não	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*
INF-21	Presencial	Sim	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	Híbrido	Não	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	Híbrido	Não	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*

*Fuso horário local da unidade

IFF				INCQS		
ID.	TIPO DE EXECUÇÃO	SOBREAVISO	HORÁRIO	TIPO DE EXECUÇÃO	SOBREAVISO	HORÁRIO
INF-01	Presencial	Não	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	Híbrido	Não	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*
INF-02	Presencial	Não	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	Híbrido	Não	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*
INF-03	Presencial	Não	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	Híbrido	Não	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*
INF-04	Presencial	Não	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	Híbrido	Não	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*
INF-05	Presencial	Não	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	Híbrido	Não	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*
INF-06	Presencial	Não	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	Híbrido	Sim	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*

INF-07	Presencial	Não	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	Híbrido	Não	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*
INF-08	Presencial	Não	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	Híbrido	Não	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*
INF-09	Presencial	Não	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	Híbrido	Não	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*
INF-10	Presencial	Não	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	Híbrido	Não	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*
INF-11	Presencial	Não	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	Híbrido	Não	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*
INF-12	Presencial	Não	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	Híbrido	Não	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*
INF-13	Presencial	Não	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	Híbrido	Não	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*
INF-14	Presencial	Não	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	Híbrido	Não	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*
INF-15	Presencial	Não	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	Híbrido	Não	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*
INF-16	Presencial	Não	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	Híbrido	Não	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*
INF-17	Presencial	Não	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	Híbrido	Não	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*
INF-18	Presencial	Não	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	Híbrido	Não	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*
INF-19	Presencial	Não	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	Híbrido	Não	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*
INF-20	Presencial	Não	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	Híbrido	Não	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*
INF-21	Presencial	Sim	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	Híbrido	Não	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*

*Fuso horário local da unidade

Escopo da categoria de serviço	Compreende as atividades de administração, gerenciamento, sustentação, instalação e dimensionamento de servidores de aplicação e dos ambientes de hospedagem das aplicações.
Local de prestação	Consultar tabela - Local de Prestação de Serviço

Ferramenta de automação	Sistema de gerenciamento de serviços de TI (ITSM).
#	Lista de Serviços da categoria
1	Sustentar do Ambiente em Nuvem
2	Troubleshoot - Ambiente Nuvem
3	E-mail
4	Troubleshoot - E-mail
5	FTP
6	Troubleshoot - FTP
7	LDAP e Microsoft Active Directory
8	Troubleshoot - LDAP e Microsoft Active Directory
9	Impressão
10	Troubleshoot - Impressão
11	DHCP
12	Troubleshoot - DHCP
13	DNS
14	Troubleshoot - DNS
15	Sutentar Sistema Operacionais
16	Troubleshoot - Sistemas Operacionais
17	Manter Microsoft 365

18	Troubleshoot - Microsoft 365
19	Web
20	Troubleshoot - Web

PERFIL PROFISSIONAL

Administrador de sistemas operacionais Junior

Administrador de sistemas operacionais Pleno

Administrador de sistemas operacionais Senior

Analista de sistemas de automação - Pleno

Analista de sistemas de automação - Senior

Analista de suporte computacional Junior

Analista de suporte computacional Pleno

Analista de suporte computacional Senior

Analista de redes e de comunicação de dados Junior

Analista de redes e de comunicação de dados Pleno

Analista de redes e de comunicação de dados Senior

Desenvolvedor de sistemas de tecnologia da informação Sênior

Especialista em Cloud - Sênior

2.5.1 Serviço Sustentar do Ambiente em Nuvem

Serviço de sustentação da Nuvem Fiocruz.

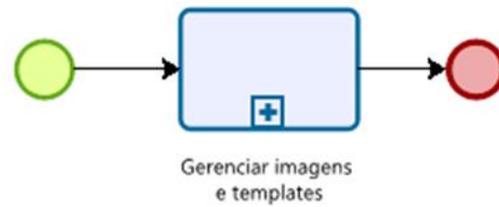
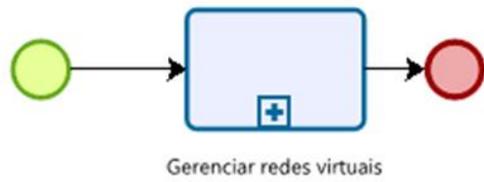
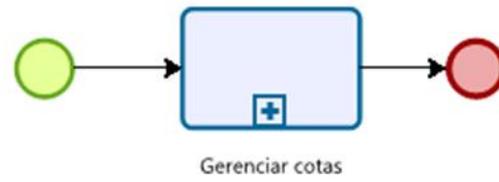
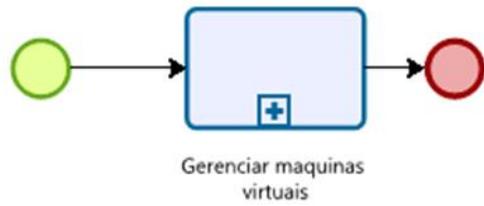
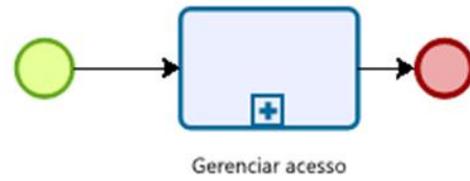
ID	INF-01	Severidade	Severidade 2
Tipo de serviço	Serviço de TIC		

Gestor de serviço	Fiscal Técnico da Unidade
Executor de serviço	Equipe de operação de infraestrutura
Tempo para início de atendimento	30 min
Tempo total de atendimento	4 horas
Aprovadores	Diretor da unidade e Gestor de infraestrutura da Cogetic
Partes interessadas	Sociedade e todos os colaboradores da instituição que utilizam recursos de Tecnologia de Informação e Comunicação.
Meios de solicitação	Sistema de gerenciamento de serviços de TI (ITSM).
Requisitos de informação	Nome e membros do projeto. Capacidade do projeto (memória, CPU, disco, rede)
Quem deve enxergar	Gerente e Coordenador (acesso administrativo) Analista de Suporte Computacional (acesso operacional) Administrador de sistemas operacionais (acesso operacional)
Contingência	Não se aplica

2.5.1.1 Processo de execução do serviço Sustentar do Ambiente em Nuvem

Pré-requisitos	Aceita da Política de Uso do Centro de Dados Projeto de uso do ambiente
Políticas	Política de Uso do Centro de Dados
#	Lista de Atividades
1	Provisionamento de novos clientes para uso da Nuvem.

2	Gerenciamento de acesso.
3	Gerenciamento de instâncias (máquinas virtuais)
4	Alteração de cotas de recursos para os clientes da Nuvem.
5	Gerenciamento de rede virtual
6	Gerenciamento de imagens e templates
Dependências do Serviço	
Informações que devem ser solicitadas antes de encaminhar o chamado: Verificar se o serviço foi aprovado e as informações foram preenchidas corretamente.	
Contatos para escalonamento: <ol style="list-style-type: none">1. Analista de Suporte Computacional2. Administrador de sistemas operacionais3. Coordenador Técnico.4. Gerente do serviço.	
Equipes que devem ser treinadas no procedimento: Central de Serviços e operação de infraestrutura	
Dependências de outros serviços: Não se aplica	
Desenho do processo	



Powered by
bizagi
Modeler

2.5.2 Serviço Troubleshoot - Ambiente Nuvem

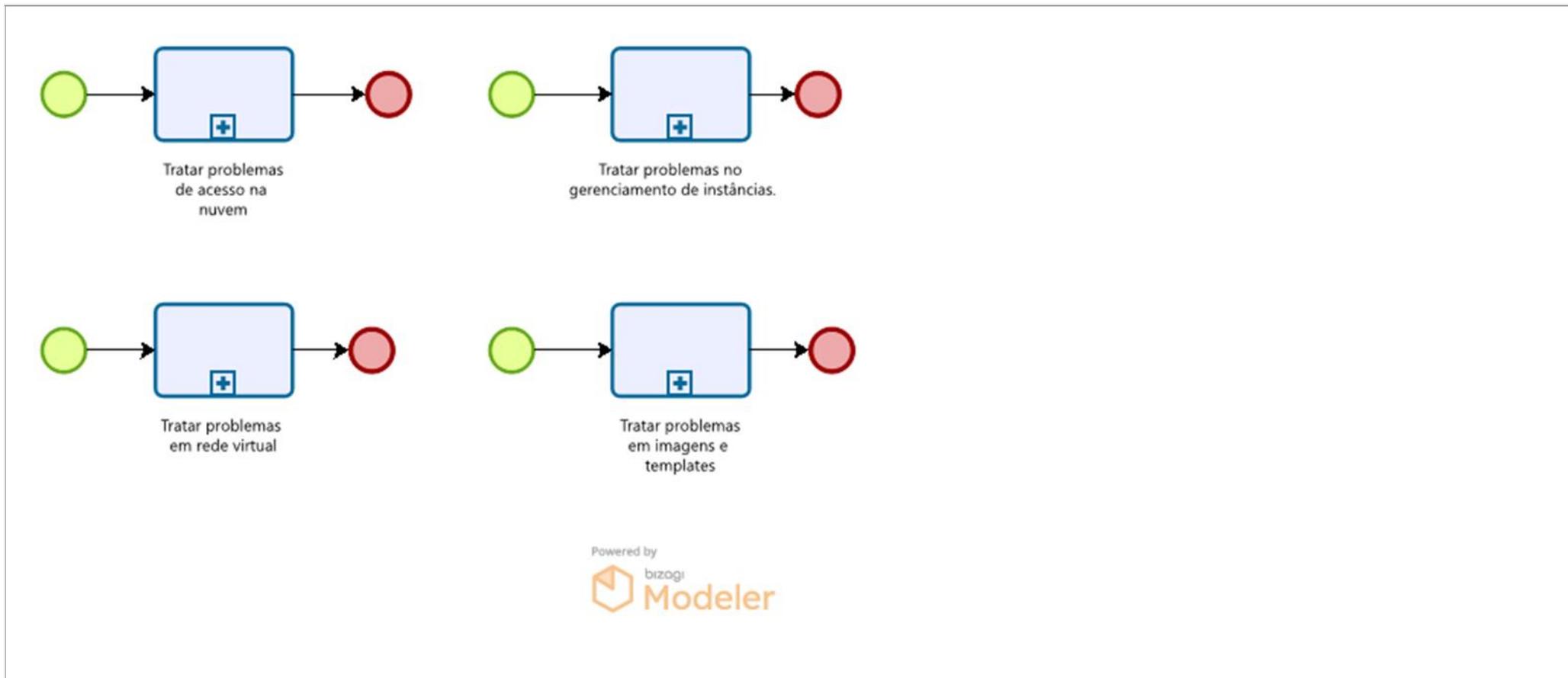
Serviço de manutenção da Nuvem Fiocruz.

ID	INF-02	Severidade	Severidade 1
Tipo de serviço	Serviço de Apoio		
Gestor de serviço	Fiscal Técnico da Unidade		
Executor de serviço	Equipe de operação de infraestrutura		
Tempo para início de atendimento	30 min		
Tempo total de atendimento	2 horas		
Aprovadores	Gestor do serviço ou Coordenador técnico		
Partes interessadas	Sociedade e todos os colaboradores da instituição que utilizam recursos de Tecnologia de Informação e Comunicação.		
Meios de solicitação	Sistema de gerenciamento de serviços de TI (ITSM).		
Requisitos de informação	Informar a descrição do problema e se possível incluir logs e prints dos erros		
Quem deve enxergar	Gerente e Coordenador (acesso administrativo) Analista de Suporte Computacional (acesso operacional) Administrador de sistemas operacionais (acesso operacional)		
Contingência	Não se aplica		

2.5.2.1 Processo de execução do Serviço Troubleshoot - Ambiente Nuvem

Pré-requisitos	Não se aplica
Políticas	Política de Uso do Centro de Dados
#	Lista de Atividades

1	Identificar e tratar problemas de acesso a Nuvem.
2	Identificar e tratar problemas no gerenciamento de instâncias.
3	Identificar e tratar problemas em rede virtual
4	Identificar e tratar problemas em imagens e templates
Dependências do Serviço	
Informações que devem ser solicitadas antes de encaminhar o chamado: Verificar se as informações foram preenchidas corretamente.	
Contatos para escalonamento: <ol style="list-style-type: none">1. Analista de Suporte Computacional2. Administrador de sistemas operacionais3. Coordenador Técnico.4. Gerente do serviço.	
Equipes que devem ser treinadas no procedimento: Central de Serviços e operação de infraestrutura	
Dependências de outros serviços: Não se aplica	
Desenho do processo	



2.5.3 Serviço E-mail

Serviço de sustentação do serviço de email. Manutenção e atualização do ambiente de e-mail

ID	INF-03	Severidade	Severidade 2
Tipo de serviço	Serviço de TIC		
Gestor de serviço	Fiscal Técnico da Unidade		

Executor de serviço	Equipe de operação de infraestrutura
Tempo para início de atendimento	30 min
Tempo total de atendimento	4 horas
Aprovadores	Gestor do serviço ou Coordenador técnico
Partes interessadas	Sociedade e todos os colaboradores da instituição que utilizam recursos de Tecnologia de Informação e Comunicação.
Meios de solicitação	Sistema de gerenciamento de serviços de TI (ITSM).
Requisitos de informação	Para criação de e-mail: Nome completo, CPF, e-mail secundário (e-mail pessoal) e 3 (três) sugestões de nome de e-mail Para grupo/lista: responsável, membros e nome do grupo
Quem deve enxergar	Gerente e Coordenador (acesso administrativo) Analista de Suporte Computacional (acesso operacional) Administrador de sistemas operacionais (acesso operacional)
Contingência	Não se aplica

2.5.3.1 Processo de execução do serviço E-mail

Pré-requisitos	Não se aplica
Políticas	Política de Segurança da Informação e Comunicações - POSIC
#	Lista de Atividades
1	Instalação e configuração de serviço de e-mail.
2	Gerenciamento do serviço de e-mail.

3	Alteração de regras de fluxo de e-mail.
4	Alteração nos conectores
5	Administração de grupos e usuários
6	Administração de contas de email Exchange on-premises
7	Administração e configuração dos serviços de listas
8	Administração e gerenciamento da estrutura do serviço de email on-premises.

Dependências do Serviço

Informações que devem ser solicitadas antes de encaminhar o chamado:

Verificar se as informações foram preenchidas corretamente.

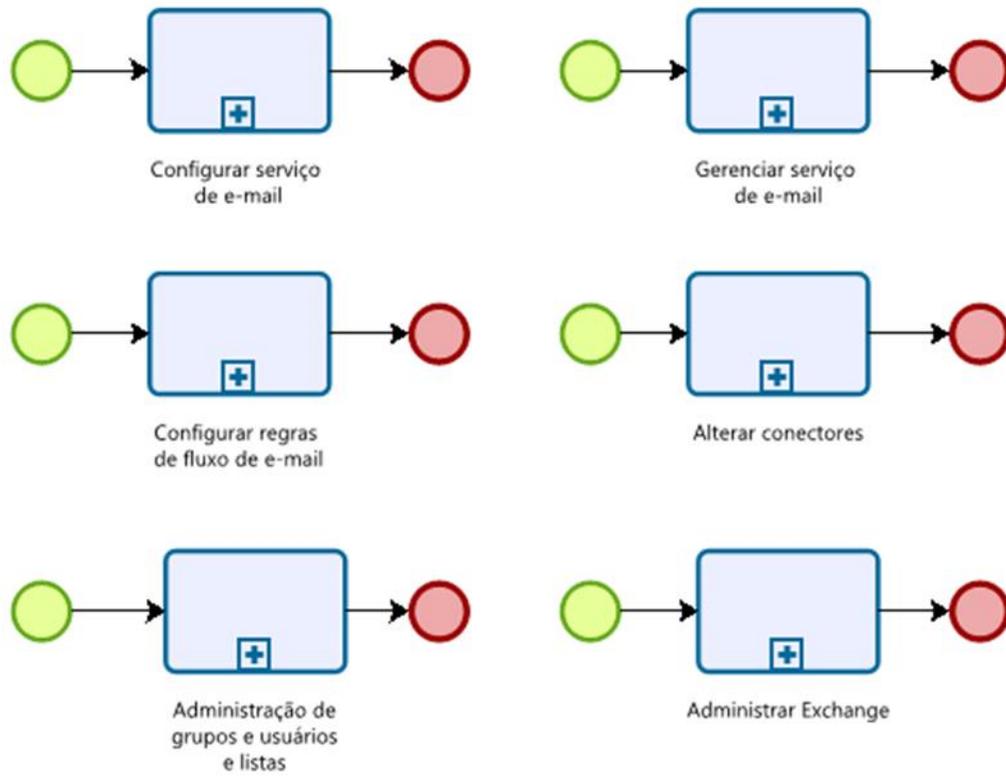
Contatos para escalonamento:

1. Analista de Suporte Computacional
2. Administrador de sistemas operacionais
3. Coordenador Técnico.
4. Gerente do serviço.

Equipes que devem ser treinadas no procedimento: Central de Serviços e operação de infraestrutura

Dependências de outros serviços: Não se aplica

Desenho do processo



Powered by
bizagi
Modeler

2.5.4 Serviço Troubleshoot - E-mail

Serviço de manutenção do serviço de email.

ID	INF-04	Severidade	Severidade 1
Tipo de serviço	Serviço de TIC		
Gestor de serviço	Fiscal Técnico da Unidade		
Executor de serviço	Equipe de operação de infraestrutura		
Tempo para início de atendimento	30 min		
Tempo total de atendimento	2 horas		
Aprovadores	Gestor do serviço ou Coordenador técnico		
Partes interessadas	Sociedade e todos os colaboradores da instituição que utilizam recursos de Tecnologia de Informação e Comunicação.		
Meios de solicitação	Sistema de gerenciamento de serviços de TI (ITSM).		
Requisitos de informação	Informar o email e a descrição do problema e se possível incluir logs e prints dos erros		
Quem deve enxergar	Gerente e Coordenador (acesso administrativo) Analista de Suporte Computacional (acesso operacional) Administrador de sistemas operacionais (acesso operacional)		
Contingência	Não se aplica		

2.5.4.1 Processo de execução do serviço Troubleshoot - E-mail

Pré-requisitos	Não se aplica
Políticas	Política de Segurança da Informação e Comunicações - POSIC
#	Lista de Atividades
1	Identificar e tratar problemas no serviço de email.
2	Identificar e tratar problemas no fluxo de emails
3	Identificar e tratar problemas em grupos de usuários.
4	Identificar e tratar de contas de email Exchange on-premises.
5	Identificar e tratar problemas de configuração dos serviços de listas.
6	Identificar e tratar problemas na estrutura do serviço de email on-premises.

Dependências do Serviço

Informações que devem ser solicitadas antes de encaminhar o chamado:

Verificar se as informações foram preenchidas corretamente.

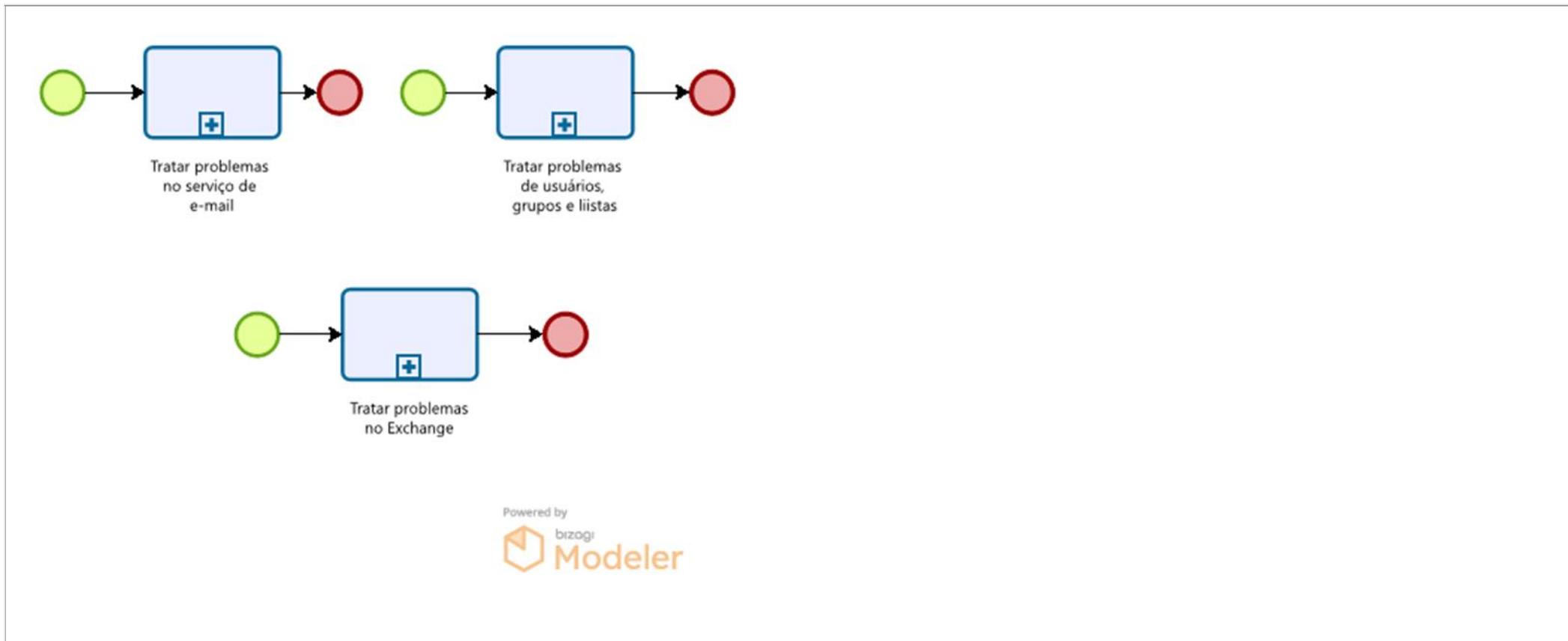
Contatos para escalonamento:

1. Analista de Suporte Computacional
2. Administrador de sistemas operacionais
3. Coordenador Técnico.
4. Gerente do serviço.

Equipes que devem ser treinadas no procedimento: Central de Serviços e operação de infraestrutura

Dependências de outros serviços: Não se aplica

Desenho do processo



2.5.5 Serviço FTP

Serviço de sustentação do serviço de FTP.

ID	INF-05	Severidade	Severidade 2
Tipo de serviço	Serviço de TIC		
Gestor de serviço	Fiscal Técnico da Unidade		
Executor de serviço	Equipe de operação de infraestrutura		

Tempo para início de atendimento	30 min
Tempo total de atendimento	4 horas
Aprovadores	Gestor do serviço ou Coordenador técnico
Partes interessadas	Sociedade e todos os colaboradores da instituição que utilizam recursos de Tecnologia de Informação e Comunicação.
Meios de solicitação	Sistema de gerenciamento de serviços de TI (ITSM).
Requisitos de informação	Nome e endereço IP do servidor Site que será feito o serviço e login do usuário.
Quem deve enxergar	Gerente e Coordenador (acesso administrativo) Analista de Suporte Computacional (acesso operacional) Administrador de sistemas operacionais (acesso operacional)
Contingência	Não se aplica

2.5.5.1 Processo de execução do serviço FTP

Pré-requisitos	Para usar o serviço é necessário ser um usuário no domínio
Políticas	Política de Uso do Centro de Dados
#	Lista de Atividades
1	Instalar e configurar serviço FTP
2	Gerenciar permissionamento de usuários
3	Gerenciar os volumes de armazenamento para FTP
Dependências do Serviço	

Informações que devem ser solicitadas antes de encaminhar o chamado:

Verificar se as informações foram preenchidas corretamente

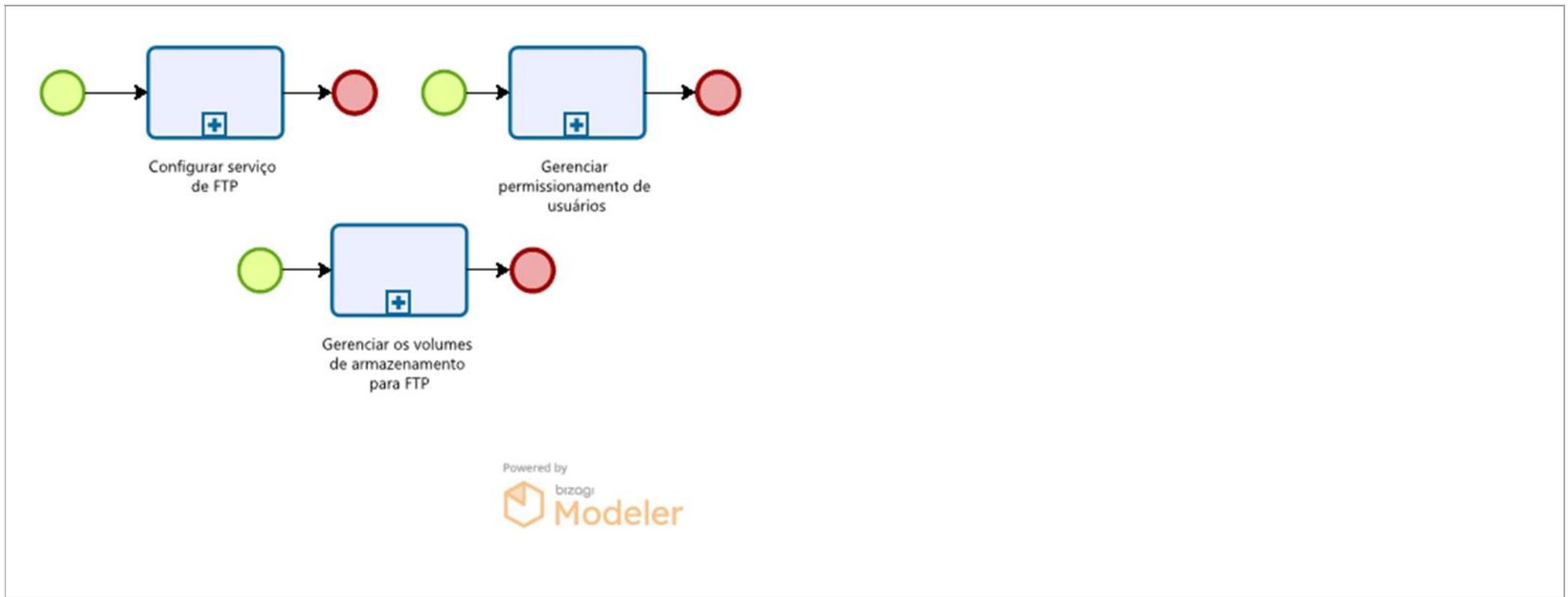
Contatos para escalonamento:

1. Analista de Suporte Computacional
2. Administrador de sistemas operacionais
3. Coordenador Técnico.
4. Gerente do serviço.

Equipes que devem ser treinadas no procedimento: Central de Serviços e operação de infraestrutura

Dependências de outros serviços Não se aplica

Desenho do processo



2.5.6 Serviço Troubleshoot - Serviço de FTP

Serviço de manutenção do serviço de FTP.

ID	INF-06	Severidade	Severidade 1
Tipo de serviço	Serviço de TIC		
Gestor de serviço	Fiscal Técnico da Unidade		
Executor de serviço	Equipe de operação de infraestrutura		
Tempo para início de atendimento	30 min		

Tempo total de atendimento	2 horas
Aprovadores	Gestor do serviço ou Coordenador técnico
Partes interessadas	Sociedade e todos os colaboradores da instituição que utilizam recursos de Tecnologia de Informação e Comunicação.
Meios de solicitação	Sistema de gerenciamento de serviços de TI (ITSM).
Requisitos de informação	Informar a descrição do problema e se possível incluir logs e prints dos erros. Nome e endereço IP do servidor.
Quem deve enxergar	Gerente e Coordenador (acesso administrativo) Analista de Suporte Computacional (acesso operacional) Administrador de sistemas operacionais (acesso operacional)
Contingência	Não se aplica

2.5.6.1 Processo de execução do serviço Troubleshoot - FTP

Pré-requisitos	Não se aplica
Políticas	Política de Uso do Centro de Dados
#	Lista de Atividades
1	Identificar e tratar problemas de configuração do serviço FTP
2	Identificar e tratar problemas no permissionamento de usuários
3	Identificar e tratar problemas referente ao armazenamento utilizado pelo serviço de FTP
Dependências do Serviço	
Informações que devem ser solicitadas antes de encaminhar o chamado:	

Verificar se as informações foram preenchidas corretamente.

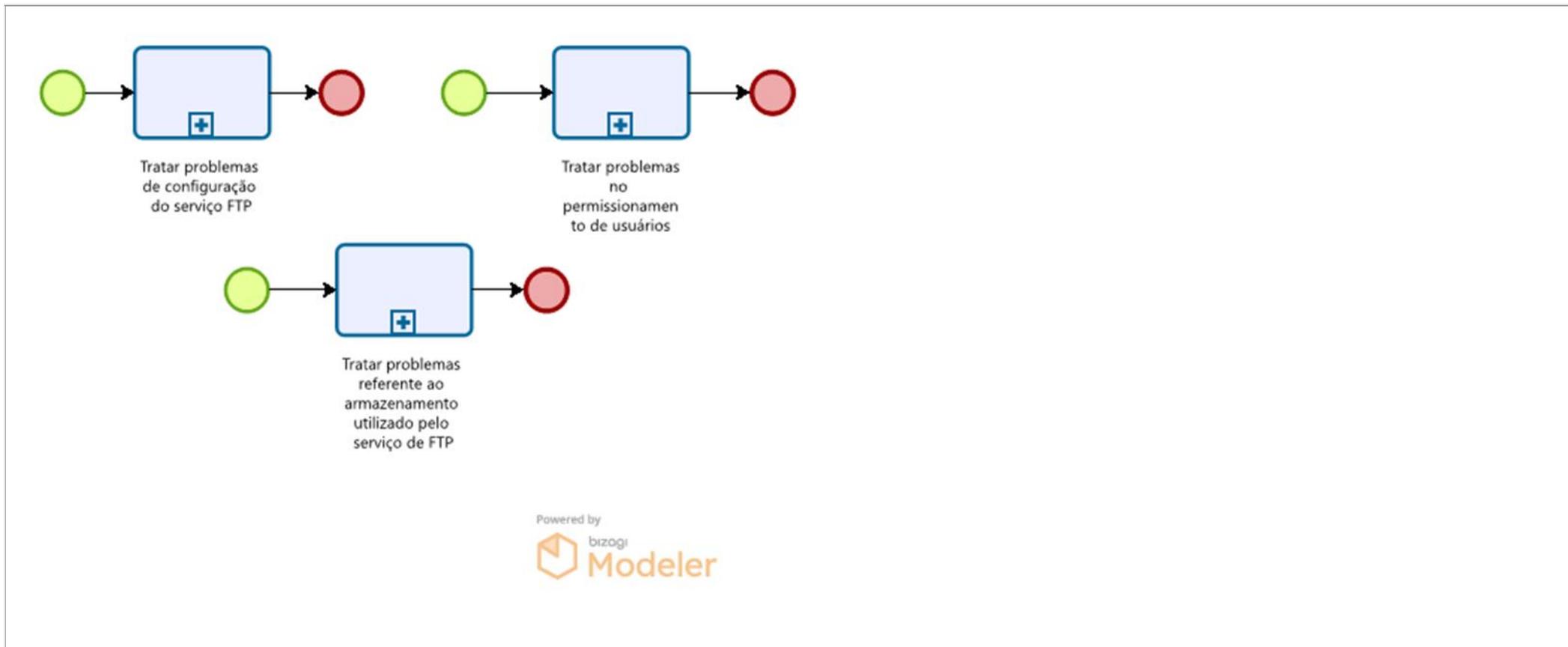
Contatos para escalonamento:

1. Analista de Suporte Computacional
2. Administrador de sistemas operacionais
3. Coordenador Técnico.
4. Gerente do serviço.

Equipes que devem ser treinadas no procedimento: Central de Serviços e operação de infraestrutura

Dependências de outros serviços: Não se aplica

Desenho do processo



2.5.7 Serviço LDAP e Microsoft Active Directory

Serviço de sustentação do serviço LDAP.

ID	INF-07	Severidade	Severidade 2
Tipo de serviço	Serviço de TIC		
Gestor de serviço	Fiscal Técnico da Unidade		
Executor de serviço	Equipe de operação de infraestrutura		

Tempo para início de atendimento	30 min
Tempo total de atendimento	4 horas
Aprovadores	Gestor do serviço ou Coordenador técnico
Partes interessadas	Sociedade e todos os colaboradores da instituição que utilizam recursos de Tecnologia de Informação e Comunicação.
Meios de solicitação	Sistema de requisição de serviços
Requisitos de informação	Nome e endereço IP do servidor Checar replicações entre controladores
Quem deve enxergar	Gerente e Coordenador (acesso administrativo) Analista de Suporte Computacional (acesso operacional) Administrador de sistemas operacionais (acesso operacional)
Contingência	Não se aplica

2.5.7.1 Processo de execução do serviço LDAP e Microsoft Active Directory

Pré-requisitos	Não se aplica
Políticas	Não se aplica
#	Lista de Atividades
1	Instalar e configurar serviço LDAP
2	Configurar rotinas de backup da configuração
3	Verificar replicação entre os controladores.
4	Gerenciamento de Políticas de Domínio

Dependências do Serviço

Informações que devem ser solicitadas antes de encaminhar o chamado:

Verificar se as informações foram preenchidas corretamente.

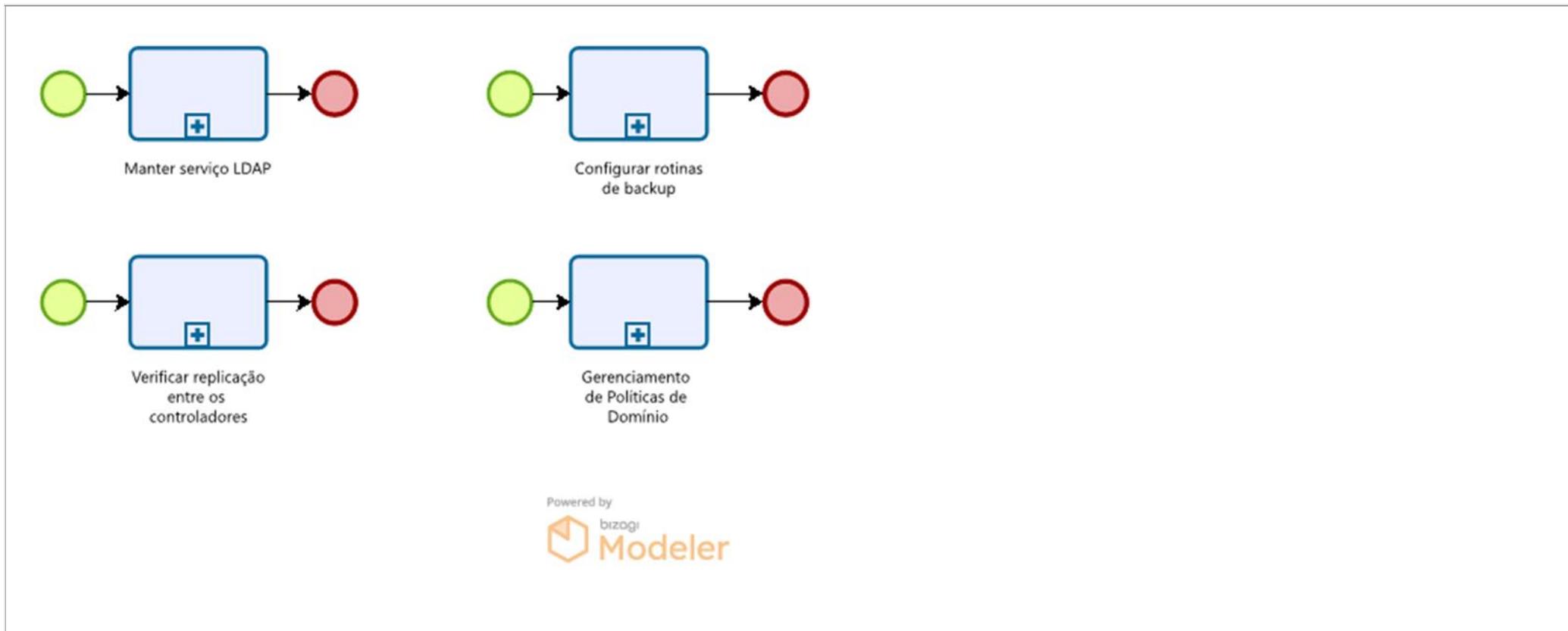
Contatos para escalonamento:

1. Analista de Suporte Computacional
2. Administrador de sistemas operacionais
3. Coordenador Técnico.
4. Gerente do serviço.

Equipes que devem ser treinadas no procedimento: Central de Serviços e operação de infraestrutura

Dependências de outros serviços: Não se aplica

Desenho do processo



2.5.8 Serviço Serviço Troubleshoot - LDAP e Microsoft Active Directory

Serviço de manutenção o serviço LDAP.

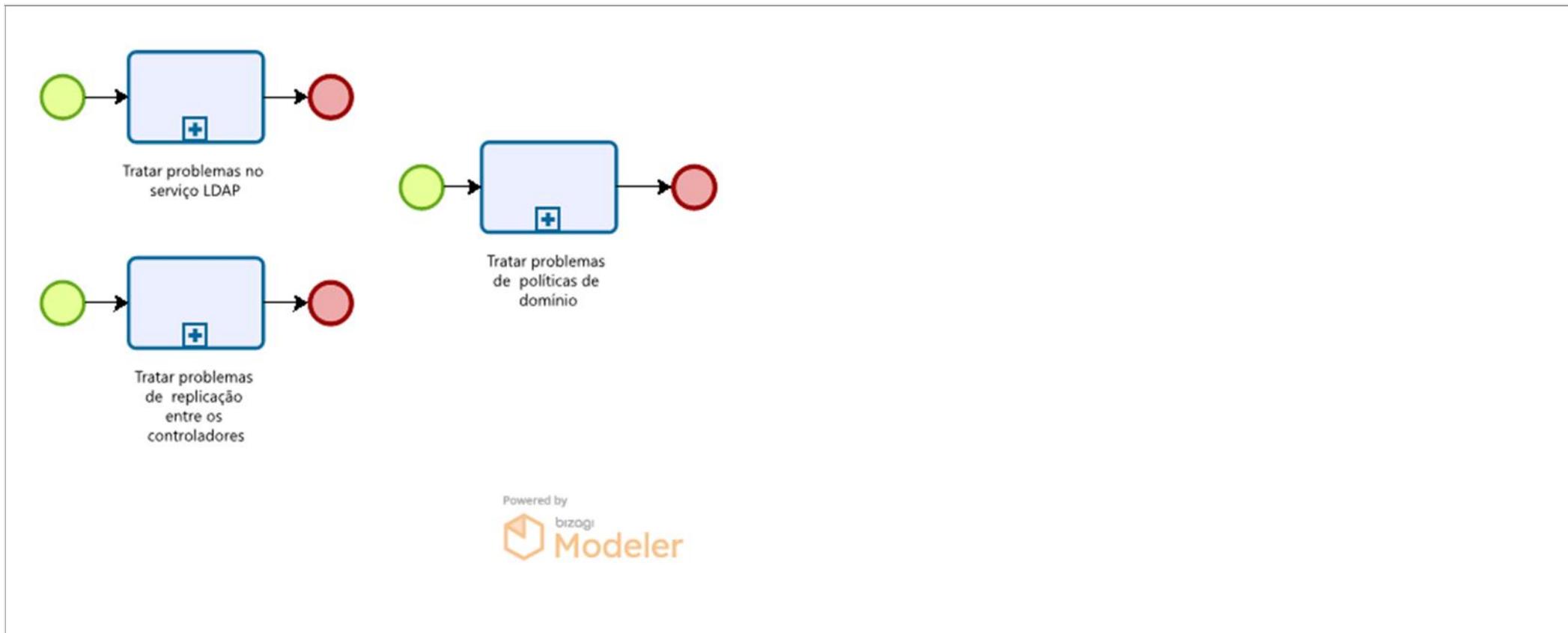
ID	INF-08	Severidade	Severidade 1
Tipo de serviço	Serviços de Apoio		
Gestor de serviço	Fiscal Técnico da Unidade		

Executor de serviço	Equipe de operação de infraestrutura
Tempo para início de atendimento	30 min
Tempo total de atendimento	4 horas
Aprovadores	Gestor do serviço ou Coordenador técnico
Partes interessadas	Sociedade e todos os colaboradores da instituição que utilizam recursos de Tecnologia de Informação e Comunicação.
Meios de solicitação	Sistema de requisição de serviços
Requisitos de informação	Informar a descrição do problema e se possível incluir logs e prints dos erros.
Quem deve enxergar	Gerente e Coordenador (acesso administrativo) Analista de Suporte Computacional (acesso operacional) Administrador de sistemas operacionais (acesso operacional)
Contingência	Não se aplica

2.5.8.1 Processo de execução do serviço Troubleshoot - LDAP e Microsoft Active Directory

Pré-requisitos	Não se aplica
Políticas	Não se aplica
#	Lista de Atividades
1	Identificar e tratar problemas na configuração do LDAP

2	Identificar e tratar problemas
3	Identificar e tratar problemas de replicação entre os controladores.
4	Identificar e tratar problemas em Políticas de Domínio
Dependências do Serviço	
Informações que devem ser solicitadas antes de encaminhar o chamado: Verificar se as informações foram preenchidas corretamente.	
Contatos para escalonamento: <ol style="list-style-type: none">1. Analista de Suporte Computacional2. Administrador de sistemas operacionais3. Coordenador Técnico.4. Gerente do serviço.	
Equipes que devem ser treinadas no procedimento: Central de Serviços e operação de infraestrutura	
Dependências de outros serviços: Não se aplica	
Desenho do processo	



2.5.9 Serviço Impressão

Serviço de sustentação do serviço de impressão.

ID	INF-09	Severidade	Severidade 2
Tipo de serviço	Serviço de TIC		
Gestor de serviço	Fiscal Técnico da Unidade		
Executor de serviço	Equipe de operação de infraestrutura		

Tempo para início de atendimento	30 min
Tempo total de atendimento	4 horas
Aprovadores	Gestor do serviço ou Coordenador técnico
Partes interessadas	Sociedade e todos os colaboradores da instituição que utilizam recursos de Tecnologia de Informação e Comunicação.
Meios de solicitação	Sistema de requisição de serviços
Requisitos de informação	Nome e IP da impressora Modelo, localização e driver da impressora
Quem deve enxergar	Gerente e Coordenador (acesso administrativo) Analista de Suporte Computacional (acesso operacional) Administrador de sistemas operacionais (acesso operacional)
Contingência	Não se aplica

2.5.9.1 Processo de execução do serviço Impressão

Pré-requisitos	Não se aplica
Políticas	Não se aplica
#	Lista de Atividades
1	Instalar e configurar serviço de impressão
2	Adicionar/remover impressora
Dependências do Serviço	
Informações que devem ser solicitadas antes de encaminhar o chamado: Verificar se as informações foram preenchidas corretamente.	

Contatos para escalonamento: Contatos para escalonamento:

1. Analista de Suporte Computacional
2. Administrador de sistemas operacionais
3. Coordenador Técnico.
4. Gerente do serviço.

Equipes que devem ser treinadas no procedimento: Central de Serviços e operação de infraestrutura

Dependências de outros serviços: Não se aplica

Desenho do processo



Powered by
bizagi
Modeler

2.5.10 Serviço Troubleshoot - Impressão

Serviço de manutenção do serviço de impressão.

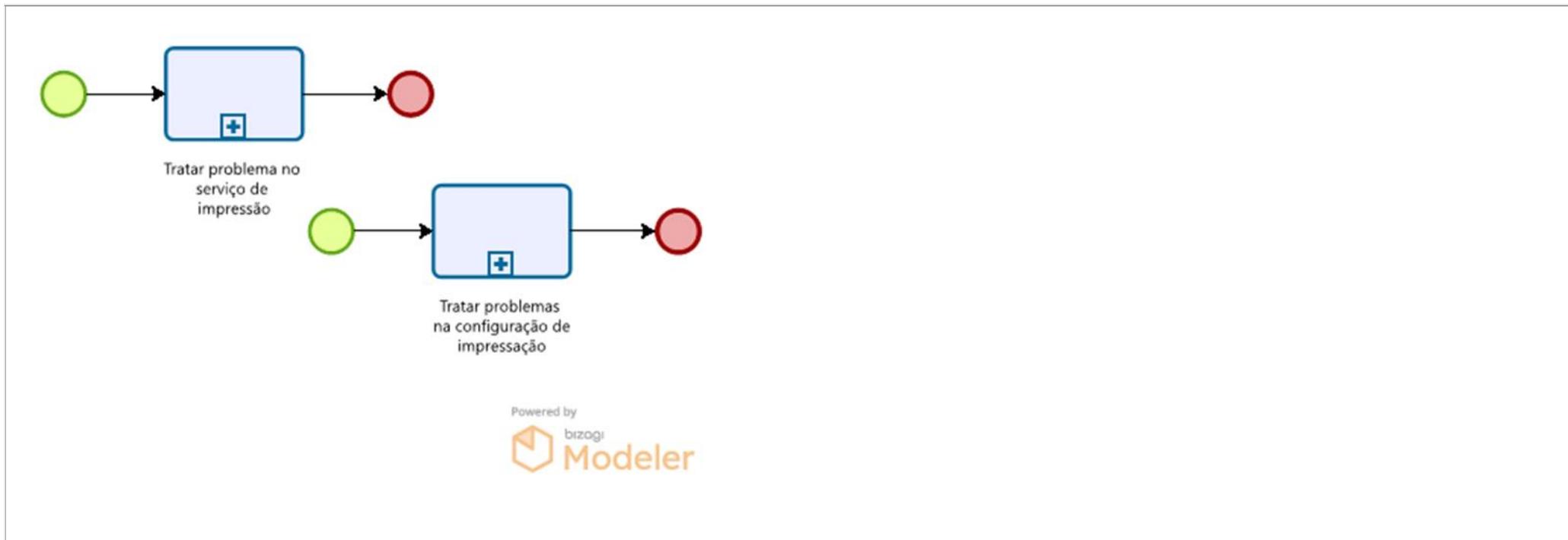
ID	INF-10	Severidade	Severidade 2
-----------	--------	-------------------	--------------

Tipo de serviço	Serviço de Apoio
Gestor de serviço	Fiscal Técnico da Unidade
Executor de serviço	Equipe de operação de infraestrutura
Tempo para início de atendimento	30 min
Tempo total de atendimento	4 horas
Aprovadores	Gestor do serviço ou Coordenador técnico
Partes interessadas	Sociedade e todos os colaboradores da instituição que utilizam recursos de Tecnologia de Informação e Comunicação.
Meios de solicitação	Sistema de requisição de serviços
Requisitos de informação	Informar a descrição do problema e se possível incluir logs e prints dos erros.
Quem deve enxergar	Gerente e Coordenador (acesso administrativo) Analista de Suporte Computacional (acesso operacional) Administrador de sistemas operacionais (acesso operacional)
Contingência	Não se aplica

2.5.10.1 Processo de execução do serviço Troubleshoot - Impressão

Pré-requisitos	Não se aplica
Políticas	Não se aplica

#	Lista de Atividades
1	Identificar e tratar problemas no serviço de impressão.
2	Identificar e tratar problemas na configuração de impressora instalada.
Dependências do Serviço	
Informações que devem ser solicitadas antes de encaminhar o chamado: Verificar se as informações foram preenchidas corretamente.	
Contatos para escalonamento: <ol style="list-style-type: none">1. Analista de Suporte Computacional2. Administrador de sistemas operacionais3. Coordenador Técnico.4. Gerente do serviço.	
Equipes que devem ser treinadas no procedimento: Central de Serviços e operação de infraestrutura	
Dependências de outros serviços: Não se aplica	
Desenho do processo	



2.5.11 Serviço DHCP

Serviço de sustentação do serviço DHCP.

ID	INF-11	Severidade	Severidade 2
Tipo de serviço	Serviços de TIC		
Gestor de serviço	Fiscal Técnico da Unidade		
Executor de serviço	Equipe de operação de infraestrutura		
Tempo para início de atendimento	30 min		
Tempo total de atendimento	4 horas		

Aprovadores	Gestor do serviço ou Coordenador técnico
Partes interessadas	Sociedade e todos os colaboradores da instituição que utilizam recursos de Tecnologia de Informação e Comunicação.
Meios de solicitação	Sistema de requisição de serviços
Requisitos de informação	Informar o endereço do escopo, Endereço IP e o MAC para da reserva
Quem deve enxergar	Gerente e Coordenador (acesso administrativo) Analista de Suporte Computacional (acesso operacional) Administrador de sistemas operacionais (acesso operacional)
Contingência	Não se aplica

2.5.11.1 Processo de execução do serviço DHCP

Pré-requisitos	Não se aplica
Políticas	Não se aplica
#	Lista de Atividades
1	Instalar e configurar serviço DHCP.
2	Gerenciar escopos DHCP
3	Gerenciar reservas DHCP.
Dependências do Serviço	
Informações que devem ser solicitadas antes de encaminhar o chamado: Verificar se as informações foram preenchidas corretamente.	

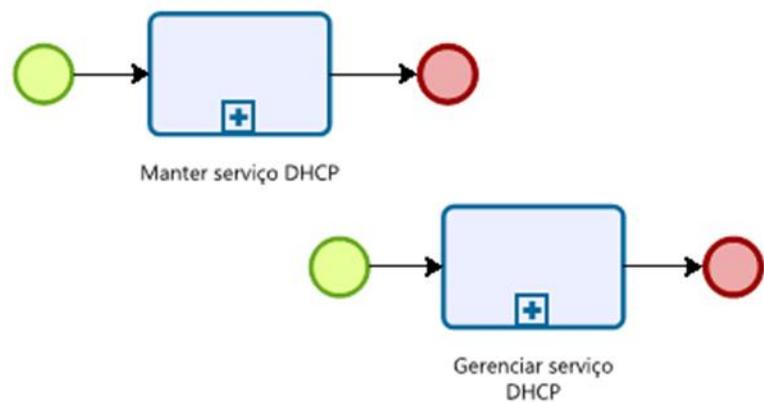
Contatos para escalonamento:

1. Analista de Suporte Computacional
2. Administrador de sistemas operacionais
3. Coordenador Técnico.
4. Gerente do serviço.

Equipes que devem ser treinadas no procedimento: Central de Serviços e operação de infraestrutura

Dependências de outros serviços: Não se aplica

Desenho do processo



Powered by
bizagi
Modeler

2.5.12 Serviço Troubleshoot - DHCP

Serviço de manutenção do serviço DHCP.

ID	INF-12	Severidade	Severidade 2
Tipo de serviço	Serviço de Apoio		
Gestor de serviço	Fiscal Técnico da Unidade		
Executor de serviço	Equipe de operação de infraestrutura		
Tempo para início de atendimento	30 min		
Tempo total de atendimento	2 horas		
Aprovadores	Gestor do serviço ou Coordenador técnico		
Partes interessadas	Sociedade e todos os colaboradores da instituição que utilizam recursos de Tecnologia de Informação e Comunicação.		
Meios de solicitação	Sistema de requisição de serviços		
Requisitos de informação	Informar o endereço do escopo, Endereço IP e o MAC para da reserva		
Quem deve enxergar	Gerente e Coordenador (acesso administrativo) Analista de Suporte Computacional (acesso operacional) Administrador de sistemas operacionais (acesso operacional)		
Contingência	Não se aplica		

2.5.12.1 Processo de execução do serviço Troubleshoot - Serviço de DHCP

Pré-requisitos	Não se aplica
Políticas	Não se aplica

#	Lista de Atividades
1	Identificar e tratar problemas do serviço DHCP.
2	Identificar e tratar problemas em escopos DHCP.
3	Identificar e tratar problemas de reservas no DHCP
Dependências do Serviço	
<p>Informações que devem ser solicitadas antes de encaminhar o chamado:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Unidade/setor - IP do dispositivo - Endereço MAC do dispositivo 	
<p>Contatos para escalonamento:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Analista de Suporte Computacional 2. Administrador de sistemas operacionais 3. Coordenador Técnico. 4. Gerente do serviço. 	
Equipes que devem ser treinadas no procedimento: Central de Serviços e operação de infraestrutura	
Dependências de outros serviços: Não se aplica	
Desenho do processo	



Tratar problemas no
serviço DHCP



2.5.13 Serviço DNS

Serviço de sustentação do serviço DNS.

ID	INF-13	Severidade	Severidade 2
Tipo de serviço	Serviço de TIC		
Gestor de serviço	Fiscal Técnico da Unidade		
Executor de serviço	Equipe de operação de infraestrutura		
Tempo para início de atendimento	30 min		
Tempo total de atendimento	4 horas		
Aprovadores	Gestor do serviço ou Coordenador técnico		

Partes interessadas	Sociedade e todos os colaboradores da instituição que utilizam recursos de Tecnologia de Informação e Comunicação.
Meios de solicitação	Sistema de requisição de serviços
Requisitos de informação	Nome do serviço/site/registro IP do serviço Tipo de registro
Quem deve enxergar	Gerente e Coordenador (acesso administrativo) Analista de Suporte Computacional (acesso operacional) Administrador de sistemas operacionais (acesso operacional)
Contingência	Não se aplica

2.5.13.1 Processo de execução do serviço DNS

Pré-requisitos	Não se aplica
Políticas	Não se aplica
#	Lista de Atividades
1	Instalar e configurar serviço DNS
2	Gerenciar zonas DNS
3	Gerenciar registros DN
Dependências do Serviço	
Informações que devem ser solicitadas antes de encaminhar o chamado: Verificar se as informações foram preenchidas corretamente.	

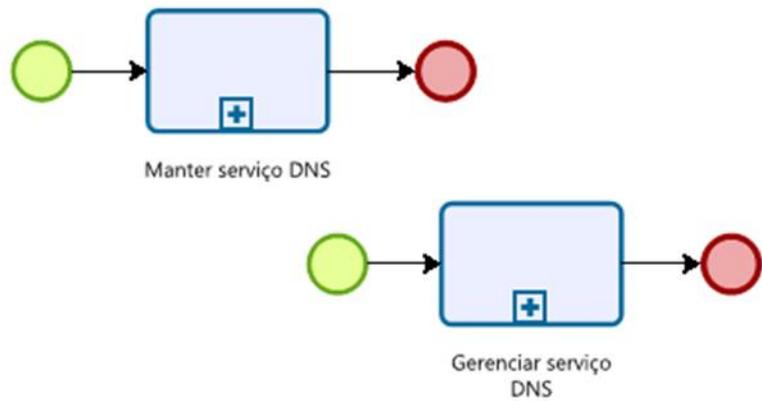
Contatos para escalonamento:

1. Analista de Suporte Computacional
2. Administrador de sistemas operacionais
3. Coordenador Técnico.
4. Gerente do serviço

Equipes que devem ser treinadas no procedimento: Central de Serviços e operação de infraestrutura

Dependências de outros serviços: Não se aplica

Desenho do processo



Powered by
bizagi
Modeler

2.5.14 Serviço Troubleshoot - DNS

Serviço de manutenção do serviço DNS.

ID	INF-14	Severidade	Severidade 1
Tipo de serviço	Serviços de Apoio		
Gestor de serviço	Fiscal Técnico da Unidade		
Executor de serviço	Equipe de operação de infraestrutura		
Tempo para início de atendimento	30 min		
Tempo total de atendimento	2 horas		
Aprovadores	Gestor do serviço ou Coordenador técnico		
Partes interessadas	Sociedade e todos os colaboradores da instituição que utilizam recursos de Tecnologia de Informação e Comunicação.		
Meios de solicitação	Sistema de requisição de serviços		
Requisitos de informação	Nome do serviço/site/registro IP do serviço Tipo de registro		
Quem deve enxergar	Gerente e Coordenador (acesso administrativo) Analista de Suporte Computacional (acesso operacional) Administrador de sistemas operacionais (acesso operacional)		
Contingência	Não se aplica		

2.5.14.1 Processo de execução do serviço Troubleshoot - DNS

Pré-requisitos	Não se aplica
----------------	---------------

Políticas	Não se aplica
#	Lista de Atividades
1	Identificar e tratar problemas no serviço DNS
2	Identificar e tratar problemas de replicação entre zonas DNS.
3	Identificar e tratar problemas em registros DNS.
Dependências do Serviço	
Informações que devem ser solicitadas antes de encaminhar o chamado: Verificar se as informações foram preenchidas corretamente.	
Contatos para escalonamento: <ol style="list-style-type: none"> 1. Analista de Suporte Computacional 2. Administrador de sistemas operacionais 3. Coordenador Técnico. 4. Gerente do serviço 	
Equipes que devem ser treinadas no procedimento: Central de Serviços e operação de infraestrutura	
Dependências de outros serviços: Não se aplica	
Desenho do processo	



Tratar problemas no
serviço DNS



2.5.15 Serviço Sustentar Sistema Operacionais

Serviço de sustentação de Sistemas Operacionais.

ID	INF-15	Severidade	Severidade 2
Tipo de serviço	Serviços de TIC		
Gestor de serviço	Fiscal Setorial da Unidade		
Executor de serviço	Equipe de operação de infraestrutura		
Tempo para início de atendimento	30 min		
Tempo total de atendimento	4 horas		
Aprovadores	Gestor do serviço ou Coordenador técnico		
Partes interessadas	Sociedade e todos os colaboradores da instituição que utilizam recursos de Tecnologia de Informação e Comunicação.		
Meios de solicitação	Sistema de requisição de serviços		

Requisitos de informação	Nome do serviço/site/registro IP do serviço Tipo de registro
Quem deve enxergar	Gerente e Coordenador (acesso administrativo) Analista de Suporte Computacional (acesso operacional) Administrador de sistemas operacionais (acesso operacional)
Contingência	Não se aplica

2.5.15.1 Processo de execução do serviço Sustentar Sistema Operacionais

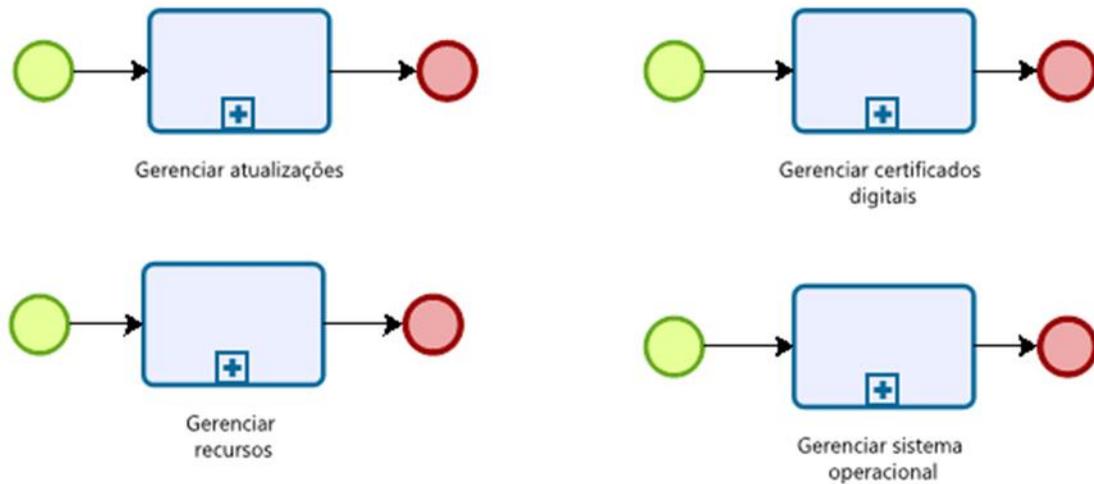
Pré-requisitos	Não se aplica
Políticas	Não se aplica
#	Lista de Atividades
1	Ajuda técnica
2	Gerenciamento de capacidade
3	Gerenciamento de atualizações
4	Gerenciamento de novos recursos
5	Gerenciamento de certificados digitais
Dependências do Serviço	
Informações que devem ser solicitadas antes de encaminhar o chamado: Verificar se as informações foram preenchidas corretamente.	
Contatos para escalonamento:	

1. Analista de Suporte Computacional
2. Administrador de sistemas operacionais
3. Coordenador Técnico.
4. Gerente do serviço

Equipes que devem ser treinadas no procedimento: Central de Serviços e operação de infraestrutura

Dependências de outros serviços: Não se aplica

Desenho do processo



Powered by
bizagi
Modeler

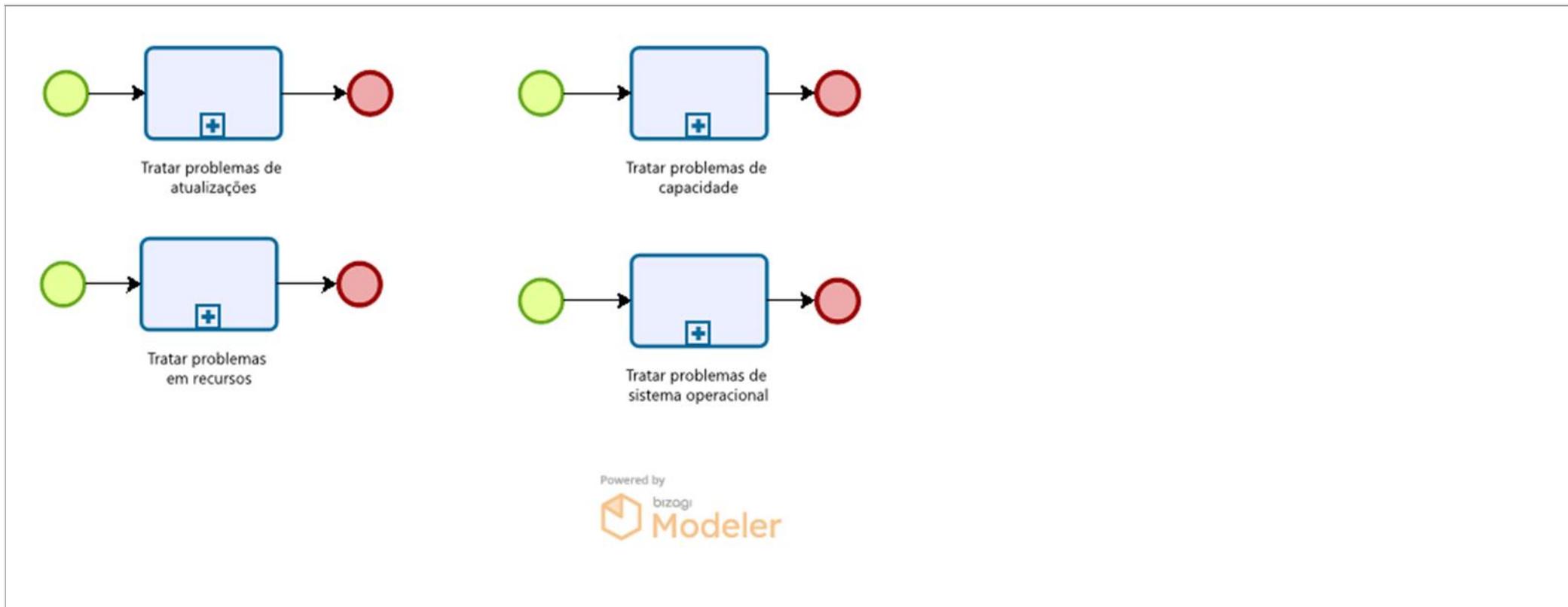
Serviço de manutenção de sistemas operacionais.

ID	INF-16	Severidade	Severidade 1
Tipo de serviço	Serviços de Apoio		
Gestor de serviço	Fiscal Técnico da Unidade		
Executor de serviço	Equipe de operação de infraestrutura		
Tempo para início de atendimento	30 min		
Tempo total de atendimento	4 horas		
Aprovadores	Gestor do serviço ou Coordenador técnico		
Partes interessadas	Sociedade e todos os colaboradores da instituição que utilizam recursos de Tecnologia de Informação e Comunicação.		
Meios de solicitação	Sistema de requisição de serviços		
Requisitos de informação	Nome do Servidor IP do servidor Descrição do problema		
Quem deve enxergar	Gerente e Coordenador (acesso administrativo) Analista de Suporte Computacional (acesso operacional) Administrador de sistemas operacionais (acesso operacional)		
Contingência	Não se aplica		

2.5.16.1 Processo de execução do serviço Troubleshoot - Sistemas Operacionais

Pré-requisitos	Não se aplica
----------------	---------------

Políticas	Não se aplica
#	Lista de Atividades
1	- Identificar e tratar problemas relacionados a capacidade
2	- Identificar e tratar problemas de atualizações
3	- Identificar e tratar problemas na adição de novos recursos.
4	Identificar e tratar problemas em certificados digitais
Dependências do Serviço	
Informações que devem ser solicitadas antes de encaminhar o chamado: Verificar se as informações foram preenchidas corretamente.	
Contatos para escalonamento: <ol style="list-style-type: none"> 1. Analista de Suporte Computacional 2. Administrador de sistemas operacionais 3. Coordenador Técnico. 4. Gerente do serviço 	
Equipes que devem ser treinadas no procedimento: Central de Serviços e operação de infraestrutura	
Dependências de outros serviços: Não se aplica	
Desenho do processo	



2.5.17 Serviço Manter Microsoft 365

Serviço de sustentação do Microsoft 365.

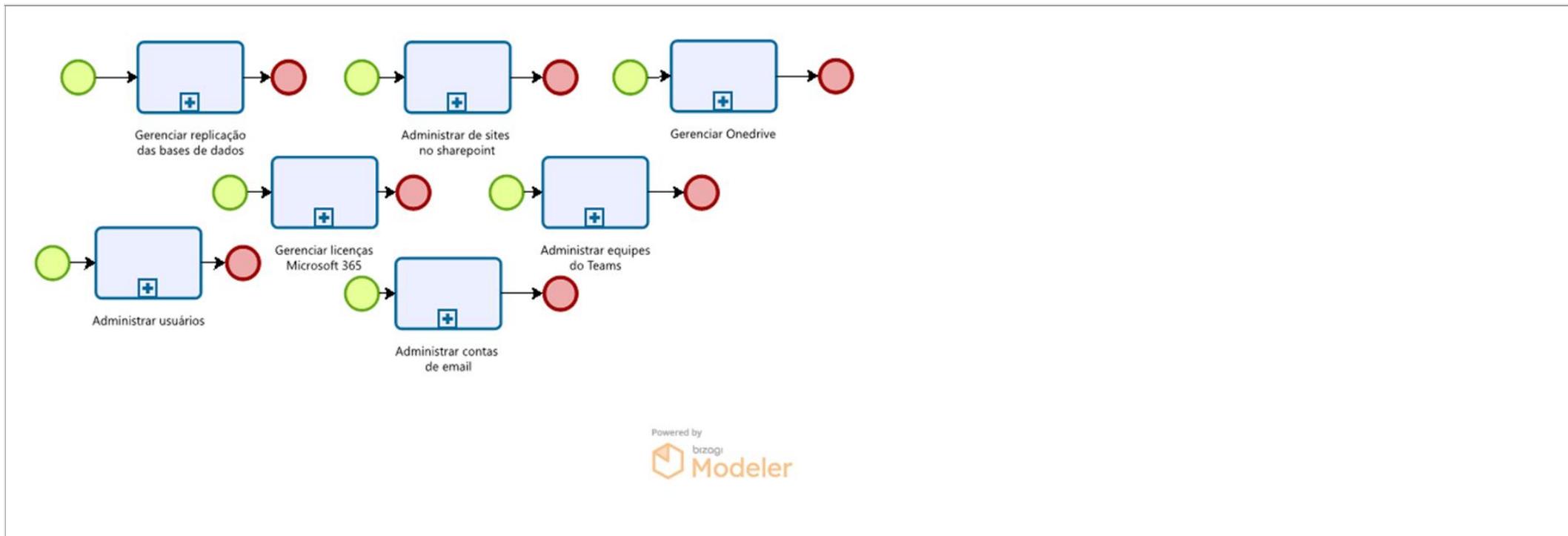
ID	INF-17	Severidade	Severidade 2
Tipo de serviço	Serviço de TIC		
Gestor de serviço	Fiscal Técnico da Unidade		
Executor de serviço	Equipe de operação de infraestrutura		

Tempo para início de atendimento	30 min
Tempo total de atendimento	4 horas
Aprovadores	Gestor do serviço ou Coordenador técnico
Partes interessadas	Sociedade e todos os colaboradores da instituição que utilizam recursos de Tecnologia de Informação e Comunicação.
Meios de solicitação	Sistema de requisição de serviços
Requisitos de informação	Nome de usuário Nome do serviço Permissão do usuário
Quem deve enxergar	Gerente e Coordenador (acesso administrativo) Analista de Suporte Computacional (acesso operacional) Administrador de sistemas operacionais (acesso operacional)
Contingência	Não se aplica

2.5.17.1 Processo de execução do serviço Manter Microsoft 365

Pré-requisitos	Não se aplica
Políticas	Não se aplica
#	Lista de Atividades
1	Verificar replicação das bases de dados de usuários local com o Azure AD

2	Gerenciamento das licenças Microsoft 365
3	Administração de grupos e usuários
4	Administração contas de email Exchange Online
5	Administração de sites no sharepoint
6	Administração de equipes do Teams
7	Gerenciamento de cota de armazenamento no Onedrive
Dependências do Serviço	
Informações que devem ser solicitadas antes de encaminhar o chamado: Verificar se as informações foram preenchidas corretamente.	
Contatos para escalonamento: <ol style="list-style-type: none"> 1. Analista de Suporte Computacional 2. Administrador de sistemas operacionais 3. Coordenador Técnico. 4. Gerente do serviço 	
Equipes que devem ser treinadas no procedimento: Central de Serviços e operação de infraestrutura	
Dependências de outros serviços: Não se aplica	
Desenho do processo	



2.5.18 Serviço Troubleshoot - Microsoft 365

Serviço de manutenção do Microsoft 365.

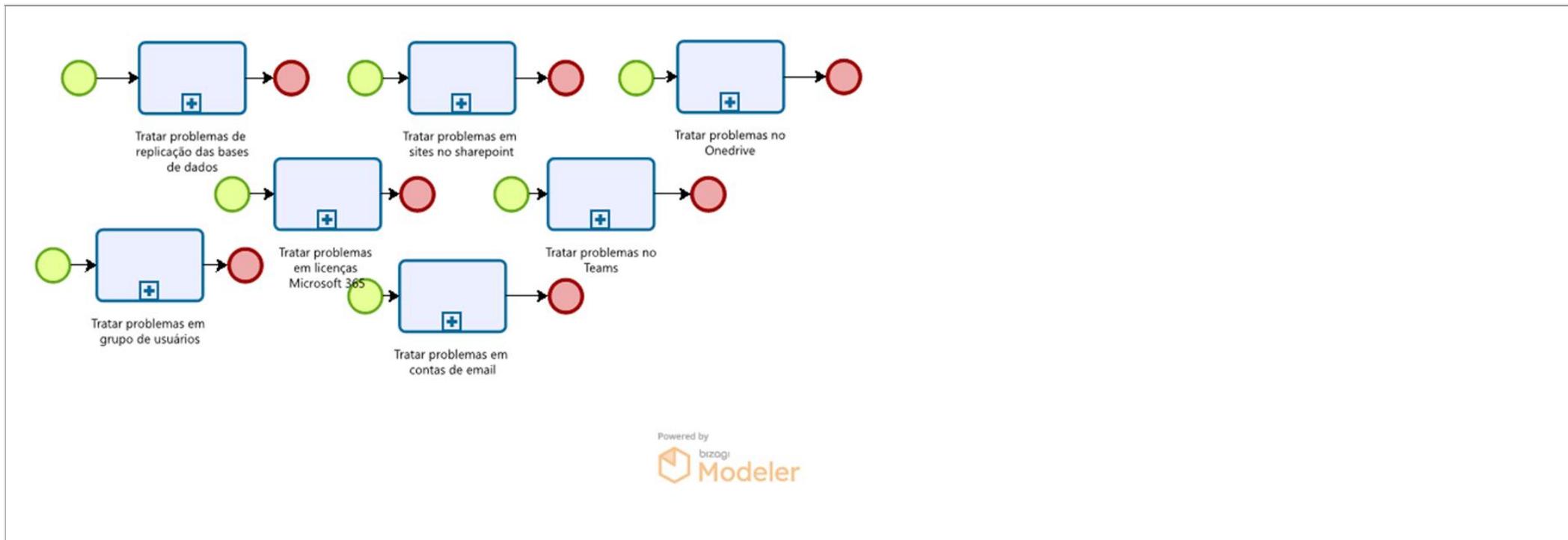
ID	INF-18	Severidade	Severidade 1
Tipo de serviço	Serviço de Apoio		
Gestor de serviço	Fiscal Técnico da Unidade		
Executor de serviço	Equipe de operação de infraestrutura		
Tempo para início de atendimento	30 min		

Tempo total de atendimento	4 horas
Aprovadores	Gestor do serviço ou Coordenador técnico
Partes interessadas	Sociedade e todos os colaboradores da instituição que utilizam recursos de Tecnologia de Informação e Comunicação.
Meios de solicitação	Sistema de requisição de serviços
Requisitos de informação	Nome de usuário Nome do serviço Permissão do usuário
Quem deve enxergar	Gerente e Coordenador (acesso administrativo) Analista de Suporte Computacional (acesso operacional) Administrador de sistemas operacionais (acesso operacional)
Contingência	Não se aplica

2.5.18.1 Processo de execução do serviço Troubleshoot - Microsoft 365

Pré-requisitos	Não se aplica
Políticas	Não se aplica
#	Lista de Atividades
1	Identificar e tratar problemas de replicação das bases de dados de usuários local com o Azure AD.
2	Identificar e tratar problemas com as licenças Microsoft 365

3	Identificar e tratar problemas em grupos e usuários.
4	Identificar e tratar problemas com contas de email no Exchange Online.
5	Identificar e tratar problemas em sites Sharepoint
6	Identificar e tratar problemas no Teams
7	Identificar e tratar problemas de cota de armazenamento no Onedrive
Dependências do Serviço	
Informações que devem ser solicitadas antes de encaminhar o chamado:	
Contatos para escalonamento: <ol style="list-style-type: none">1. Analista de Suporte Computacional2. Administrador de sistemas operacionais3. Coordenador Técnico.4. Gerente do serviço	
Equipes que devem ser treinadas no procedimento: Central de Serviços e operação de infraestrutura	
Dependências de outros serviços: Não se aplica	
Desenho do processo	



2.5.19 Serviço Web

Serviço de sustentação de serviços web.

ID	INF-19	Severidade	Severidade 2
Tipo de serviço	Serviços de Apoio		
Gestor de serviço	Fiscal Técnico da Unidade		
Executor de serviço	Equipe de operação de infraestrutura		
Tempo para início de atendimento	30 min		

Tempo total de atendimento	4 horas
Aprovadores	Gestor do serviço ou Coordenador técnico
Partes interessadas	Sociedade e todos os colaboradores da instituição que utilizam recursos de Tecnologia de Informação e Comunicação.
Meios de solicitação	Sistema de requisição de serviços
Requisitos de informação	Requisitos do site Nome do site Permissão dos diretórios
Quem deve enxergar	Gerente e Coordenador (acesso administrativo) Analista de Suporte Computacional (acesso operacional) Administrador de sistemas operacionais (acesso operacional)
Contingência	Não se aplica

2.5.19.1 Processo de execução do serviço Manter Serviços Web

Pré-requisitos	Não se aplica
Políticas	Não se aplica
#	Lista de Atividades
1	Instalação e configuração de servidor web
2	Instalação e configuração de web balancer

3

Gerenciamento de permissão para usuário

Dependências do Serviço

Informações que devem ser solicitadas antes de encaminhar o chamado:

- Nome do site
- IP do site
- Permissão dos diretórios

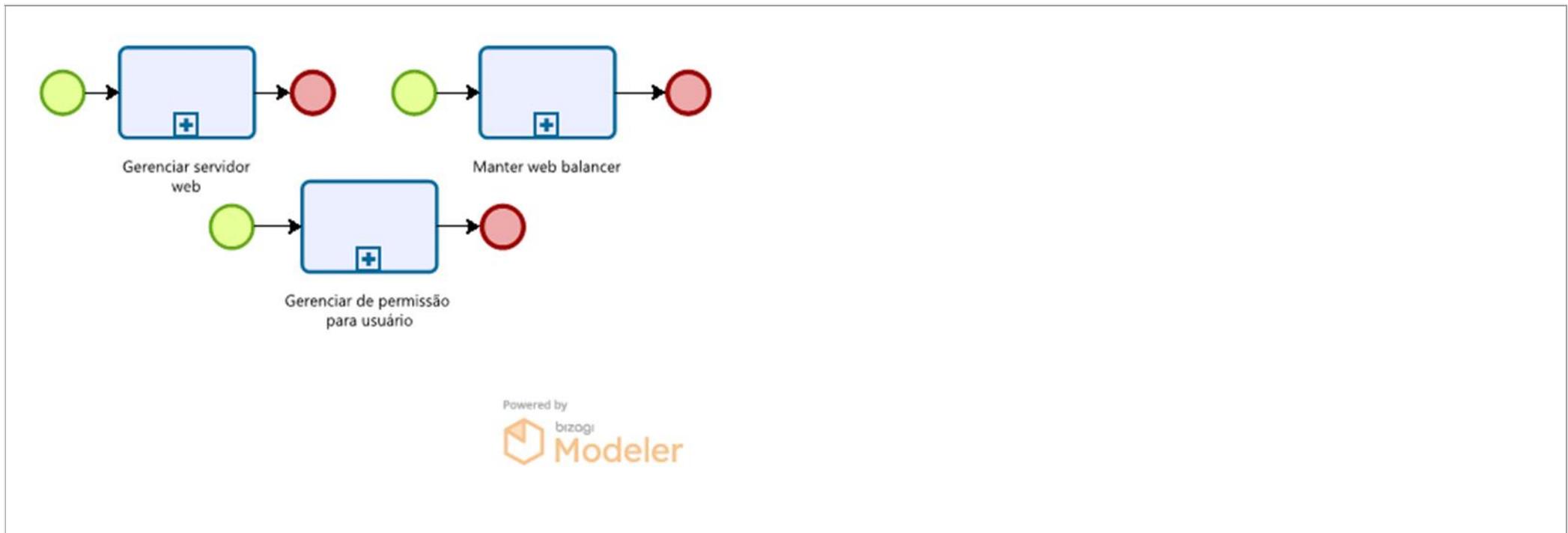
Contatos para escalonamento:

1. Analista de Suporte Computacional
2. Administrador de sistemas operacionais
3. Coordenador Técnico.
4. Gerente do serviço

Equipes que devem ser treinadas no procedimento: Central de Serviços e operação de infraestrutura

Dependências de outros serviços: Não se aplica

Desenho do processo



2.5.20 Serviço Troubleshoot - Web

Serviço de manutenção de serviços web.

ID	INF-20	Severidade	Severidade 2
Tipo de serviço	Serviços de Apoio		
Gestor de serviço	Fiscal Técnico da Unidade		
Executor de serviço	Equipe de operação de infraestrutura		
Tempo para início de atendimento	30 min		
Tempo total de atendimento	4 horas		

Aprovadores	Gestor do serviço ou Coordenador técnico
Partes interessadas	Pessoas ou entidades que têm interesse no serviço de TI, clientes, parceiros, usuários etc. Pessoas que podem estar interessadas nas atividades, metas, recursos ou entregáveis]
Meios de solicitação	Sistema de requisição de serviço
Requisitos de informação	- Nome do site - IP do site - Permissão dos diretórios
Quem deve enxergar	Gerente e Coordenador (acesso administrativo) Analista de Suporte Computacional (acesso operacional) Administrador de sistemas operacionais (acesso operacional)
Contingência	Não se aplica

2.5.20.1 Processo de execução do serviço Troubleshoot - Web

Pré-requisitos	Não se aplica
Políticas	Não se aplica
#	Lista de Atividades
1	Identificar e tratar problemas na configuração do servidor web
2	Identificar e tratar problemas de configuração de web balancer.
3	Identificar e tratar problemas de permissão para usuário.
Dependências do Serviço	
Informações que devem ser solicitadas antes de encaminhar o chamado:	

- Nome do site
- IP do site
- Permissão dos diretórios

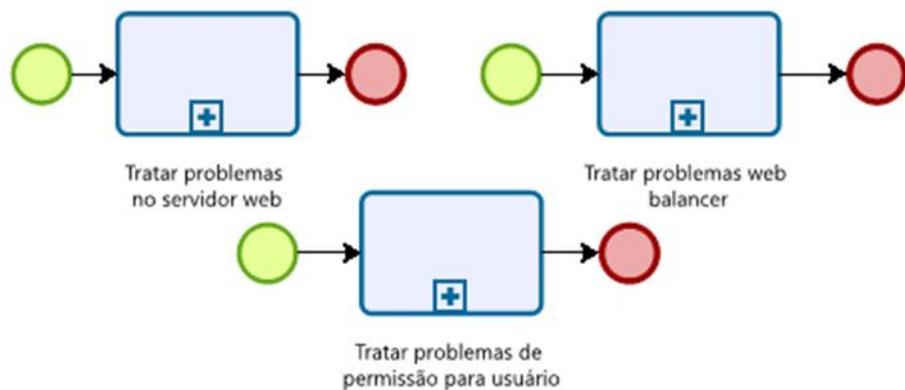
Contatos para escalonamento:

1. Analista de Suporte Computacional
2. Administrador de sistemas operacionais
3. Coordenador Técnico.
4. Gerente do serviço

Equipes que devem ser treinadas no procedimento: Operação de infraestrutura

Dependências de outros serviços: Não se aplica

Desenho do processo



2.5.21 Serviço DevOps

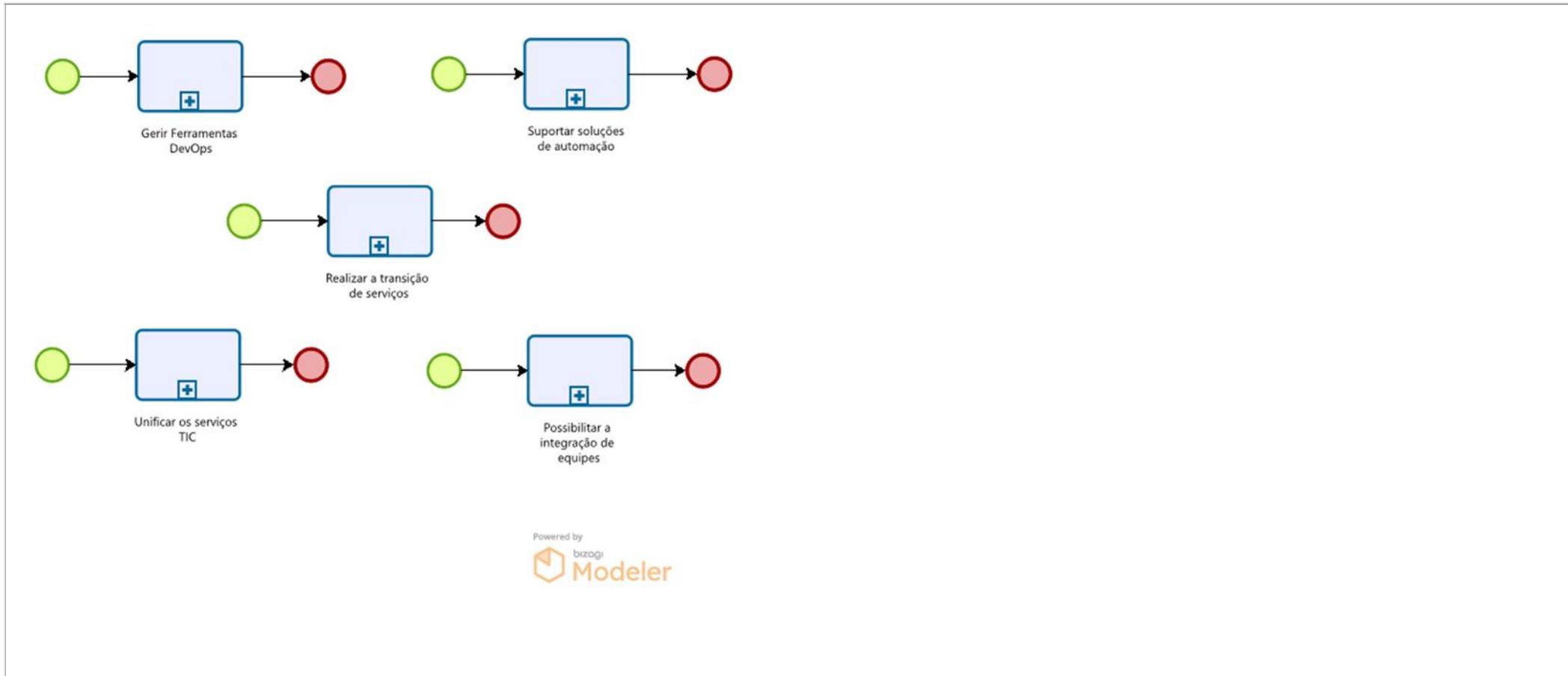
O serviço de administração, sustentação, gestão das ferramentas e processos de integração, entrega contínua de software e serviços de TIC ligados às práticas de DevOps.

ID	INF-21	Severidade	Severidade 2
Tipo de serviço	Serviços de TIC		
Gestor de serviço	Fiscal Técnico da Unidade		
Executor de serviço	Equipe de operação de infraestrutura		
Tempo para início de atendimento	30 min		
Tempo total de atendimento	4 horas		
Aprovadores	Gestor do serviço ou Coordenador técnico.		
Partes interessadas	Sociedade e todos os colaboradores da instituição que utilizam recursos de Tecnologia de Informação e Comunicação.		
Meios de solicitação	Sistema de requisição de serviços		
Requisitos de informação	Não se aplica		
Quem deve enxergar	Gerente e Coordenador (acesso administrativo) Equipe de suporte de Segurança da Informação (acesso administrativo) Equipe da Infraestrutura (acesso administrativo) Unidades usuárias (somente leitura)		
Contingência	Não se aplica		

1.1.21.1 Processo de execução do serviço DevOps

Pré-requisitos	Não se aplica
----------------	---------------

Políticas	Política de Segurança da Informação e Comunicações - POSIC
#	Lista de Atividades
1	Instalar, suportar e manter as ferramentas de DevOps e de automação de infraestrutura.
2	Suportar as soluções de automação.
3	Trabalhar na padronização e unificação dos ambientes de suporte aos serviços de TIC (desenvolvimento, testes, homologação, pré-produção e produção) com as operações de infraestrutura.
4	Trabalhar na integração do time de DevOps com os times ágeis de desenvolvimento de software.
5	Atuar na fase de transição de serviço das operações de TIC.
Dependências do Serviço	
Informações que devem ser solicitadas antes de encaminhar o chamado: Projeto aprovado pelo gerente de serviço ou coordenador técnico.	
Contatos para escalonamento: Não se aplica	
Equipes que devem ser treinadas no procedimento: Central de Serviços e operação de infraestrutura	
Dependências de outros serviços: Não se aplicar	
Desenho do processo	



2.6 Categoria de Serviços: Gerenciamento de Serviços de Operação de Infraestrutura

ID.	TIPO	CATEGORIA SERVIÇO	DO	NOME DO SERVIÇO	DESCRIÇÃO	RESPONSÁVEL	SEREVIDADE
GER-02	Requisição	Gerenciamento de Serviços de Infraestrutura de TIC	de de	Planejamento e Gestão Operacional de infraestrutura de TIC	Serviço de coordenação e gerenciamento da atuação dos demais profissionais de infraestrutura de TIC, garantindo a adequada prestação dos serviços, bem como controlando e planejamento operacionalmente as ações dessa equipe	Fiscal Técnico	Não aplicavel

ID.	ATIVIDADES	PERFIL PROFISSIONAL	TIPO DE CATÁLOGO	TIPO DE SERVIÇO	INICIO DE ATENDIMENTO	TEMPO DE SOLUÇÃO
GER-02	<ul style="list-style-type: none"> "- Elaboração de projetos de infraestrutura. - Elaboração de cronogramas de implantação de projetos. - Acompanhamento e report de projetos. - Apoiar na gestão de capacidade da infraestrutura - Apoiar na gestão da disponibilidade da infraestrutura - Apoiar na gestão de incidentes da infraestrutura - Elaborar, manter e atualizar relatórios de acompanhamento dos processos e indicadores. - Elaborar relatórios técnicos gerenciais. 	GERINF	Serviços Técnico	Serviço de Apoio	Não aplicavel	Não aplicavel

TODAS AS OUTRAS UNIDADES				COGETIC			ENSP			IFF		
ID.	TIPO DE EXECUÇÃO	SOBREAVISO	HORÁRIO									
GER-02	Híbrido	Não	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	Híbrido	Sim	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	Presencial	Sim	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	Presencial	Sim	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*

*Fuso horário local da unidade

Escopo da categoria de serviço	Coordenação e gerenciamento da atuação dos demais profissionais de TIC, controlando e planejamento operacionalmente as ações da equipe. Apoia na tomada de decisão da Instituição, auxilia na prospecção de soluções de Operação de TIC, fornecimento de informações táticas e operacionais, e proposição de ações de aprimoramento dos serviços de suporte ao usuário.
Local de prestação	Consultar tabela - Local de Prestação de Serviço
Ferramenta de automação	Sistema de gerenciamento de serviços de TI (ITSM).

#	Lista de Serviços da categoria
1	Planejamento e Gestão Operacional de infraestrutura de TIC

2.6.1 Planejamento e Gestão Operacional de infraestrutura de TIC

Serviço de coordenação e gerenciamento da atuação dos demais profissionais de TIC da informação, garantindo a adequada prestação dos serviços, bem como controlando e planejando a atuação dessa equipe.

ID	GER-02	Horário do serviço	Consultar tabela - Local de Prestação de Serviço
Severidade	Não se aplica		
Tipo de serviço	Serviço de Apoio		
Gestor de serviço	Fiscal Técnico da Unidade		
Executor de serviço	Coordenador técnico		
Tempo para início de atendimento	Não se aplica		
Tempo total de atendimento	Não se aplica		
Aprovadores	Gestor de serviço		
Partes interessadas	Sociedade e todos os colaboradores da instituição que utilizam recursos de Tecnologia de Informação e Comunicação.		
Meios de solicitação	Sistema de requisição de serviços		

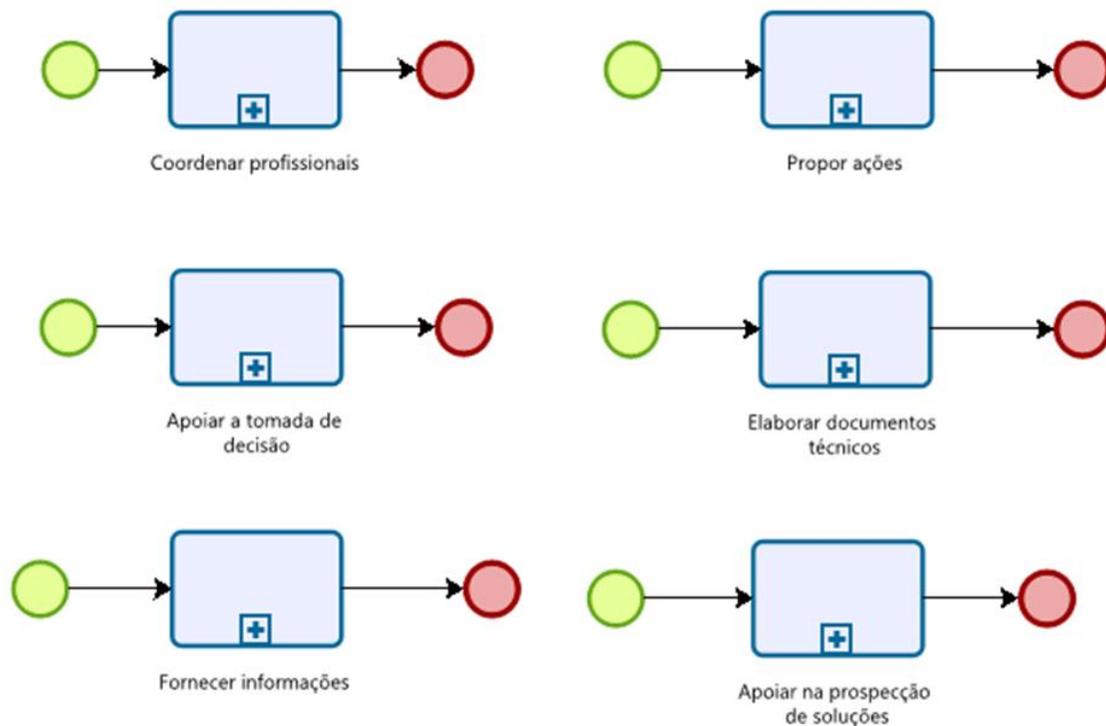
Requisitos de informação	Não se aplica
Quem deve enxergar	Não se aplica
Contingência	Não se aplica

2.6.1.1 Processo de execução do serviço de Planejamento e Gestão Operacional de infraestrutura de TIC

Pré-requisitos	Não se aplica
Políticas	Política de Segurança da Informação e Comunicação - POSIC
#	Lista de Atividades
1	Elaboração de projetos de infraestrutura.
2	Elaboração de cronogramas de implantação de projetos.
3	Acompanhamento e report de projetos.
4	Gestão de capacidade da infraestrutura
5	Gestão da disponibilidade da infraestrutura
6	Gestão de incidentes da infraestrutura
Dependências do Serviço	
Informações que devem ser solicitadas antes de encaminhar o chamado: Não se aplica	
Contatos para escalonamento: Não se aplica	
Equipes que devem ser treinadas no procedimento: Não se aplica	

Dependências de outros serviços: Não se aplica

Desenho do processo



Powered by
bizagi
Modeler

3. Grupo 2 - Item 01 - Serviços técnicos especializados de Segurança da Informação

3.1 Categoria de Serviços: Segurança Operacional

ID.	TIPO	CATEGORIA DO SERVIÇO	NOME DO SERVIÇO	DESCRIÇÃO	RESPONSÁVEL	SEREVIDADE
SEG-01	Requisição	Segurança Operacional	Sustentação das operações de Infraestruturas de segurança	Sustentação das soluções de segurança da informação (UTM, Antivírus, Antispam, Cofre de Senha, Monitoramento, Vulnerabilidades etc.) e processos de mapeamento de ativos, gestão de vulnerabilidades, gestão de acessos, etc.	Fiscal Técnico	Severidade 1

ID.	ATIVIDADES	PERFIL PROFISSIONAL	TIPO DE CATALOGO	TIPO DE SERVIÇO	INICIO DE ATENDIMENTO
SEG-01	<ul style="list-style-type: none"> - Resolver problemas - Tratar mudanças - Projetar e sustentar o conjunto de soluções que compõem o ambiente de segurança de TIC - Elaborar relatórios técnicos - Extrair informações para construção de indicadores - Executar rotina de sustentação das soluções de segurança do ambiente de TIC, ou seja, configurações, alterações e otimizações (hardening) das soluções - Elaborar e manter atualizada a documentação do ambiente e das soluções 	Administrador em segurança da informação	Serviços Técnico	Serviço de Apoio	30 min

		TODAS AS OUTRAS UNIDADES			COGETIC			ENSP		
ID.	TEMPO DE SOLUÇÃO	TIPO DE EXECUÇÃO	SOBREAVISO	HORÁRIO	TIPO DE EXECUÇÃO	SOBREAVISO	HORÁRIO	TIPO DE EXECUÇÃO	SOBREAVISO	HORÁRIO
SEG-01	2 horas	Híbrido	Sim	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	Híbrido	Sim	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	Presencial	Sim	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*

*Fuso horário local da unidade

	Fio-CE			IFF			INCQS		
ID.	TIPO DE EXECUÇÃO	SOBREAVISO	HORÁRIO	TIPO DE EXECUÇÃO	SOBREAVISO	HORÁRIO	TIPO DE EXECUÇÃO	SOBREAVISO	HORÁRIO
SEG-01	Presencial	Sim	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	Presencial	Não	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	Híbrido	Não	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*

*Fuso horário local da unidade

Escopo da categoria de serviço	Serviço de sustentação das soluções de segurança da informação (UTM, Antivírus, Antispam, Cofre de Senha, Monitoramento, Vulnerabilidades etc.) e processos de mapeamento de ativos, gestão de vulnerabilidades, gestão de acessos, entre outros.
Local de prestação	Consultar tabela - Local de Prestação de Serviço

<p>Ferramenta automação</p>	<p>de</p> <p>Sistema de Firewall de borda. Sistema de Gerenciamento de Acesso Privilegiado (PAM). Sistema de Gerenciamento de atualizações das soluções de segurança para Endpoints e E-mails. Sistema de gerenciamento de incidentes. Sistema de Gerenciamento de logs da solução de segurança para Firewall de borda. Sistema de Gerenciamento de logs das soluções de segurança para Endpoints e E-mails. Sistema de monitoramento de dispositivos da sala cofre. Sistema de monitoramento de dispositivos de rede. Sistema de registro e notificação de incidentes. Sistema de requisição de serviços. Sistema de gerenciamento de serviços de TI (ITSM). Sistema de segurança para E-mails. Sistema de segurança para Endpoints Desktops. Sistema de segurança para Endpoints Servidores.</p>
<p>#</p>	<p>Lista de Serviços da categoria</p>
<p>1</p>	<p>Sustentação das operações de Infraestruturas de segurança</p>

3.1.1 Sustentação das operações de Infraestruturas de segurança

Sustentação das soluções de segurança da informação com vista a garantir a disponibilidade, integridade, confidencialidade e autenticidade dos recursos tecnológicos, e processo de vulnerabilidades, gestão de acessos, etc.

ID	SEG-01	Severidade	Severidade 1
Tipo de serviço	Serviço de apoio		
Gestor de serviço	Fiscal Técnico da Unidade		
Executor de serviço	Equipe de suporte de Segurança da Informação		
Tempo para início de atendimento	30 min		
Tempo total de atendimento	2 horas		
Aprovadores	Gestor do serviço ou Coordenador técnico.		
Partes interessadas	Sociedade e todos os colaboradores da instituição que utilizam recursos de Tecnologia de Informação e Comunicação		
Meios de solicitação	<p>Sistema de atendimento de chamados.</p> <p>E-mail, Teams ou WhatsApp.</p> <p>Ligação telefônica.</p>		
Requisitos de informação	<p>Nome e endereço IP do host.</p> <p>Login, e-mail e Unidade do usuário.</p> <p>Descrição do atendimento e testes realizados previamente.</p>		
Quem deve enxergar	<p>Gerente e Coordenador (acesso administrativo)</p> <p>Equipe de suporte de Segurança da Informação (acesso administrativo)</p> <p>Equipe da Infraestrutura (acesso administrativo)</p> <p>Unidades usuárias (somente leitura)</p>		
Contingência	<p>Sistema de Firewall de borda: Ativo-Passivo com <i>failover</i>.</p> <p>Sistema de Gerenciamento de atualizações das soluções de segurança para Endpoints e E-mails: Ativo-Ativo.</p> <p>Sistema de Gerenciamento de Acesso Privilegiado (PAM): Ativo-Ativo com <i>failover</i>.</p>		

3.1.1.1 Processo de execução do serviço de Segurança da Informação - Operação de Infraestruturas

Pré-requisitos	Não aplicável
Políticas	Política de Segurança da Informação e Comunicação - POSIC e Comunicação - POSIC
#	Lista de Atividades
1	Resolver problemas
2	Tratar mudanças
3	Projetar e sustentar o conjunto de soluções que compõem o ambiente de segurança de TIC
4	Elaborar relatórios técnicos
5	Extrair informações para construção de indicadores
6	Executar rotina de sustentação das soluções de segurança do ambiente de TIC, ou seja, configurações, alterações e otimizações (hardening) das soluções
7	Elaborar e manter atualizada a documentação do ambiente e das soluções

Dependências do Serviço

Software:

Sistema de requisição de serviços.

Sistema de segurança para Endpoints Desktops.

Sistema de segurança para Endpoints Servidores.

Sistema de segurança para E-mails.

Sistema de Gerenciamento de logs das soluções de segurança para Endpoints e E-mails.

Sistema de Gerenciamento de atualizações das soluções de segurança para Endpoints e E-mails.

Sistema de Firewall de borda.

Sistema de Gerenciamento de logs da solução de segurança para Firewall de borda.

Sistema de Gerenciamento de Acesso Privilegiado (PAM).

Informações que devem ser solicitadas antes de encaminhar o chamado: Não se aplica

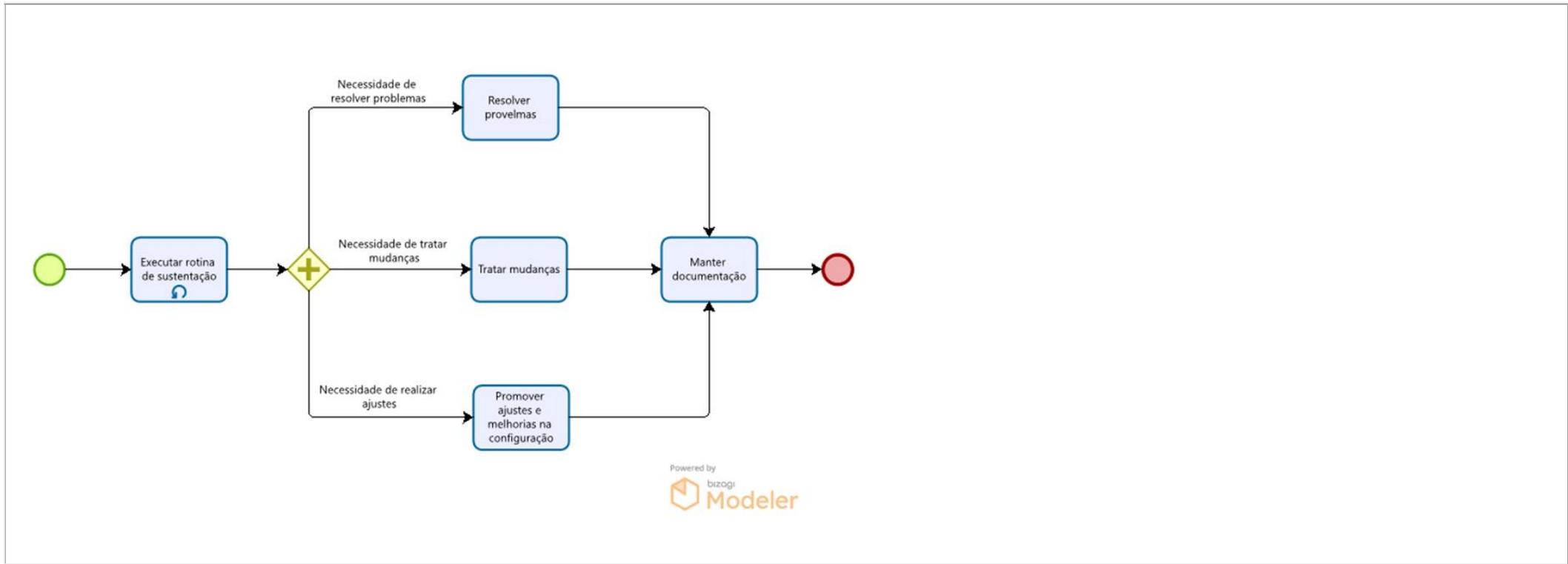
Contatos para escalonamento:

1. Coordenador Técnico.
2. Gestor do serviço.

Equipes que devem ser treinadas no procedimento: Equipe de suporte de Segurança da Informação e Coordenador técnico.

Dependências de outros serviços: Testes preliminares pela Equipe de suporte nível 2

Desenho do processo



3.2. Categoria de Serviços: Segurança defensiva e inteligência

ID.	TIPO	CATEGORIA SERVIÇO	DO	NOME DO SERVIÇO	DESCRIÇÃO	RESPONSÁVEL	SEREVIDADE
SEG-02	Requisição	Segurança defensiva e inteligência		Sustentação da segurança defensiva - Security Operation Center (SOC)	Sustentação das atividades de resposta a incidentes e threat intelligence	Fiscal Técnico	Severidade 1

ID.	ATIVIDADES	PERFIL PROFISSIONAL	TIPO CATALOGO DE	TIPO SERVIÇO DE	INICIO DE ATENDIMENTO DE

SEG-02	<ul style="list-style-type: none"> - Implementar e sustentar soluções de correlação de logs e detecção de ameaças (SIEM) - Realizar triagem de eventos - Receber, analisar, classificar, registrar e monitorar/acompanhar incidentes notificados - Notificar responsáveis para o tratamento de incidentes - Tratar incidentes relacionados à soluções mantidas pela área de segurança - Gerenciar hardening de soluções - Realizar investigação de incidentes - Elaborar relatórios de Threat Intelligence - Propor configurações adequadas/recomendadas das soluções de segurança - Pentest - Análise de vulnerabilidades - Realizar atividades de ataque e defesa de ativos de segurança; - Apoiar e colaborar com equipe CSIRT; - Analisar e implementar medidas de segurança cibernética para proteger dados contra hackers e ataques maliciosos. 	Administrador em segurança da informação	Serviços Técnico	Serviço de TIC	30 min
--------	---	--	------------------	----------------	--------

		TODAS AS OUTRAS UNIDADES			COGETIC			ENSP		
ID.	TEMPO DE SOLUÇÃO	TIPO DE EXECUÇÃO	DE SOBREAVISO	HORÁRIO	TIPO DE EXECUÇÃO	DE SOBREAVISO	HORÁRIO	TIPO DE EXECUÇÃO	DE SOBREAVISO	HORÁRIO
SEG-02	2 horas	Presencial/Remoto	Sim	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	Presencial/Remoto	Sim	24 x7	Presencial	Sim	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*

*Fuso horário local da unidade

Fio-CE				IFF			INCQS		
ID.	TIPO DE EXECUÇÃO	SOBREAVISO	HORÁRIO	TIPO DE EXECUÇÃO	SOBREAVISO	HORÁRIO	TIPO DE EXECUÇÃO	SOBREAVISO	HORÁRIO
SEG-02	Presencial	Sim	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	Presencial	Não	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	Presencial/Remoto	Não	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*

*Fuso horário local da unidade

Escopo da categoria de serviço	Serviço de Sustentação das atividades de resposta a incidentes e threat intelligence
Local de prestação	Consultar tabela - Local de Prestação de Serviço

Ferramenta de automação	<p>Sistema de Firewall de borda.</p> <p>Sistema de Gerenciamento de Acesso Privilegiado (PAM).</p> <p>Sistema de Gerenciamento de atualizações das soluções de segurança para Endpoints e E-mails.</p> <p>Sistema de gerenciamento de incidentes.</p> <p>Sistema de Gerenciamento de logs da solução de segurança para Firewall de borda.</p> <p>Sistema de Gerenciamento de logs das soluções de segurança para Endpoints e E-mails.</p> <p>Sistema de monitoramento de dispositivos da sala cofre.</p> <p>Sistema de monitoramento de dispositivos de rede.</p> <p>Sistema de registro e notificação de incidentes.</p> <p>Sistema de requisição de serviços.</p> <p>Sistema de gerenciamento de serviços de TI (ITSM).</p> <p>Sistema de segurança para E-mails.</p> <p>Sistema de segurança para Endpoints Desktops.</p>
#	Lista de Serviços da categoria
1	Sustentação da segurança defensiva - Security Operation Center (SOC)

3.2.1 Serviço de sustentação da segurança defensiva - Security Operation Center (SOC)

Sustentação das atividades de detecção de ameaças, triagem, resposta a incidentes, threat intelligence, gerência de vulnerabilidades, forense digital etc.

ID	SEG-02	Severidade	Severidade 1
Tipo de serviço	Serviço de TIC		

Gestor de serviço	Fiscal Técnico da Unidade
Executor de serviço	Equipe de suporte de Segurança da Informação
Tempo para início de atendimento	30 min
Tempo total de atendimento	2 horas
Aprovadores	Gestor do serviço ou Coordenador técnico
Partes interessadas	Sociedade e todos os colaboradores da instituição que utilizam recursos de Tecnologia de Informação e Comunicação
Meios de solicitação	Sistema de atendimento de chamados. Checklist de atividades rotineiras.
Requisitos de informação	Nome do domínio. Nome e endereço IP do host. Login, e-mail e Unidade do usuário. Descrição da avaliação de segurança.
Quem deve enxergar	Gerente e Coordenador (acesso administrativo) Equipe de suporte nível 2 (acesso administrativo) Unidades usuárias (somente relatórios autorizados)
Contingência	Não se aplica.
Observação	Para este serviço a empresa deverá prover toda a solução necessária para a prestação do serviço.

3.2.1.1 Processo de execução do serviço Sustentação da segurança defensiva

Pré-requisitos	Não aplicável
Políticas	Política de Segurança da Informação e Comunicação - POSIC
#	Lista de Atividades
1	Implementar e sustentar soluções de correlação de logs e detecção de ameaças (SIEM)
2	Rrealizar triagem de eventos
3	Receber, analisar, classificar, registrar e monitorar/acompanhar incidentes notificados
4	Notificar responsáveis para o tratamento de incidentes
5	Tratar incidentes relacionados à soluções mantidas pela área de segurança
6	Gerenciar hardening de soluções
7	Realizar investigação de incidentes
8	Elaborar relatórios de Threat Intelligence
9	Propor configurações adequadas/recomendadas das soluções de segurança
10	Pentest
11	Análise de vulnerabilidades
12	Realizar atividades de ataque e defesa de ativos de segurança
13	Apoiar e colaborar com equipe CSIRT
14	Analisar e implementar medidas de segurança cibernética para proteger dados contra hackers e ataques maliciosos
Dependências do Serviço	

Sistema de requisição de serviços.

Sistema de Gerenciamento de logs das soluções de segurança para Endpoints e E-mails.

Sistema de Gerenciamento de logs da solução de segurança para Firewall de borda.

Sistema de monitoramento de dispositivos de rede.

Sistema de monitoramento de dispositivos da sala cofre.

Sistema de gerenciamento de incidentes.

Informações que devem ser solicitadas antes de encaminhar o chamado: Não se aplica.

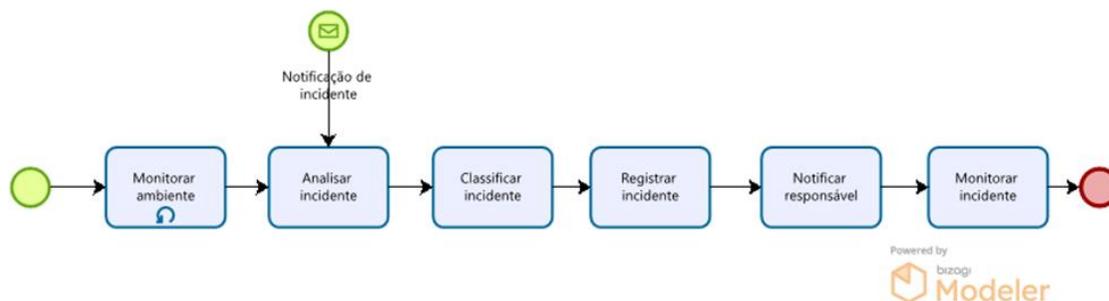
Contatos para escalonamento:

1. Administradores dos Sistemas.
2. Coordenador Técnico.
3. Gestor do serviço.

Equipes que devem ser treinadas no procedimento: Equipe de suporte de Segurança da Informação e Coordenador técnico.

Dependências de outros serviços: Não se aplica.

Desenho do processo



3.3. Categoria de Serviços: Segurança, Riscos e Conformidade

ID.	TIPO	CATEGORIA DO SERVIÇO	NOME DO SERVIÇO	DESCRIÇÃO	RESPONSÁVEL	SEREVIDADE
SEG-03	Requisição	Segurança, Riscos e Conformidade	Riscos, conformidade e continuidade de negócios	Sustentação de atividades relacionadas à gestão de riscos cibernéticos, continuidade de negócios e conformidade	Fiscal Técnico	Severidade 3

ID.	ATIVIDADES	PERFIL PROFISSIONAL	TIPO DE CATALOGO	TIPO DE SERVIÇO	INICIO DE ATENDIMENTO
SEG-03	<ul style="list-style-type: none"> - Elaborar planos de gerenciamento de riscos de segurança da informação e realizar a análise contínua dos riscos - Elaborar e manter planos de continuidade de negócios de TIC, incluindo os planos de gerenciamento de incidentes e plano de recuperação de desastres - Realizar análises de conformidade 	Administrador em segurança da informação	Serviços Técnico	Serviço de Apoio	1 hora

		TODAS AS OUTRAS UNIDADES			COGETIC			ENSP		
ID.	TEMPO DE SOLUÇÃO	TIPO DE EXECUÇÃO	SOBREAVISO	HORÁRIO	TIPO DE EXECUÇÃO	SOBREAVISO	HORÁRIO	TIPO DE EXECUÇÃO	SOBREAVISO	HORÁRIO
SEG-03	6 horas	Híbrido	Sim	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	Híbrido	Não	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	Presencial	Sim	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*

*Fuso horário local da unidade

Fio-CE	IFF	INCQS
--------	-----	-------

ID.	TIPO DE EXECUÇÃO	SOBREAVISO	HORÁRIO	TIPO DE EXECUÇÃO	SOBREAVISO	HORÁRIO	TIPO DE EXECUÇÃO	SOBREAVISO	HORÁRIO
SEG-03	Presencial	Sim	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	Presencial	Não	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	Híbrido	Não	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*

*Fuso horário local da unidade

Escopo da categoria de serviço	Sustentação de atividades relacionadas à gestão de riscos cibernéticos, continuidade de negócios e conformidade.
Local de prestação	Consultar tabela - Local de Prestação de Serviço

Ferramenta de automação	<p>Sistema de Firewall de borda.</p> <p>Sistema de Gerenciamento de Acesso Privilegiado (PAM).</p> <p>Sistema de Gerenciamento de atualizações das soluções de segurança para Endpoints e E-mails.</p> <p>Sistema de gerenciamento de incidentes.</p> <p>Sistema de Gerenciamento de logs da solução de segurança para Firewall de borda.</p> <p>Sistema de Gerenciamento de logs das soluções de segurança para Endpoints e E-mails.</p> <p>Sistema de monitoramento de dispositivos da sala cofre.</p> <p>Sistema de monitoramento de dispositivos de rede.</p> <p>Sistema de registro e notificação de incidentes.</p> <p>Sistema de requisição de serviços.</p> <p>Sistema de gerenciamento de serviços de TI (ITSM).</p> <p>Sistema de segurança para E-mails.</p> <p>Sistema de segurança para Endpoints Desktops.</p> <p>Sistema de gerenciamento de serviços de TI (ITSM).</p>
#	Lista de Serviços da categoria
1	Segurança, Riscos e Conformidade

3.3.1 Serviço de Segurança, Riscos e Conformidade

Sustentação de atividades relacionadas à gestão de riscos cibernéticos, continuidade de negócios e conformidade.

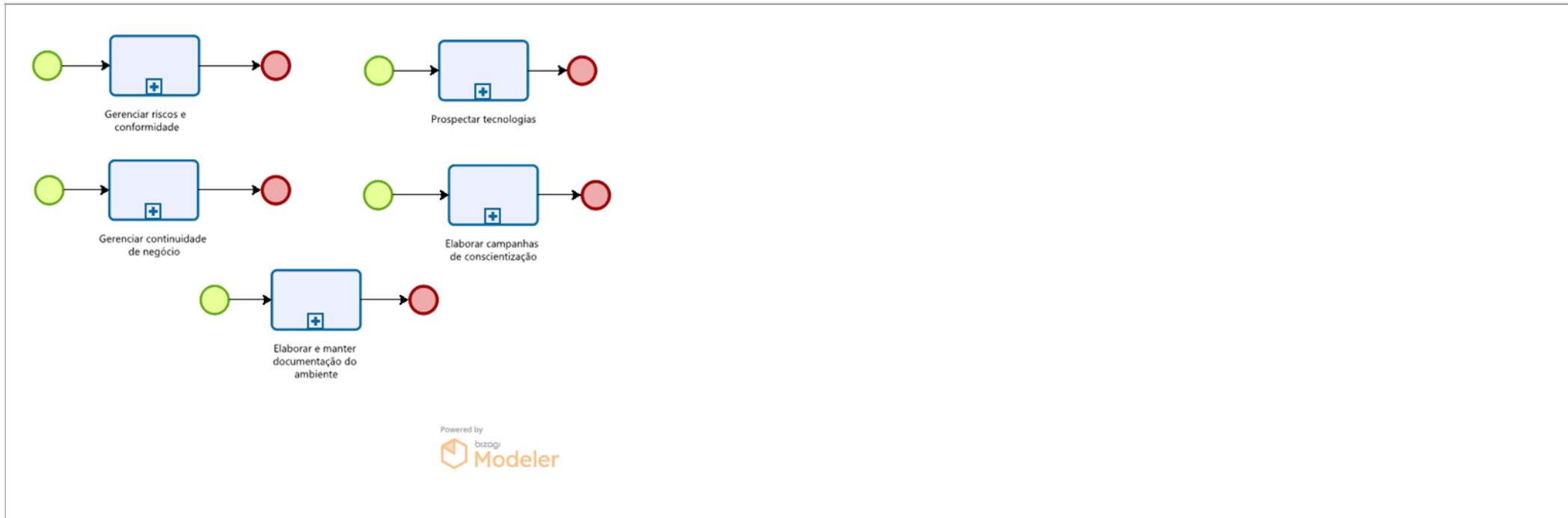
ID	SEG-03	Severidade	Severidade 3
-----------	--------	-------------------	--------------

Tipo de serviço	Serviço de Apoio
Gestor de serviço	Fiscal Técnico da Unidade
Executor de serviço	Equipe de suporte de Segurança da Informação
Tempo para início de atendimento	1 hora
Tempo total de atendimento	6 horas
Aprovadores	Gestor do serviço ou Coordenador técnico
Partes interessadas	Sociedade e todos os colaboradores da instituição que utilizam recursos de Tecnologia de Informação e Comunicação
Meios de solicitação	Sistema de requisição de serviços.
Requisitos de informação	Ambiente tecnológico. Resultado de análise de vulnerabilidades. Resultado de análises de risco. Indicadores de segurança da informação. Incidentes de segurança da informação.
Quem deve enxergar	Gerente e Coordenador (acesso administrativo) Equipe de suporte nível 2 (acesso administrativo) Unidades usuárias (somente relatórios autorizados)
Contingência	Não e aplica.

3.3.1.1 Processo de execução do serviço Sustentação da segurança estratégica

Pré-requisitos	Não aplicável
Políticas	Política de Segurança da Informação e Comunicação - POSIC

#	Lista de Atividades
1	Elaborar planos de gerenciamento de riscos de segurança da informação e realizar a análise contínua dos riscos
2	Elaborar e manter planos de continuidade de negócios de TIC, incluindo os planos de gerenciamento de incidentes e plano de recuperação de desastres
3	Realizar análises de conformidade
Dependências do Serviço	
Informações que devem ser solicitadas antes de encaminhar o chamado: Não e aplica.	
Contatos para escalonamento: <ol style="list-style-type: none"> 1. Coordenador Técnico. 2. Gestor do serviço 	
Equipes que devem ser treinadas no procedimento: Equipe de suporte de Segurança da Informação e Coordenador técnico.	
Dependências de outros serviços: Não e aplica.	
Desenho do processo	



3.4. Serviço de Suporte técnico especializado em segurança

ID.	TIPO	CATEGORIA DO SERVIÇO	NOME DO SERVIÇO	DESCRIÇÃO	RESPONSÁVEL	SEREVIDADE
SEG-04	Requisição	Suporte técnico especializado aos usuários	Suporte técnico especializado em segurança	Serviço de suporte técnico especializado aos usuários e áreas de TI da Fiocruz nas soluções de segurança da informação	Fiscal Técnico	Severidade 2

ID.	ATIVIDADES	PERFIL PROFISSIONAL	TIPO CATALOGO DE	TIPO SERVIÇO DE	INICIO ATENDIMENTO DE
SEG-04	<ul style="list-style-type: none"> - Esclarecer dúvidas especializadas - Atender requisições de serviços - Operar, administrar e manter soluções que compõem o ambiente de segurança de TIC 	Administrador em segurança da informação	Serviços Técnico	Serviço de Apoio	1 hora

	<ul style="list-style-type: none"> - Suportar processos de gerenciamento de serviços - Acompanhar fornecedores - Apoiar a emissão de certificados digitais 				
--	---	--	--	--	--

		TODAS AS OUTRAS UNIDADES			COGETIC			ENSP		
ID.	TEMPO DE SOLUÇÃO	TIPO DE EXECUÇÃO	SOBREAVISO	HORÁRIO	TIPO DE EXECUÇÃO	SOBREAVISO	HORÁRIO	TIPO DE EXECUÇÃO	SOBREAVISO	HORÁRIO
SEG-04	4 horas	Híbrido	Sim	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	Híbrido	Não	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	Presencial	Não	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*

*Fuso horário local da unidade

		Fio-CE			IFF			INCQS		
ID.	TIPO DE EXECUÇÃO	SOBREAVISO	HORÁRIO	TIPO DE EXECUÇÃO	SOBREAVISO	HORÁRIO	TIPO DE EXECUÇÃO	SOBREAVISO	HORÁRIO	
SEG-04	Presencial	Sim	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	Presencial	Não	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	Híbrido	Não	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	

*Fuso horário local da unidade

Escopo da categoria de serviço	Serviço de suporte técnico especializado aos usuários e áreas de TI da Fiocruz nas soluções de segurança da informação
Local de prestação	Consultar tabela - Local de Prestação de Serviço
Ferramenta de automação	<p>Sistema de Firewall de borda.</p> <p>Sistema de Gerenciamento de Acesso Privilegiado (PAM).</p> <p>Sistema de Gerenciamento de atualizações das soluções de segurança para Endpoints e E-mails.</p> <p>Sistema de gerenciamento de incidentes.</p> <p>Sistema de Gerenciamento de logs da solução de segurança para Firewall de borda.</p> <p>Sistema de Gerenciamento de logs das soluções de segurança para Endpoints e E-mails.</p> <p>Sistema de monitoramento de dispositivos da sala cofre.</p> <p>Sistema de monitoramento de dispositivos de rede.</p> <p>Sistema de registro e notificação de incidentes.</p> <p>Sistema de requisição de serviços.</p> <p>Sistema de gerenciamento de serviços de TI (ITSM).</p> <p>Sistema de segurança para E-mails.</p> <p>Sistema de segurança para Endpoints Desktops.</p> <p>Sistema de gerenciamento de serviços de TI (ITSM).</p>

#	Lista de Serviços da categoria
1	Suporte técnico especializado aos usuários

3.4.1 Serviço de Suporte técnico especializado aos usuários

Serviço de suporte técnico especializado aos usuários e áreas de TI da Fiocruz nas soluções de segurança da informação para verificar configurações de calibragem, falhas de funcionamento de periféricos (monitor, teclado, mouse, mídia removível)

ID	SEG-04	Severidade	Severidade 2
Tipo de serviço	Serviço de TIC		
Gestor de serviço	Fiscal Técnico da Unidade		
Executor de serviço	Equipe de Suporte técnico especializado aos usuários		
Tempo para início de atendimento	1 horas		
Tempo total de atendimento	4 horas		
Aprovadores	Não se aplica.		

Partes interessadas	Sociedade e todos os colaboradores da instituição que utilizam recursos de Tecnologia de Informação e Comunicação.
Meios de solicitação	Sistema de gerenciamento de serviços de TI (ITSM). E-mail, Teams ou WhatsApp ou qualquer outro aplicativo de mensagem aprovado pela Instituição. Ligação telefônica.
Requisitos de informação	Informações prévias do Central de Serviços informando detalhes do problema, localização do usuário e características do equipamento.
Quem deve enxergar	Todos os usuários de TIC da Instituição..
Contingência	Atendimento via aplicativo de mensagens.

3.4.1.1 Processo de execução do serviço de Suporte técnico especializado em segurança

Pré-requisitos	Não se aplica.
Políticas	Política de Segurança da Informação e Comunicação - POSIC e Comunicação - POSIC
#	Lista de Atividades
1	Esclarecer dúvidas especializadas
2	Atender requisições de serviços
3	Operar, administrar e manter soluções que compõem o ambiente de segurança de TIC
4	Suportar processos de gerenciamento de serviços
5	Acompanhar fornecedores
6	Apoiar a emissão de certificados digitais
Dependências do Serviço	

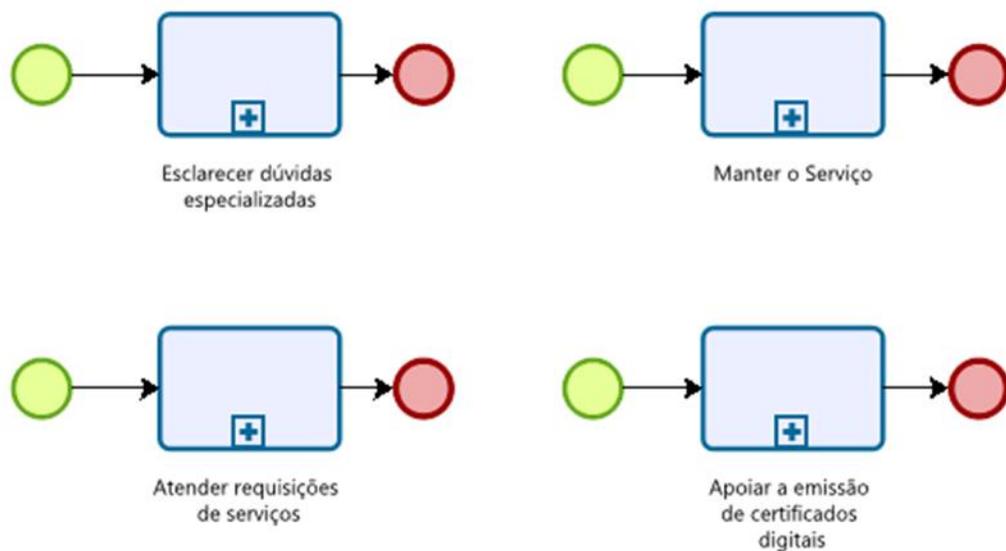
Informações que devem ser solicitadas antes de encaminhar o chamado: Informações levantadas pela equipe de Central de Serviços

Contatos para escalonamento: Não se aplica

Equipes que devem ser treinadas no procedimento: equipe de suporte especializado ao usuário

Dependências de outros serviços: Não se aplica.

Desenho do processo



Powered by
bizagi
Modeler

ID.	TIPO	CATEGORIA DO SERVIÇO	NOME DO SERVIÇO	DESCRIÇÃO	RESPONSÁVEL	SERVIDADE
GER-03	Requisição	Planejamento e Gestão Operacional da Segurança	Planejamento e Gestão Operacional	Serviço de coordenação e gerenciamento da atuação dos demais profissionais de segurança da informação, garantindo a adequada prestação dos serviços, bem como controlando e planejando operacionalmente as ações dessa equipe	Coord. de Segurança	Não aplicável

ID.	ATIVIDADES	PERFIL PROFISSIONAL	TIPO DE CATALOGO	TIPO DE SERVIÇO	INICIO DE ATENDIMENTO	TEMPO DE SOLUÇÃO
GER-03	<ul style="list-style-type: none"> - Coordenar e gerenciar a atuação dos demais profissionais de segurança da informação - Garantir adequada prestação dos serviços - Planejar e coordenar a operação das ações da equipe - Auxiliar na prospecção de soluções de segurança da informação - Fornecer informações táticas e operacionais necessárias à tomada de decisão - Propor ações de aprimoramento dos serviços de segurança da informação, seja preventiva ou reativa. - Elaborar documentos técnicos - Apoiar na elaboração de projetos de segurança 	Gerente de segurança da informação	Serviços Técnico	Serviço de TIC	Não aplicável	Não aplicável

TODAS AS OUTRAS UNIDADES				Fio-CE			IAM			INCQS		
ID.	TIPO DE EXECUÇÃO	SOBREAVISO	HORÁRIO									
GER-03	Híbrido	Sim	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	Presencial	Não	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	Presencial	Não	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	Híbrido	Não	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*

*Fuso horário local da unidade

3.5.1 Serviço de Planejamento e Gestão Operacional da Segurança

Serviço de coordenação e gerenciamento da atuação dos demais profissionais de segurança da informação, garantindo a adequada prestação dos serviços, bem como controlando as ações dessa equipe.

ID	GER-03	Severidade	Não se aplica
Tipo de serviço	Serviço de Apoio		
Gestor de serviço	Fiscal Técnico da Unidade		
Executor de serviço	Coordenador técnico		
Tempo para início de atendimento	Não aplicável		
Tempo total de atendimento	Não aplicável		
Aprovadores	Gestor do serviço		
Partes interessadas	Sociedade e todos os colaboradores da instituição que utilizam recursos de Tecnologia de Informação e Comunicação		
Meios de solicitação	Sistema de gestão de serviços. E-mail, Teams ou WhatsApp. Ligação telefônica.		
Requisitos de informação	Nome do domínio. Nome e endereço IP do host. Login e e-mail do usuário. Descrição do atendimento ou da avaliação de segurança.		
Quem deve enxergar	Gerente e Coordenador (acesso administrativo)		
Contingência	Não se aplica.		

3.5.1.1 Processo de execução do serviço de Planejamento e Gestão Operacional da Segurança

Pré-requisitos	Não aplicável
Políticas	Política de Segurança da Informação e Comunicação - POSIC
#	Lista de Atividades
1	Coordenar e gerenciar a atuação dos demais profissionais de segurança da informação
2	Garantir adequada prestação dos serviços
3	Planejar e coordenar a operação das ações da equipe
4	Auxiliar na prospecção de soluções de segurança da informação
5	Fornecer informações táticas e operacionais necessárias à tomada de decisão
6	Propor ações de aprimoramento dos serviços de segurança da informação, seja preventiva ou reativa.
7	Elaborar documentos técnicos
8	Apoiar na elaboração de projetos de segurança
Dependências do Serviço	
<p>Sistema de requisição de serviços.</p> <p>Sistema de segurança para Endpoints Desktops.</p> <p>Sistema de segurança para Endpoints Servidores.</p> <p>Sistema de segurança para E-mails.</p> <p>Sistema de Gerenciamento de logs das soluções de segurança para Endpoints e E-mails.</p> <p>Sistema de Gerenciamento de atualizações das soluções de segurança para Endpoints e E-mails.</p> <p>Sistema de Firewall de borda.</p>	

Sistema de Gerenciamento de logs da solução de segurança para Firewall de borda.

Sistema de Gerenciamento de Acesso Privilegiado (PAM).

Sistema de registro e notificação de incidentes.

Sistema de monitoramento de dispositivos de rede.

Sistema de monitoramento de dispositivos da sala cofre.

Sistema de gerenciamento de incidentes.

Informações que devem ser solicitadas antes de encaminhar o chamado: Não se aplica.

Contatos para escalonamento: Não se aplica.

Equipes que devem ser treinadas no procedimento: Não se aplica.

Dependências de outros serviços: Não se aplica.

Desenho do processo

