

## 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"> <li>- Marcar suporte a:</li> <li>[ ] Lentidão/congelamento.</li> <li>[ ] Não consegue logar/autenticar.</li> <li>[ ] Problemas em periféricos.</li> <li>[ ] Remanejar equipamento</li> <li>[ ] Troca, remoção ou adição de hardware</li> <li>[ ] Outros</li> </ul>	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 [ ] Duvida	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"> <li>- Marcar checagem/verificação de:</li> <li>[ ] Conectividade da internet cabeada ou wi-fi.</li> <li>[ ] Mapeamento de rede.</li> <li>[ ] Testar conexão e aferição da velocidade da internet.</li> </ul>	Serviço para verificação e correção de falhas de conexão à 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 CATÁLOGO	TIPO DE SERVIÇO
CES-01	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Entender a demanda do usuário.</li> <li>- Colher informações sobre a falha e equipamento afetado.</li> <li>- Aplicar soluções encontradas na base de conhecimento.</li> </ul>	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação	Serviço Negocial	Serviço de TIC
CES-02	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tirar dúvidas do usuário sobre aplicativos em dispositivos móveis.</li> <li>- Passar instruções para execução de procedimentos que possam reparar falhas, de acordo com a base de conhecimento.</li> </ul>	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação	Serviço Negocial	Serviço de TIC
CES-03	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Configurar e-mail em estação local ou dispositivo móvel de acordo com base de conhecimento.</li> </ul>	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação	Serviço Negocial	Serviço de TIC
CES-04	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Instalação de software institucional ou de terceiros, gratuito ou pago, de acordo com a política de permissões da instituição.</li> </ul>	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação	Serviço Negocial	Serviço de TIC
CES-05	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Checar conectividade da internet cabeada ou wi-fi</li> <li>- Verificar mapeamento de rede.</li> <li>- Realizar testes de conexão e aferição da velocidade da internet.</li> </ul>	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação	Serviço Negocial	Serviço de TIC
CES-06	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Checar possíveis problemas na configuração local da estação.</li> <li>-Cabo de rede</li> <li>- Realizar teste de impressão na impressora de destino atrás de possíveis erros.</li> </ul>	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 AS UNIDADES					
ID.	INÍCIO 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 às 17:00*
CES-02	5 min	30 min	Presencial/Remoto	Não	Segunda a Sexta das 8:00 às 17:00*
CES-03	5 min	30 min	Presencial/Remoto	Não	Segunda a Sexta das 8:00 às 17:00*
CES-04	5 min	30 min	Presencial/Remoto	Não	Segunda a Sexta das 8:00 às 17:00*
CES-05	5 min	30 min	Presencial/Remoto	Não	Segunda a Sexta das 8:00 às 17:00*
CES-06	5 min	30 min	Presencial/Remoto	Não	Segunda a Sexta das 8:00 às 17:00*

CES-07	5 min	30 min	Presencial/Remoto	Não	Segunda a Sexta das 8:00 às 17:00*
CES-08	5 min	30 min	Presencial/Remoto	Não	Segunda a Sexta das 8:00 às 17:00*
CES-09	5 min	30 min	Presencial/Remoto	Não	Segunda a Sexta das 8:00 às 17:00*
CES-10	5 min	30 min	Presencial/Remoto	Não	Segunda a Sexta das 8:00 às 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
<b>Perfil profissional para execução do Serviço</b>	
<b>Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Junior (TECSUP-01)</b> <b>Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno (TECSUP-02)</b> <b>Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno (TECSUP-03)</b>	

### 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.

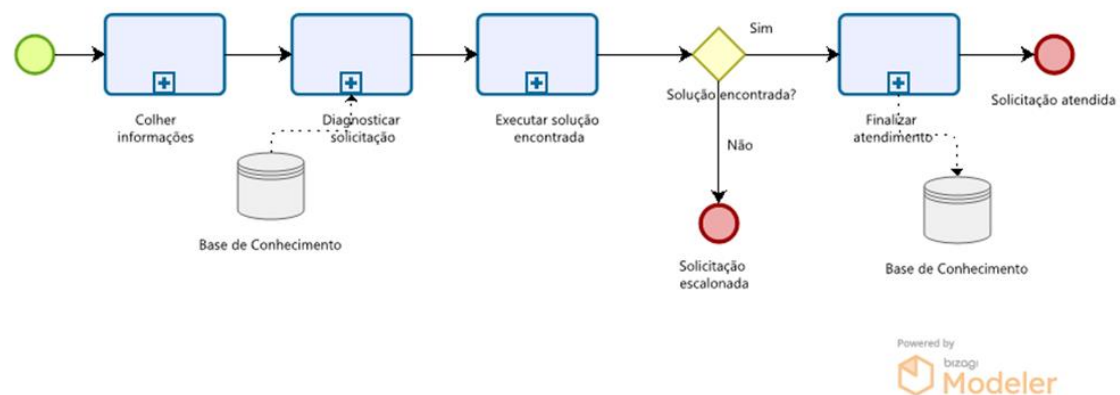
#### 1.1.1.1 Processo de execução do serviço de Estação de Trabalho

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.

<b>ID</b>	CES-02	<b>Severidade</b>	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(( )) --&gt; Step1[Colher informações detalhadas]     Step1 --&gt; Step2[Diagnosticar solicitação]     Step2 --&gt; Step3[Instruir usuário]     Step3 --&gt; Decision{Solução encontrada?}     Decision -- Sim --&gt; Step4[Finalizar atendimento]     Decision -- Não --&gt; Escalonedado((Solicitação escalonada))     Step4 --&gt; End((Solicitação atendida))          KB1[(Base de Conhecimento)] -.-&gt; Step1     KB2[(Base de Conhecimento)] -.-&gt; Step2     KB3[(Base de Conhecimento)] -.-&gt; Step4   </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

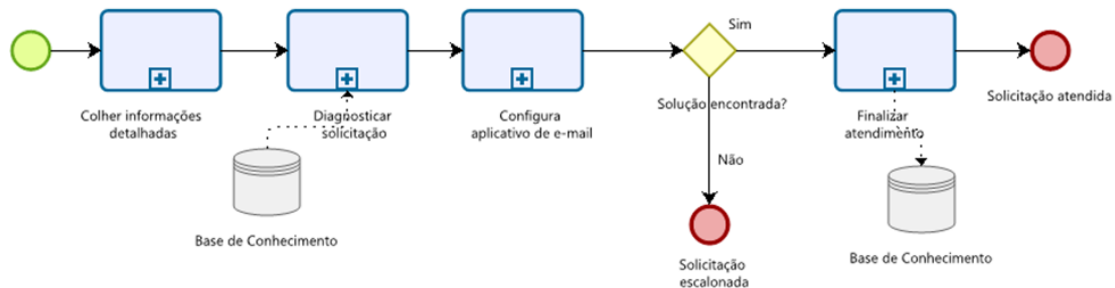
Informações que devem ser solicitadas antes de encaminhar o chamado: Nenhuma.

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

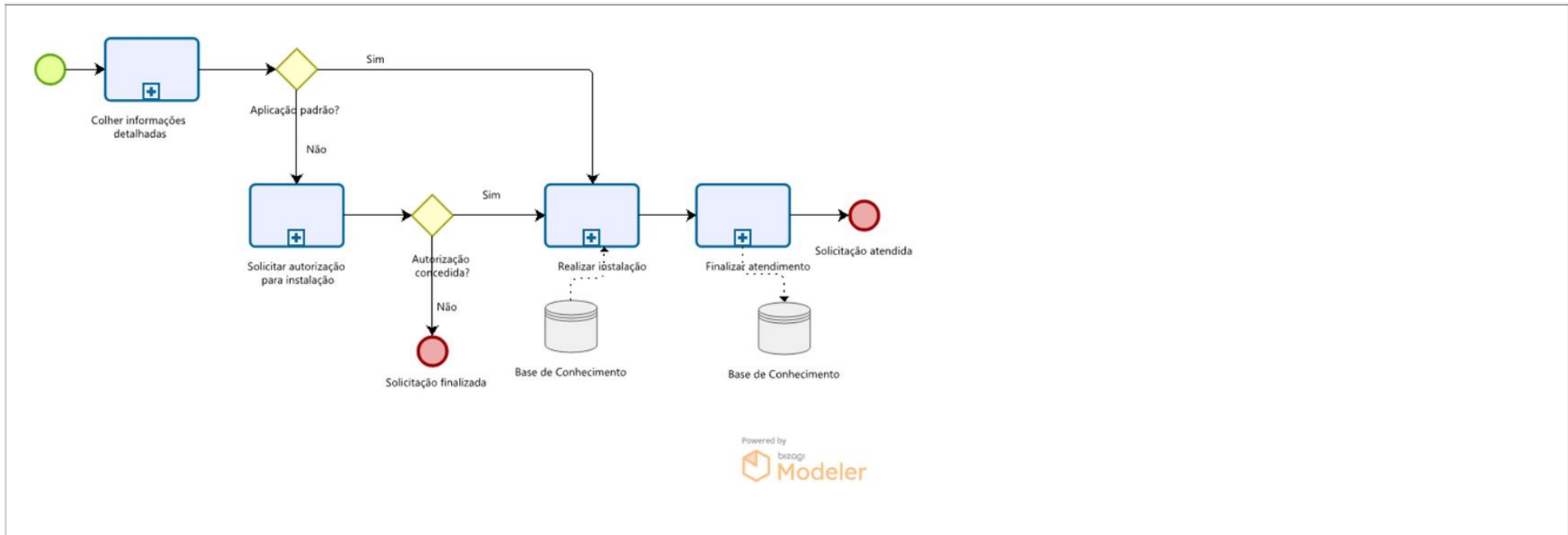
de software necessário para a realização das atividades institucionais.

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	



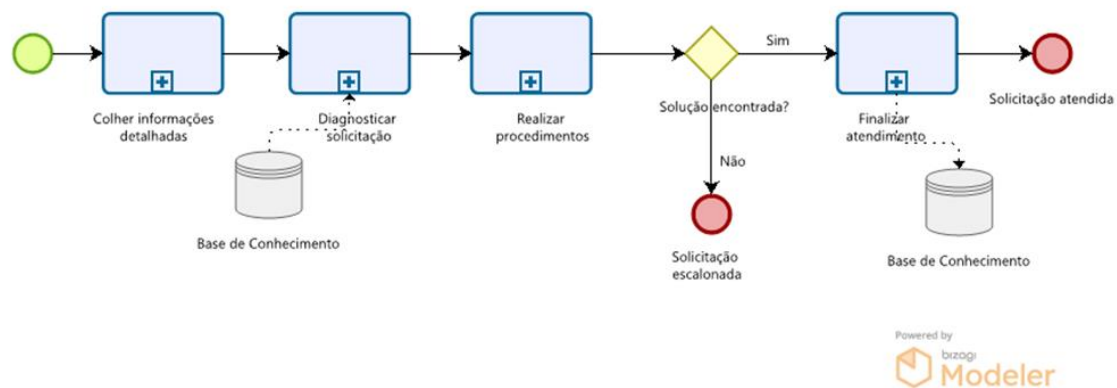
Informações que devem ser solicitadas antes de encaminhar o chamado: Possível causa do problema, erros verificados e localidade do usuário.

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

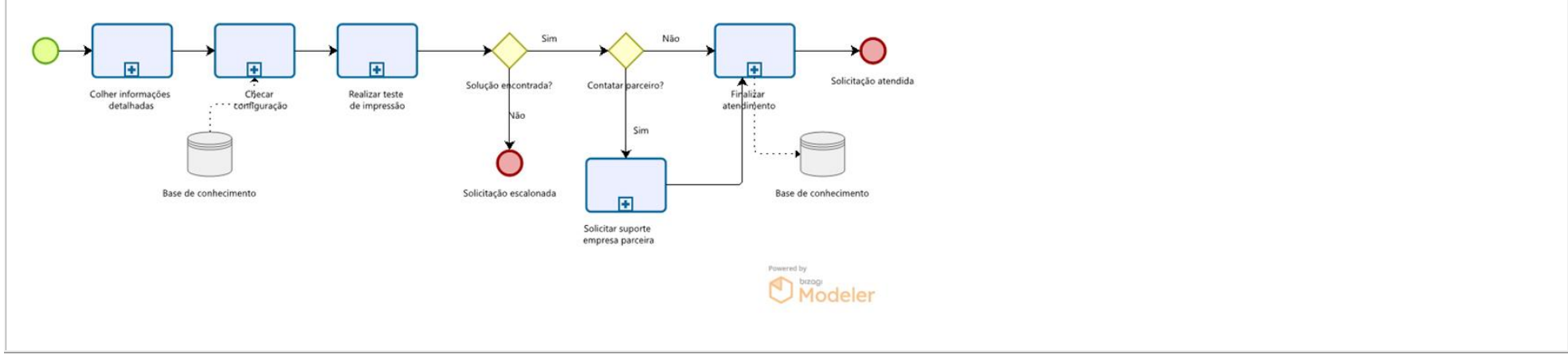
Informações que devem ser solicitadas antes de encaminhar o chamado: Local do erro, tipo do erro e equipamentos envolvidos no problema (estação de trabalho e impressora).

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

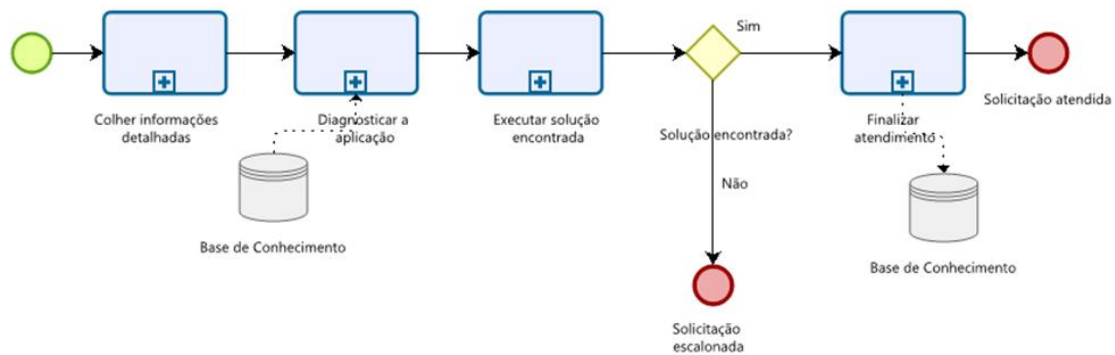
Informações que devem ser solicitadas antes de encaminhar o chamado: Possível tela de erro ou descrição do mesmo, além do local de atendimento.

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

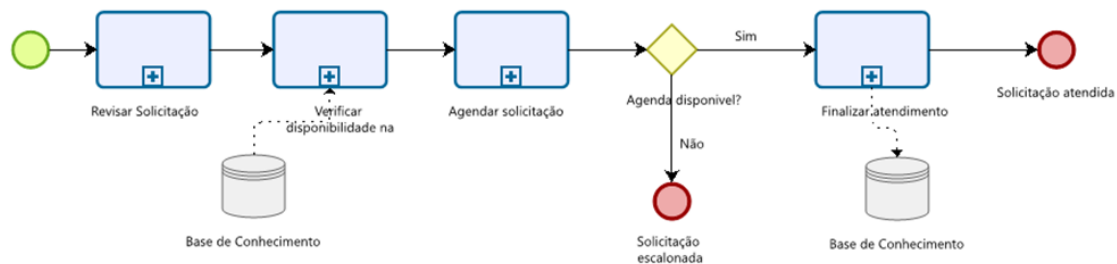
Informações que devem ser solicitadas antes de encaminhar o chamado: Informar data, hora e local do evento; número de participantes; equipamentos necessários e o aplicativo (ferramenta) de web conferencia que será usado

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.

<b>ID</b>	CES-09	<b>Severidade</b>	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

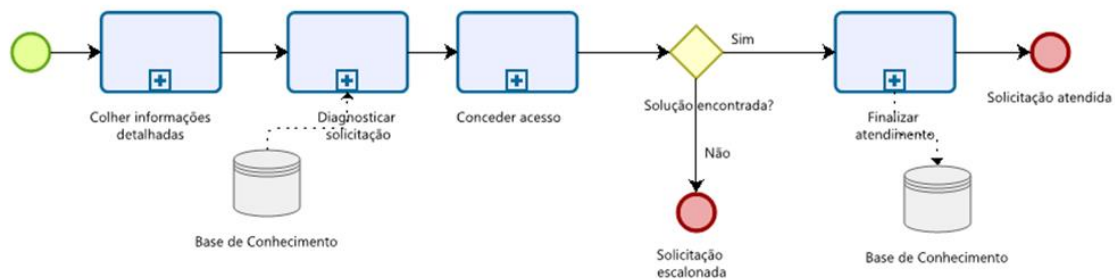
Informações que devem ser solicitadas antes de encaminhar o chamado: Perfil espelho

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

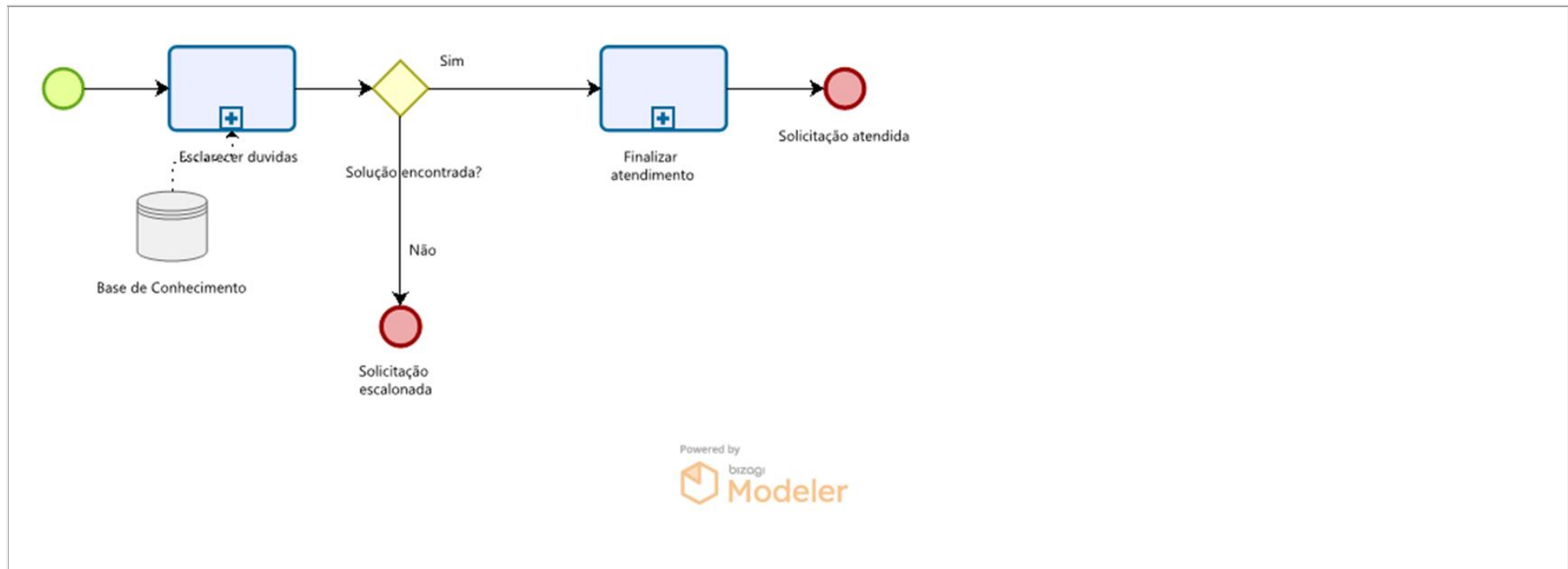
Serviço de suporte técnico ao usuário para esclarecimento de dúvidas sobre a utilização de soluções de segurança.

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"> <li>- Configurar evento (N2 cadastra salas virtuais e participa do evento como Host)</li> <li>- Checar o funcionamento de equipamentos e internet antes da reunião ou evento.</li> <li>- Acompanhar remotamente ou presencialmente reunião ou evento, dando</li> </ul>	<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"> <li>- Configurar ou verificar falhas na estação de trabalho</li> <li>- Verificação dos periféricos do equipamento, procurando problemas físicos ou lógicos que possam atrapalhar o desempenho.</li> <li>- Trocar, remover ou adicionar hardware (placas de vídeo/som, leitores de mídia etc.</li> <li>- Acompanhar fornecedores</li> </ul>	<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"> <li>- Instalar impressora a partir do servidor ou através de conexão USB.</li> <li>- Configurar impressora de acordo com especificações.</li> <li>- Monitorar software que controla as impressoras e realizar a troca de toners</li> <li>-Acompanhar fornecedores</li> </ul>	<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"> <li>- Configurar ou verificar falhas na calibragem do equipamento</li> <li>- Verificação dos periféricos do equipamento, procurando problemas físicos ou lógicos que possam atrapalhar o desempenho.</li> <li>- Trocar, remover ou adicionar hardware (placas de vídeo/som, leitores de mídia, etc.</li> </ul>	Analista de suporte computacional
SUP-11	Severidade 3	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Recuperação de HD, fonte de energia, sistemas operacionais, dados/arquivos</li> <li>-Reparação de maquinas novas, com ou sem troca de equipamento</li> </ul>	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 / INI		
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 às 17:00* Atendimento hospitalar 24*7
SUP-02	PRESENCIAL	Não	Segunda a Sexta das 8:00 as 17:00*	PRESENCIAL	Sim	Segunda a Sexta das 8:00 às 17:00* Atendimento hospitalar 24*7
SUP-03	PRESENCIAL	Não	Segunda a Sexta das 8:00 às 17:00*	PRESENCIAL	Sim	Segunda a Sexta das 8:00 às 17:00* Atendimento hospitalar 24*7
SUP-04	PRESENCIAL	Não	Segunda a Sexta das 8:00 às 17:00*	PRESENCIAL	Sim	Segunda a Sexta das 8:00 às 17:00* Atendimento hospitalar 24*7
SUP-05	PRESENCIAL	Não	Segunda a Sexta das 8:00 às 17:00*	PRESENCIAL	Sim	Segunda a Sexta das 8:00 às 17:00* Atendimento hospitalar 24*7



SUP-06	PRESENCIAL	Não	Segunda a Sexta das 8:00 às 17:00*	PRESENCIAL	Sim	Segunda a Sexta das 8:00 às 17:00* Atendimento hospitalar 24*7
SUP-07	PRESENCIAL	Não	Segunda a Sexta das 8:00 às 17:00*	PRESENCIAL	Sim	Segunda a Sexta das 8:00 às 17:00* Atendimento hospitalar 24*7
SUP-08	PRESENCIAL	Não	Segunda a Sexta das 8:00 às 17:00*	PRESENCIAL	Sim	Segunda a Sexta das 8:00 às 17:00* Atendimento hospitalar 24*7
SUP-09	PRESENCIAL	Não	Segunda a Sexta das 8:00 às 17:00*	PRESENCIAL	Sim	Segunda a Sexta das 8:00 às 17:00* Atendimento hospitalar 24*7
SUP-10	PRESENCIAL	Não	Segunda a Sexta das 8:00 às 17:00*	PRESENCIAL	Sim	Segunda a Sexta das 8:00 às 17:00* Atendimento hospitalar 24*7
SUP-11	PRESENCIAL	Não	Segunda a Sexta das 8:00 às 17:00*	PRESENCIAL	Sim	Segunda a Sexta das 8:00 às 17:00* Atendimento hospitalar 24*7

\*Fuso horário local da unidade

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

#### 1.1.1.1 Processo de execução do serviço Eventos Institucionais

<b>Pré-requisitos</b>	Ter o registro das informações do evento (local, data, ferramenta a ser usada, etc.)
<b>Políticas</b>	Não se aplica.
<b>#</b>	<b>Listas de Atividades</b>

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.

### Dependências do Serviço

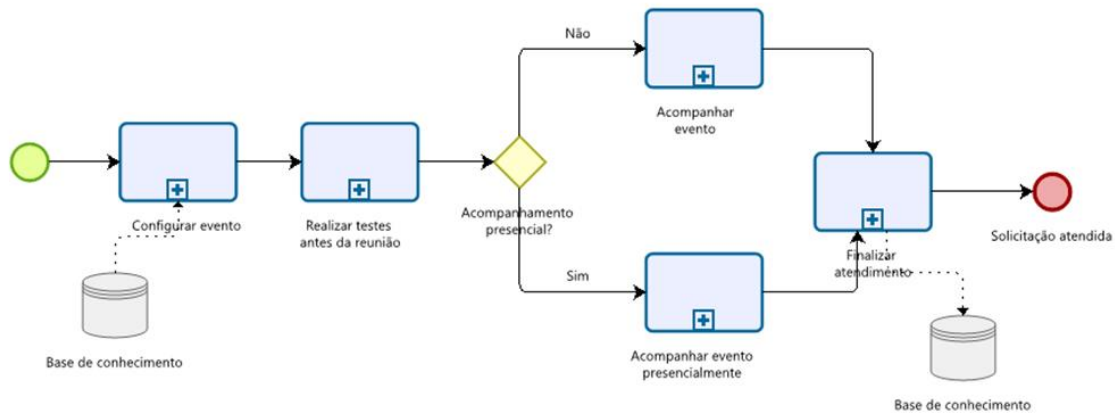
Informações que devem ser solicitadas antes de encaminhar o chamado: Não se aplica.

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



### 1.2.2 Serviço Rede de Dados

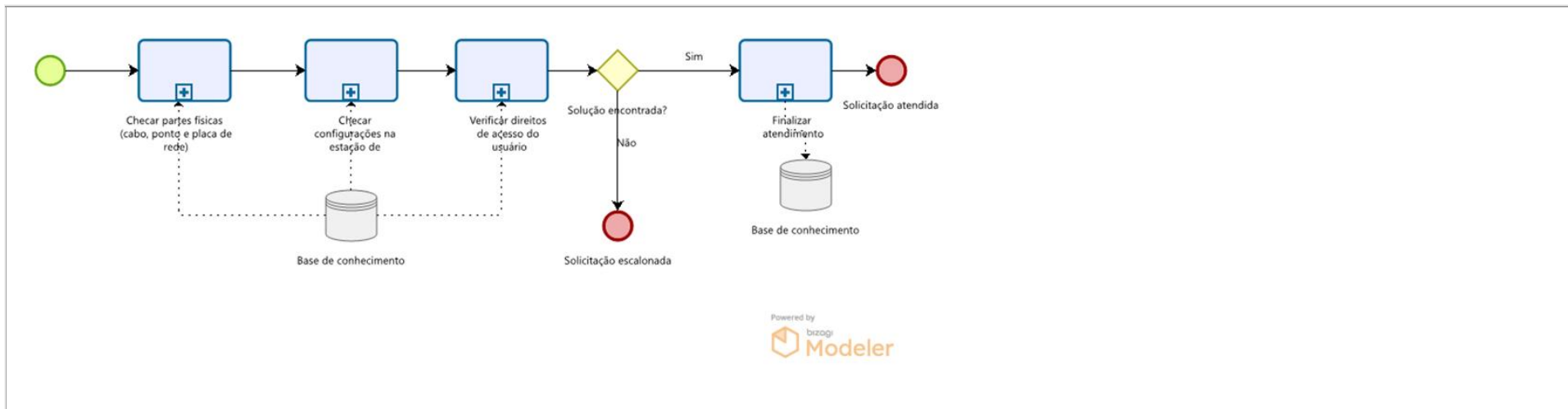
Serviço de verificação de rede cabeada ou WiFi na estação de trabalho.

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

ID	SUP-02	Severidade	Severidade 2
<b>Tipo de serviço</b>	Serviço de TIC		
<b>Gestor de serviço</b>	Fiscal Técnico da Unidade		
<b>Executor de serviço</b>	Equipe de Suporte técnico especializado aos usuários		
<b>Tempo para início de atendimento</b>	1 horas		
<b>Tempo total de atendimento</b>	6 horas		
<b>Aprovadores</b>	Não se aplica.		
<b>Partes interessadas</b>	Sociedade e todos os colaboradores da instituição que utilizam recursos de Tecnologia de Informação e Comunicação.		
<b>Meios de solicitação</b>	Sistema de gerenciamento de serviços de TI (ITSM). E-mail, Teams ou WhatsApp ou qualquer outro aplicativo de mensagem aprovado pela Instituição. Ligação telefônica.		
<b>Requisitos de informação</b>	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.).		
<b>Quem deve enxergar</b>	Todos os usuários de TIC.		
<b>Contingência</b>	Atendimento via aplicativo de mensagens.		

### 1.2.2.1 Processo de execução do serviço de Rede de dados

<b>Pré-requisitos</b>	Ter informações detalhadas sobre o problema.
<b>Políticas</b>	Não se aplica.
<b>#</b>	<b>Lista de Atividades</b>
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.
<b>Dependências do Serviço</b>	
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.	
<b>Desenho do processo</b>	



### 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.

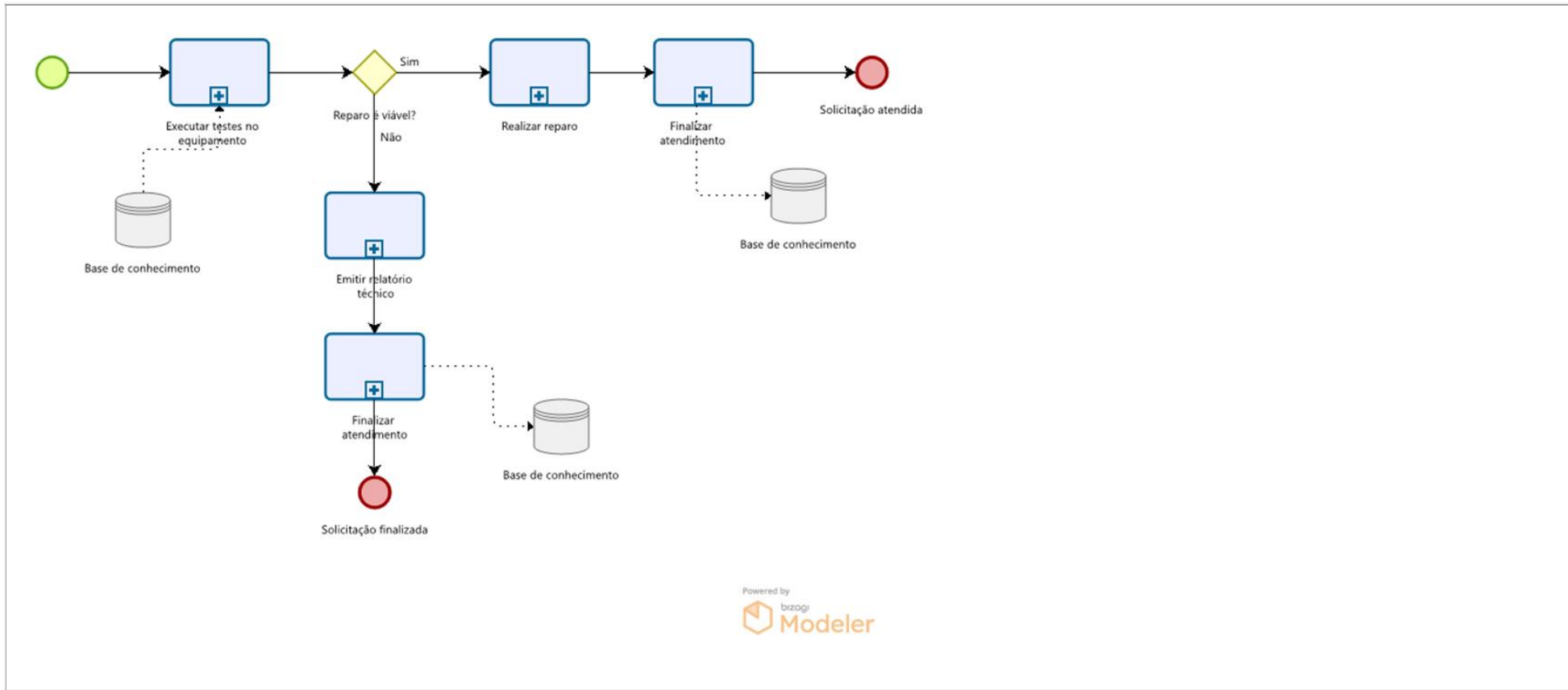
<b>ID</b>	SUP-03	<b>Severidade</b>	Severidade 3
<b>Tipo de serviço</b>	Serviço de TIC		
<b>Gestor de serviço</b>	Fiscal Técnico da Unidade		
<b>Executor de serviço</b>	Equipe de Suporte técnico especializado aos usuários		
<b>Tempo para início de atendimento</b>	1 horas		
<b>Tempo total de atendimento</b>	8 horas		
<b>Aprovadores</b>	Gestor do serviço		
<b>Partes interessadas</b>	Sociedade e todos os colaboradores da instituição que utilizam recursos de Tecnologia de Informação e Comunicação.		

<b>Meios de solicitação</b>	Sistema de gerenciamento de serviços de TI (ITSM). E-mail, Teams ou WhatsApp ou qualquer outro aplicativo de mensagem aprovado pela Instituição. Ligação telefônica.
<b>Requisitos de informação</b>	Motivo da solicitação do laudo e histórico de uso do equipamento quando possível.
<b>Quem deve enxergar</b>	Todos os usuários de TIC.
<b>Contingência</b>	Atendimento via aplicativo de mensagens.

#### 1.2.3.1 Processo de execução do serviço Emitir Laudo Técnico de equipamento

<b>Pré-requisitos</b>	Atendimento exclusivo para equipamentos institucionais.
<b>Políticas</b>	Política de Segurança da Informação e Comunicação - POSIC e Comunicação - POSIC
<b>#</b>	
1	Executar testes no equipamento para atestar sua condição de reparo inviável tecnicamente ou financeiramente.
2	Emitir relatório
<b>Dependências do Serviço</b>	
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.	
<b>Desenho do processo</b>	





#### 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.

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

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

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

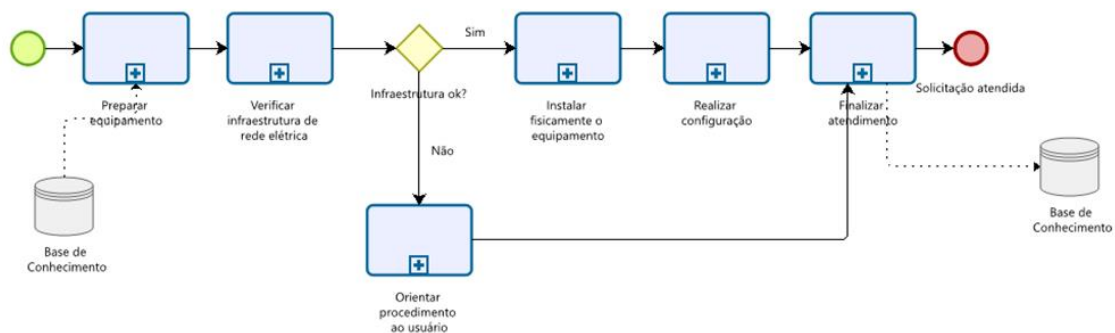
<b>Pré-requisitos</b>	Disponibilização do equipamento prévia, por parte da Cogetic ou do solicitante. Atendimento exclusivo para equipamentos institucionais.
<b>Políticas</b>	Política de Segurança da Informação e Comunicação - POSIC e Comunicação - POSIC
<b>#</b>	<b>Lista de Atividades</b>
1	Instalação ou remanejamento de equipamento (como computador desktop, notebook ou tablet) em local indicado por usuário ou gestão de TI.
<b>Dependências do Serviço</b>	
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.

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

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

#### 1.2.5.1 Processo de execução do serviço Formatação

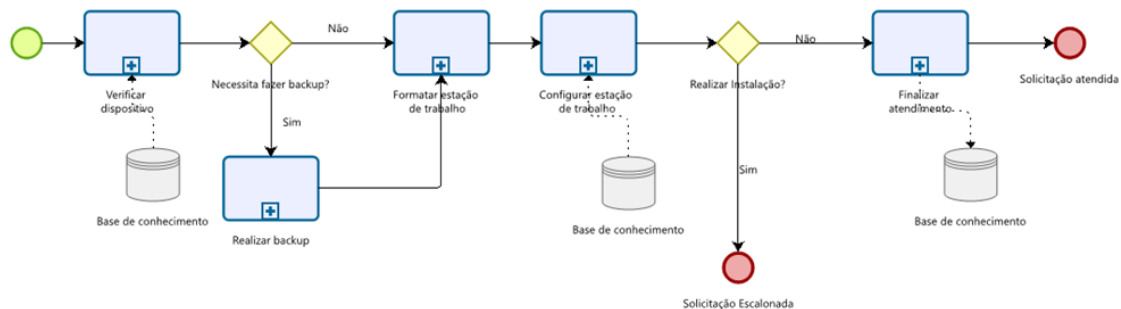
<b>Pré-requisitos</b>	Atendimento exclusivo para equipamentos institucionais.
<b>Políticas</b>	Política de Segurança da Informação e Comunicação - POSIC e Comunicação - POSIC
<b>#</b>	<b>Lista de Atividades</b>
1	Estação usando a imagem padrão do Windows.
2	Instalar programas padrões da instituição.
<b>Dependências do Serviço</b>	
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.

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

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

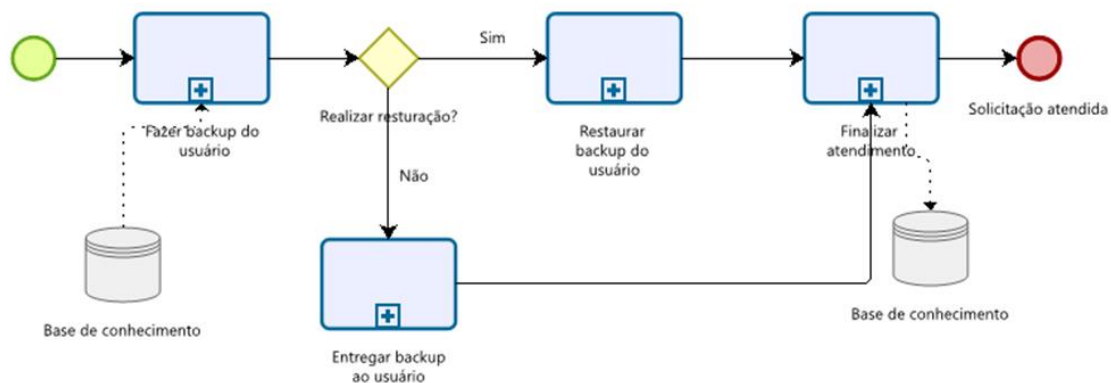
#### 1.2.6.1 Processo de execução do serviço Backup

<b>Pré-requisitos</b>	Não se aplica.
<b>Políticas</b>	Política de Segurança da Informação e Comunicação - POSIC e Comunicação - POSIC
<b>#</b>	
1	Fazer backup de dados da estação de trabalho para outra estação ou dispositivo externo.
2	Restaurar dados apagados, quando possível tecnicamente.
<b>Dependências do Serviço</b>	
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  
brazgi  
Modeler

### 1.2.7 Serviço Dispositivos móveis

Serviço para auxílio a dispositivos móveis.

Configurar e solucionar dúvidas gerais sobre aplicações e dispositivos móveis.

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

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

#### 1.2.7.1 Processo de execução do serviço Dispositivos móveis

<b>Pré-requisitos</b>	Não se aplica.
<b>Políticas</b>	Política de Segurança da Informação e Comunicação - POSIC e Comunicação - POSIC
<b>#</b>	<b>Lista de Atividades</b>
1	Auxiliar ou reparar dispositivos móveis (celulares e tablets).
<b>Dependências do Serviço</b>	
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.

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

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

#### 1.12.8.1 Processo de execução do serviço Estação de trabalho

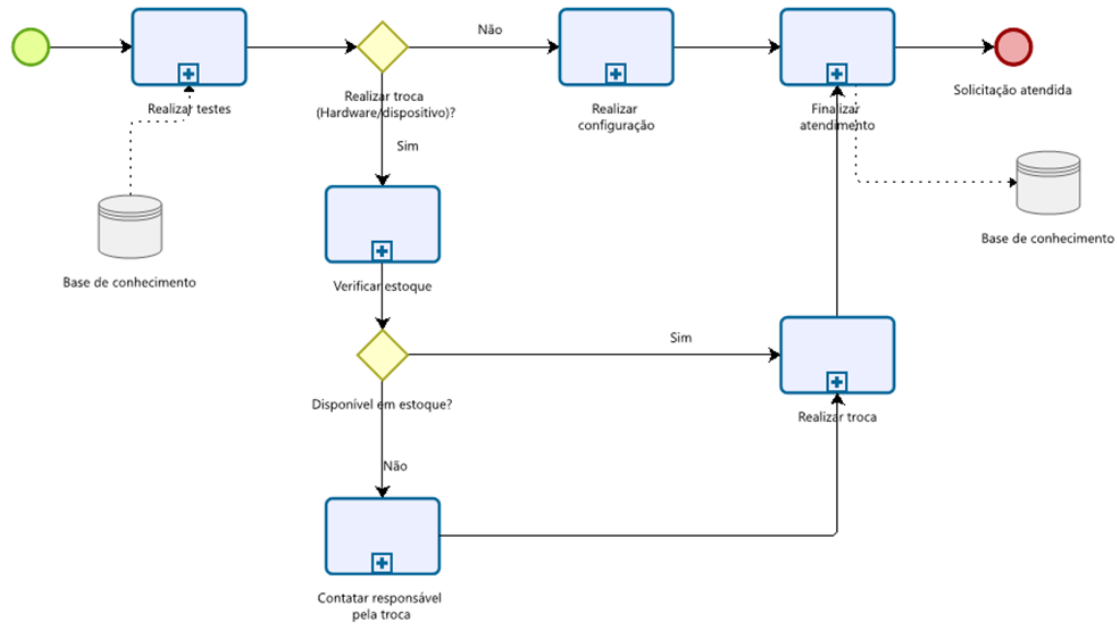
<b>Pré-requisitos</b>	Não se aplica.
<b>Políticas</b>	Não se aplica.
<b>#</b>	<b>Lista de Atividades</b>
1	Configurar ou verificar falhas na estação de trabalho
2	Verificação dos periféricos do equipamento, procurando problemas físicos ou lógicos que possam atrapalhar o desempenho.
3	Trocar, remover ou adicionar hardware (placas de vídeo/som, leitores de mídia, etc.
<b>Dependências do Serviço</b>	
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.

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

#### 1.2.9.1 Processo de execução do serviço Impressora

<b>Pré-requisitos</b>	Não se aplica.
<b>Políticas</b>	Não se aplica.
<b>#</b>	<b>Lista de Atividades</b>

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

### Dependências do Serviço

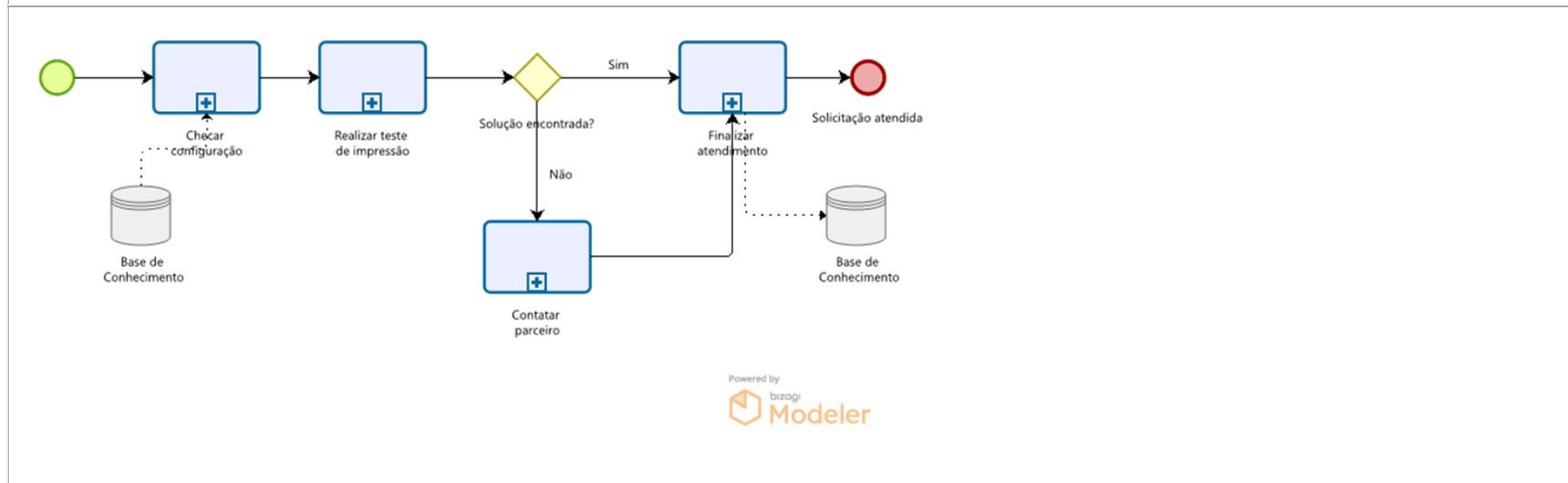
Informações que devem ser solicitadas antes de encaminhar o chamado: Impressora com problema, tipo do problema e local.

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

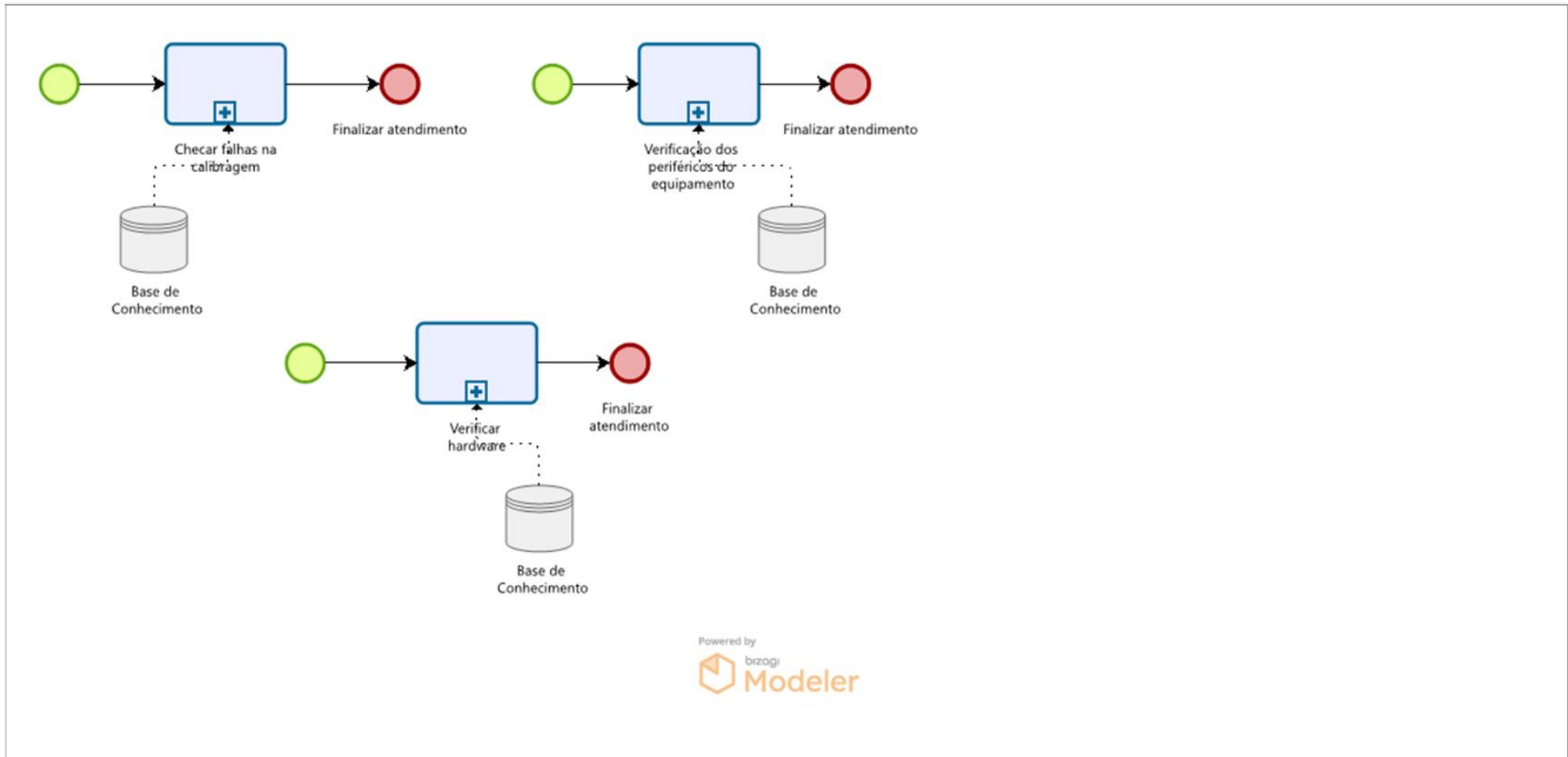
Serviço para verificar configurações de calibragem, falhas de funcionamento em equipamentos laboratoriais

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

#### 1.2.10.1 Processo de execução do serviço Impressora

<b>Pré-requisitos</b>	Não se aplica.
<b>Políticas</b>	Não se aplica.
<b>#</b>	<b>Lista de Atividades</b>

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 vídeo/som, leitores de mídia, etc.
<b>Dependências do Serviço</b>	
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.	
<b>Desenho do processo</b>	



### 1.2.11 Serviço de Reparo especializado e equipamentos

Serviço especializado de reparo de equipamentos em bancada.

<b>ID</b>	SUP-11	<b>Severidade</b>	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

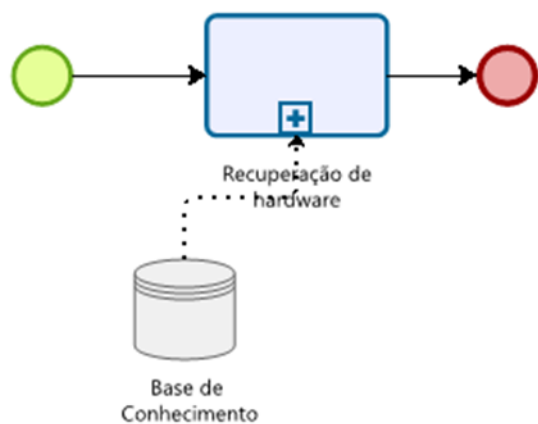
Pré-requisitos	Não aplicável
Políticas	Política de Segurança da Informação e Comunicações - POSIC
#	Lista de Atividades
1	Recuperação de HD, fonte de energia, sistemas operacionais, dados/arquivos,
	Reparação de máquinas novas, com ou sem troca de equipamento
Dependências do Serviço	
Informações que 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  
bizagi  
Modeler

### 1.3 Categoria de Serviços: Gerenciamento de Serviços de Atendimento aos usuários

ID.	TIPO	CATEGORIA DO SERVIÇO	NOME DO SERVIÇO	DO	DESCRIÇÃO	RESPONSÁVEL	SEREVIDADE
GER-01	Não se aplica	Gerenciamento de Serviços de Atendimento aos usuários	Coordenação de equipe	da	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"> <li>- Gerir a Central de Serviços de acordo com os padrões determinados.</li> <li>- Gerir a equipe de Suporte Campo, gerenciando os técnicos de acordo com suas especialidades, localização e disponibilidade.</li> <li>- Manter a funcionalidade da Central de Serviços entregando métricas acordadas dentro do cronograma e sem impactos na operação diária.</li> <li>- Criar e/ou implementar planos viáveis tecnicamente e financeiramente de acordo com a demanda.</li> <li>- Manter e suportar planos e implementações em andamento.</li> <li>- Criar relatórios que apoiem a Gestão de acordo as métricas.</li> <li>- Confecção de procedimentos e manuais necessários para suportar a prestação dos serviços de atendimento ao usuário.</li> <li>- Coordenação de atividades relativas ao inventário de ativos de TIC</li> <li>- Gerenciar as requisições de serviço e incidentes garantindo o bom andamento do atendimento das demandas dos usuários</li> </ul>	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação

TODAS AS UNIDADES							
ID.	TIPO DE CATÁLOGO	TIPO DE SERVIÇO	INÍCIO 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 às 17:00*

\*Fuso horário local da unidade

<b>Escopo da categoria de serviço</b>	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.
<b>Local de prestação</b>	Consultar tabela - Local de Prestação de Serviço
<b>Ferramenta de automação</b>	Sistema de gerenciamento de serviços de TI (ITSM).
<b>#</b>	<b>Lista de Serviços da categoria</b>
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
<b>Tipo de serviço</b>	Serviço de TIC		
<b>Gestor de serviço</b>	Fiscal Técnico da Unidade		
<b>Executor de serviço</b>	Coordenador técnico da equipe de atendimento ao usuário		
<b>Tempo para início de atendimento</b>	Não se aplica		
<b>Tempo total de atendimento</b>	Não se aplica		
<b>Aprovadores</b>	Gestor do serviço		

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

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

<b>Pré-requisitos</b>	Não se aplica
<b>Políticas</b>	Política de Segurança da Informação e Comunicação - POSIC
<b>#</b>	<b>Lista de Atividades</b>
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.
<b>Perfil Profissional</b>	

**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	INÍCIO DE ATENDIMENTO	TEMPO DE SOLUÇÃO	TIPO DE EXECUÇÃO	SOBREAVISO	HORÁRIO
ABD-01	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 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;</li> <li>- Realizar configurações, alterações e otimizações no ambiente de banco de dados da contratante;</li> <li>- Manter o ambiente atualizado observando as orientações previstas no</li> </ul>	Administrador de banco de dados	Serviços Técnico	Serviço de Apoio	30 min	4 horas	Híbrido	Não	Segunda a Sexta das 8:00 às 17:00*



	<p>gerenciamento de mudanças;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Acompanhar fornecedores caso necessário;</li> <li>- Registrar chamados para fornecedores das soluções;</li> <li>- Elaborar e manter atualizada a documentação de todo o ambiente.</li> </ul>								
ABD-02	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Apoiar na auditoria, análise, revisão de documentação relativas à modelagem de dados;</li> <li>- Construção de queries;</li> <li>- Apoiar na manutenção de repositório de metadados;</li> <li>- Manter esquemas de banco de dados;</li> <li>- Elaborar e manter modelo de dados;</li> <li>- Apoio na Elaboração e definição de política de segurança do Banco de Dados;</li> <li>- Realizar apuração Especial;</li> <li>- Confeção e manutenção de documentação e de procedimentos técnicos;</li> <li>- Validação de modelos de dados quanto às melhores práticas de modelagem;</li> </ul>	Administrador de banco de dados	Serviços Técnico	Serviço de Apoio	30 min	4 horas	Híbrido	Não	'Segunda a Sexta das 8:00 às 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 às 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 às 17:00*	-	-	Segunda a Sexta das 8:00 às 17:00*
ABD-02	Híbrido	Sim	Segunda a Sexta das 8:00 às 17:00*	Presencial	Sim	Segunda a Sexta das 8:00 às 17:00*
ABD-03	Híbrido	Sim	Segunda a Sexta das 8:00 às 17:00*	-	Sim	Segunda a Sexta das 8:00 às 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 às 19:00*	-	-	Segunda a Sexta das 8:00 às 17:00*
ABD-02	Híbrido	Não	Segunda a Sexta das 8:00 às 19:00*	Híbrido	Sim	Segunda a Sexta das 8:00 às 17:00*
ABD-03	Híbrido	Sim	Segunda a Sexta das 8:00 às 19:00*	Híbrido	Sim	Segunda a Sexta das 8:00 às 17:00*

\*Fuso horário local da unidade

<b>Escopo da categoria de serviço</b>	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.
<b>Local de prestação</b>	Consultar tabela - Local de Prestação de Serviço
<b>Ferramenta de automação</b>	Sistema de gerenciamento de serviços de TI (ITSM).
<b>#</b>	<b>Lista de Serviços da categoria</b>
1	Sustentação de Banco de Dados
2	Administração de Banco de Dados
3	Troubleshoot - Banco de Dados
<b>PERFIL PROFISSIONAL</b> Administrador de banco de dados - Pleno	

Administrador de banco de dados - Senior

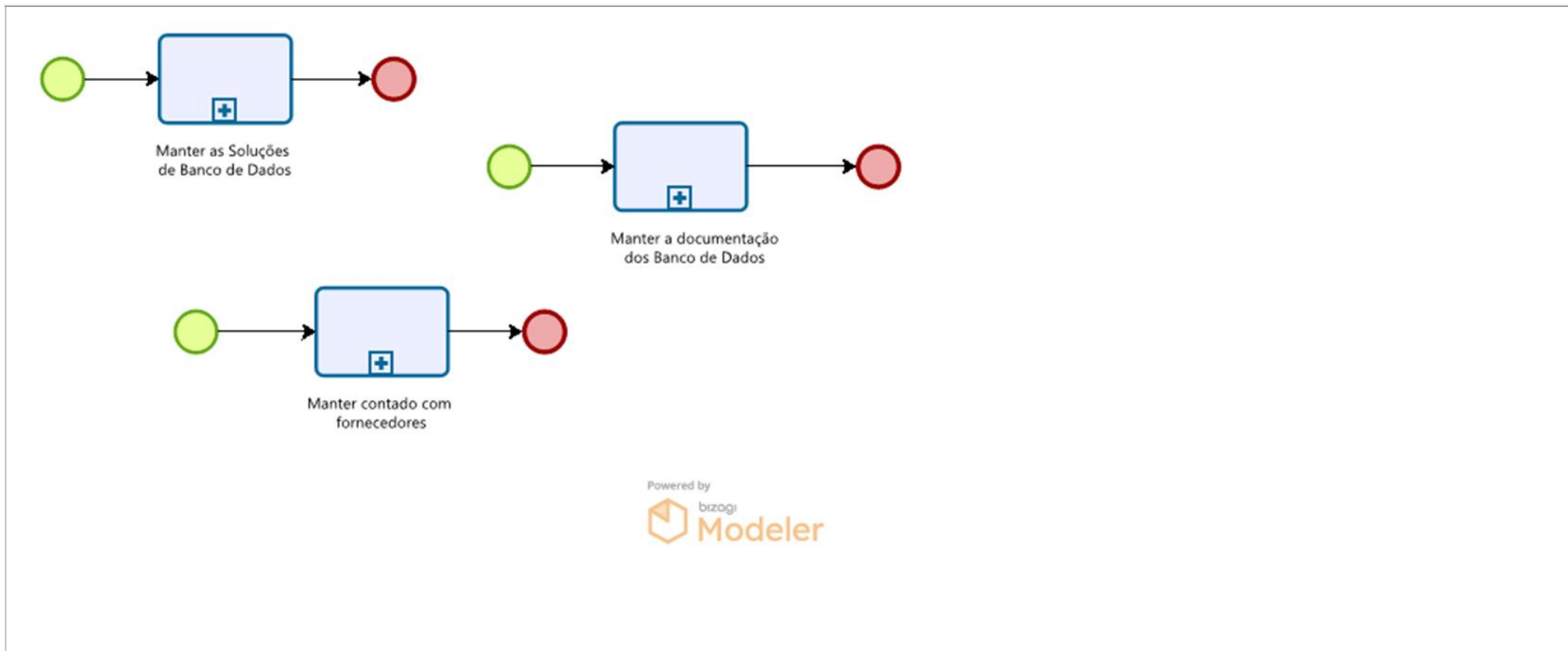
### 2.1.1 Serviço de Sustentação de Banco de Dados

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

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

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

<b>Pré-requisitos</b>	Não aplicável
<b>Políticas</b>	Não aplicável
<b>#</b>	<b>Lista de Atividades</b>
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.
<b>Dependências do Serviço</b>	
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.	
<b>Desenho do processo</b>	



### 2.1.2 Serviço de Administração de Banco de Dados

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

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

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

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

<b>Pré-requisitos</b>	Não aplicável
<b>Políticas</b>	Não aplicável
<b>#</b>	<b>Lista de Atividades</b>
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 área para onde o chamado for escalonado.

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

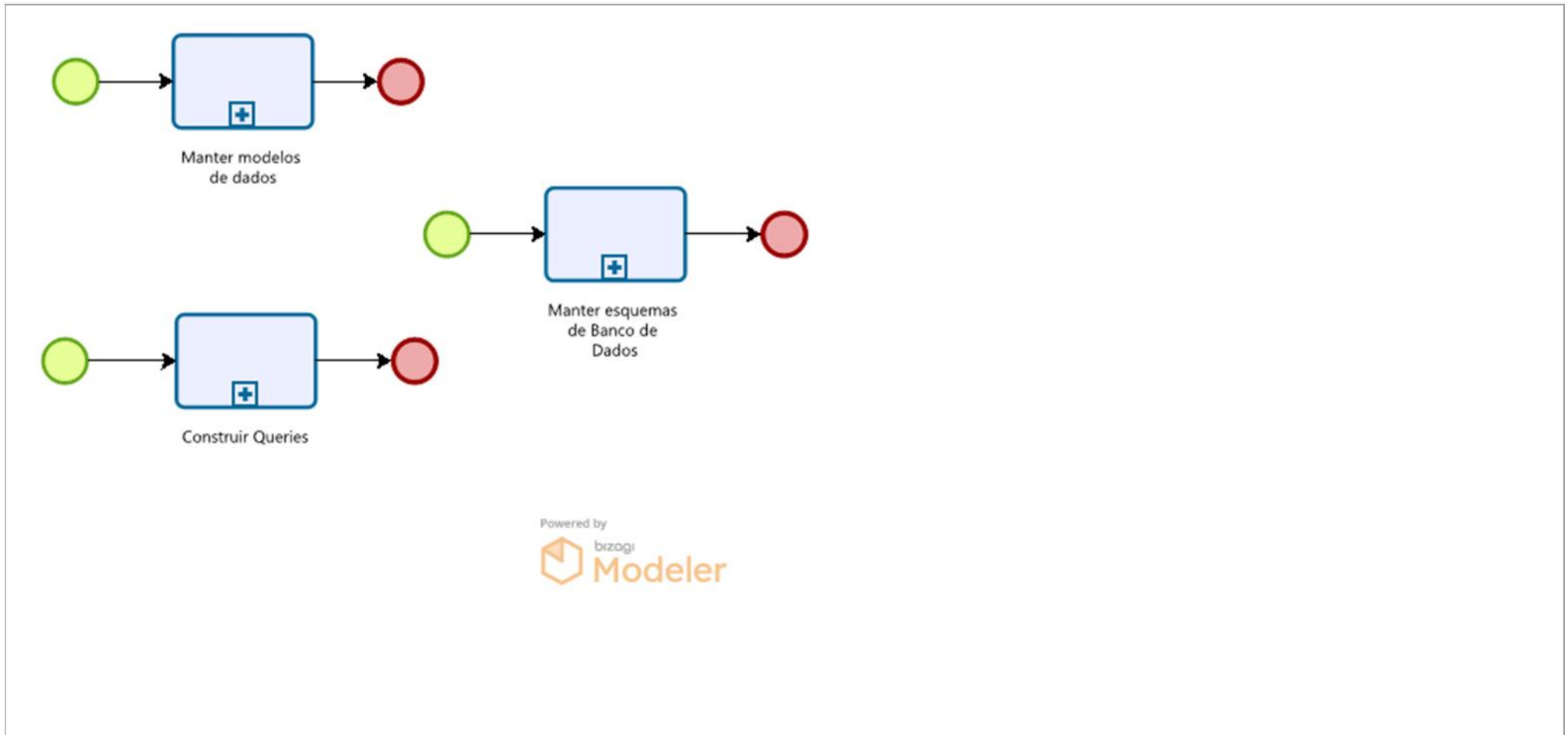
Equipes que devem ser treinadas no procedimento: Central de Serviços e equipe de Operação de infraestrutura.

Dependências de outros serviços: Não se aplica.

#### **Desenho do processo**

--





### 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).

<b>ID</b>	ABD-03	<b>Severidade</b>	Severidade 1
<b>Tipo de serviço</b>	Serviço de TIC		

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

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

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

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	Presencial ou Remoto	Sim	Segunda a Sexta das 8:00 às 17:00*	Presencial ou Remoto	Não	24*7	HORÁRIO Sim Nos dias úteis das 17:01 até as 07:59. Feriados e finais de semana: 24Hs	Presencial ou Remoto	Não	Segunda a Sexta das 8:00 às 17:00*
--------	----------------------	-----	------------------------------------	----------------------	-----	------	-----------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------	-----	------------------------------------

\*Fuso horário local da unidade

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

\*Fuso horário local da unidade

<b>Escopo da categoria de serviço</b>	Serviços de monitoramento da disponibilidade e capacidade dos ativos e serviços críticos de TIC.
<b>Local de prestação</b>	Consultar tabela - Local de Prestação de Serviço
<b>Ferramenta de automação</b>	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).

#	<b>Lista de Serviços da categoria</b>
1	Monitoramento de Serviços de TIC
<b>Perfil profissional</b>	
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
<b>Tipo de serviço</b>	Serviço de TIC		
<b>Gestor de serviço</b>	Fiscal Técnico da Unidade		
<b>Executor de serviço</b>	Equipe NOC (Network Operations Center - Centro de Operação de Rede)		
<b>Tempo para início de atendimento</b>	30 min		
<b>Tempo total de atendimento</b>	4 horas		
<b>Aprovadores</b>	Gestor do serviço ou Coordenador técnico.		
<b>Partes interessadas</b>	Sociedade e todos os colaboradores da instituição que utilizam recursos de Tecnologia de Informação e Comunicação		

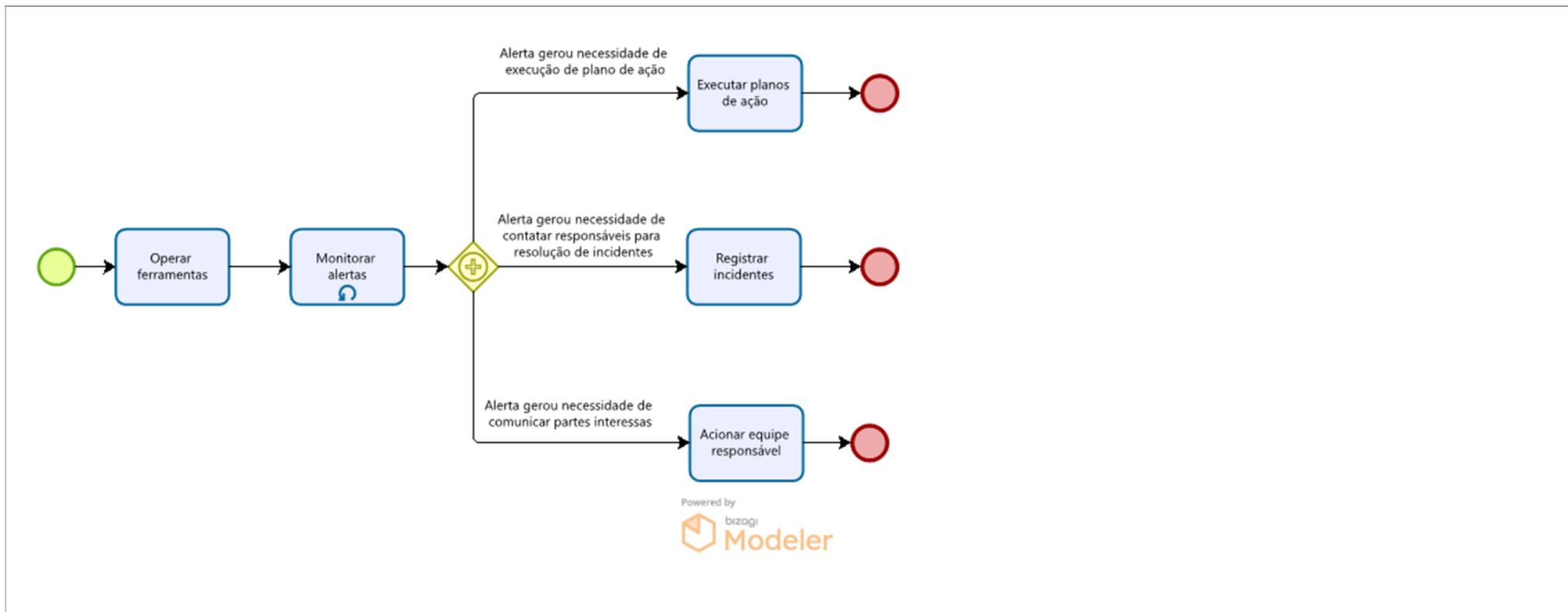
<b>Meios de solicitação</b>	<p>Notificação de incidentes por alarmes automatizados.</p> <p>Notificações de incidentes enviados por e-mail.</p> <p>Sistema de gerenciamento de serviços de TI (ITSM).</p>
<b>Requisitos de informação</b>	<p>Nome e endereço IP do device.</p> <p>Nome dos sensores.</p> <p>Implementação 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>
<b>Quem deve enxergar</b>	<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>
<b>Contingência</b>	<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

<b>Pré-requisitos</b>	Não se aplica
<b>Políticas</b>	Não se aplica
<b>#</b>	<b>Lista de Atividades</b>
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
<b>Dependências do Serviço</b>	
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"><li>1. Administradores dos Sistemas.</li><li>2. Coordenador Técnico.</li><li>3. Gerente do serviço.</li></ol>	
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.	
<b>Desenho do processo</b>	





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

RED-04	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Instalação e configuração de pontos de acesso sem fio</li> <li>- Criação/deleção de SSIDs.</li> <li>- Definição de métodos de autenticação</li> <li>- Administração de controladora Wifi</li> <li>-</li> </ul>	ASO ARED TECRED	Serviços Técnico	Serviço de TIC	30 min	4 horas
RED-05	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificação e resolução de problemas de conectividade do usuário a rede sem fio.</li> <li>- Identificação e resolução de problemas de funcionamento da controladora Wifi.</li> <li>- Identificação e resolução de problemas relacionados a autenticação.</li> </ul>	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 às 17:00*	Presencial	Sim	Segunda a Sexta das 8:00 às 17:00*	Híbrido	Não	Segunda a Sexta das 8:00 às 17:00*
RED-02	Híbrido	Não	Segunda a Sexta das 8:00 às 17:00*	Presencial	Sim	Segunda a Sexta das 8:00 às 17:00*	Presencial	Sim	Segunda a Sexta das 8:00 às 17:00*
RED-03	Híbrido	Não	Segunda a Sexta das 8:00 às 17:00*	Presencial	Sim	Segunda a Sexta das 8:00 às 17:00*	Presencial	Não	Segunda a Sexta das 8:00 às 17:00*
RED-04	Híbrido	Não	Segunda a Sexta das 8:00 às 17:00*	Presencial	Sim	Segunda a Sexta das 8:00 às 17:00*	Híbrido	Não	Segunda a Sexta das 8:00 às 17:00*

RED-05	Híbrido	Não	Segunda a Sexta das 8:00 às 17:00*	Presencial	Sim	Segunda a Sexta das 8:00 às 17:00*	Presencial	Sim	Segunda a Sexta das 8:00 às 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 às 17:00*	Presencial	Sim	Segunda a Sexta das 8:00 às 17:00*	Presencial	Não	Segunda a Sexta das 8:00 às 19:00*
RED-02	Presencial	Sim	Segunda a Sexta das 8:00 às 17:00*	Presencial	Sim	Segunda a Sexta das 8:00 às 17:00*	Presencial	Sim	Segunda a Sexta das 8:00 às 19:00*
RED-03	-	-	Segunda a Sexta das 8:00 às 17:00*	Presencial	Sim	Segunda a Sexta das 8:00 às 17:00*	Presencial	Não	Segunda a Sexta das 8:00 às 19:00*
RED-04	-	-	Segunda a Sexta das 8:00 às 17:00*	Presencial	Sim	Segunda a Sexta das 8:00 às 17:00*	Presencial	Não	Segunda a Sexta das 8:00 às 19:00*
RED-05	Presencial	Sim	Segunda a Sexta das 8:00 às 17:00*	Presencial	Sim	Segunda a Sexta das 8:00 às 17:00*	Presencial	Sim	Segunda a Sexta das 8:00 às 19:00*

\*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 às 17:00*	Presencial	Sim	Segunda a Sexta das 8:00 às 17:00*	Presencial	Sim	Segunda a Sexta das 8:00 às 17:00*
RED-02	Presencial	Não	Segunda a Sexta das 8:00 às 17:00*	Presencial	Sim	Segunda a Sexta das 8:00 às 17:00*	-	-	Segunda a Sexta das 8:00 às 17:00*
RED-03	Presencial	Não	Segunda a Sexta das 8:00 às 17:00*	Presencial	Sim	Segunda a Sexta das 8:00 às 17:00*	Presencial	Sim	Segunda a Sexta das 8:00 às 17:00*
RED-04	Presencial	Não	Segunda a Sexta das 8:00 às 17:00*	Presencial	Sim	Segunda a Sexta das 8:00 às 17:00*	Presencial	Sim	Segunda a Sexta das 8:00 às 17:00*
RED-05	Presencial	Não	Segunda a Sexta das 8:00 às 17:00*	Presencial	Sim	Segunda a Sexta das 8:00 às 17:00*	Presencial	Sim	Segunda a Sexta das 8:00 às 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

Técnico de Rede (Telecomunicações) 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.

<b>ID</b>	RED-01	<b>Severidade</b>	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.

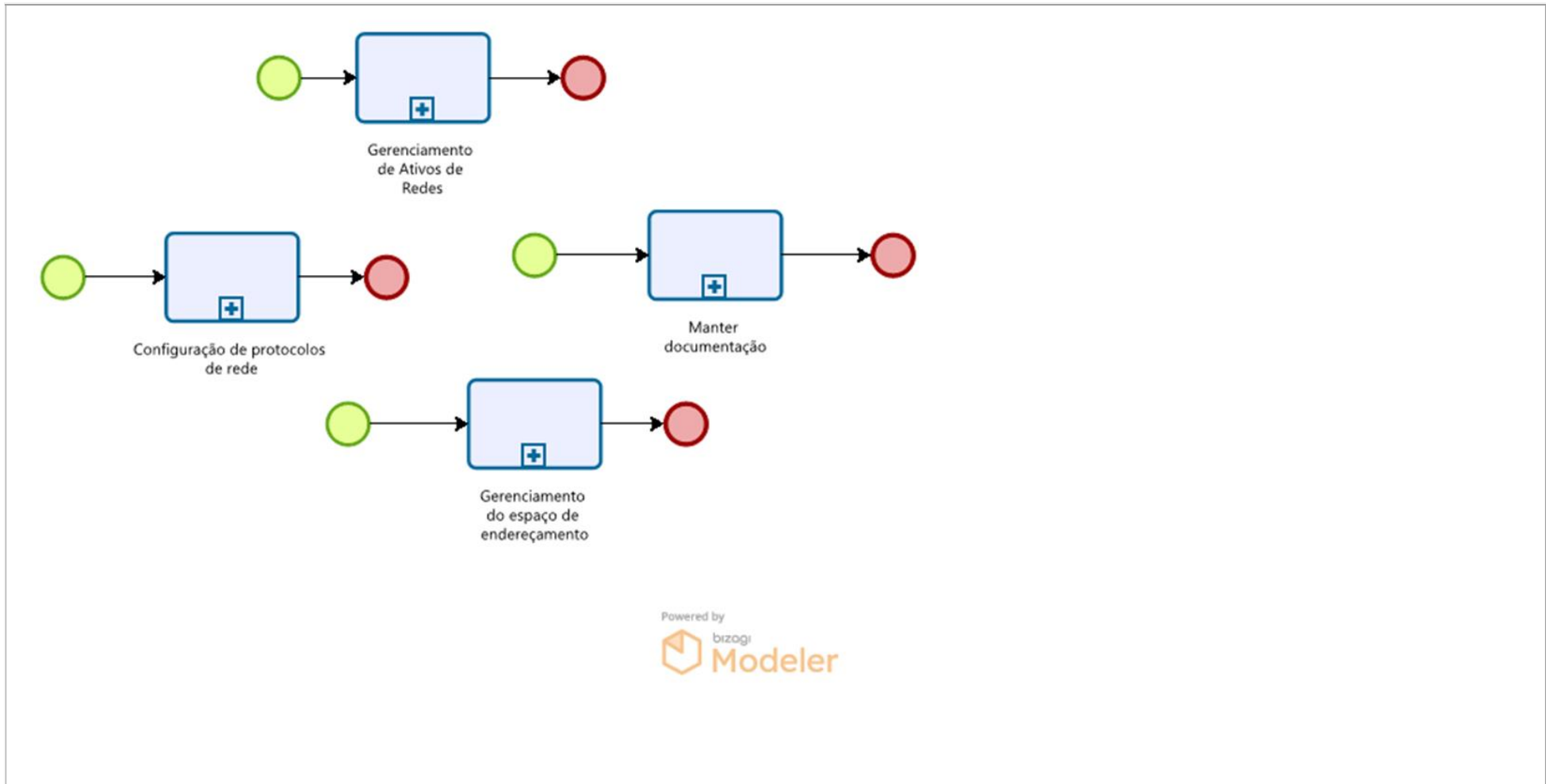
Equipes que devem ser treinadas no procedimento: Operação de infraestrutura

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.

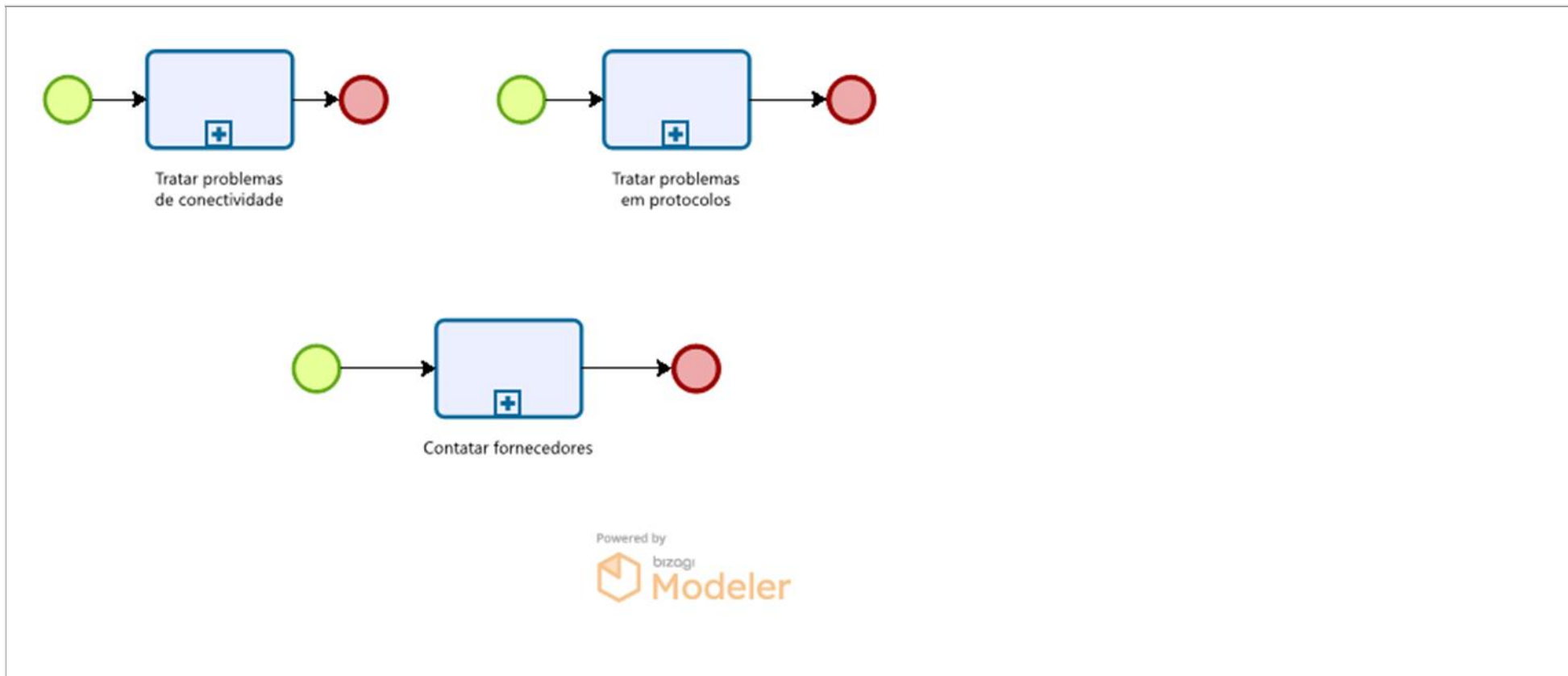
<b>ID</b>	RED-02	<b>Severidade</b>	Severidade 1
-----------	--------	-------------------	--------------

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"><li>1. Técnico de rede</li><li>2. Analista de redes</li><li>3. Coordenador Técnico.</li><li>4. Gerente do serviço.</li></ol>	
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.

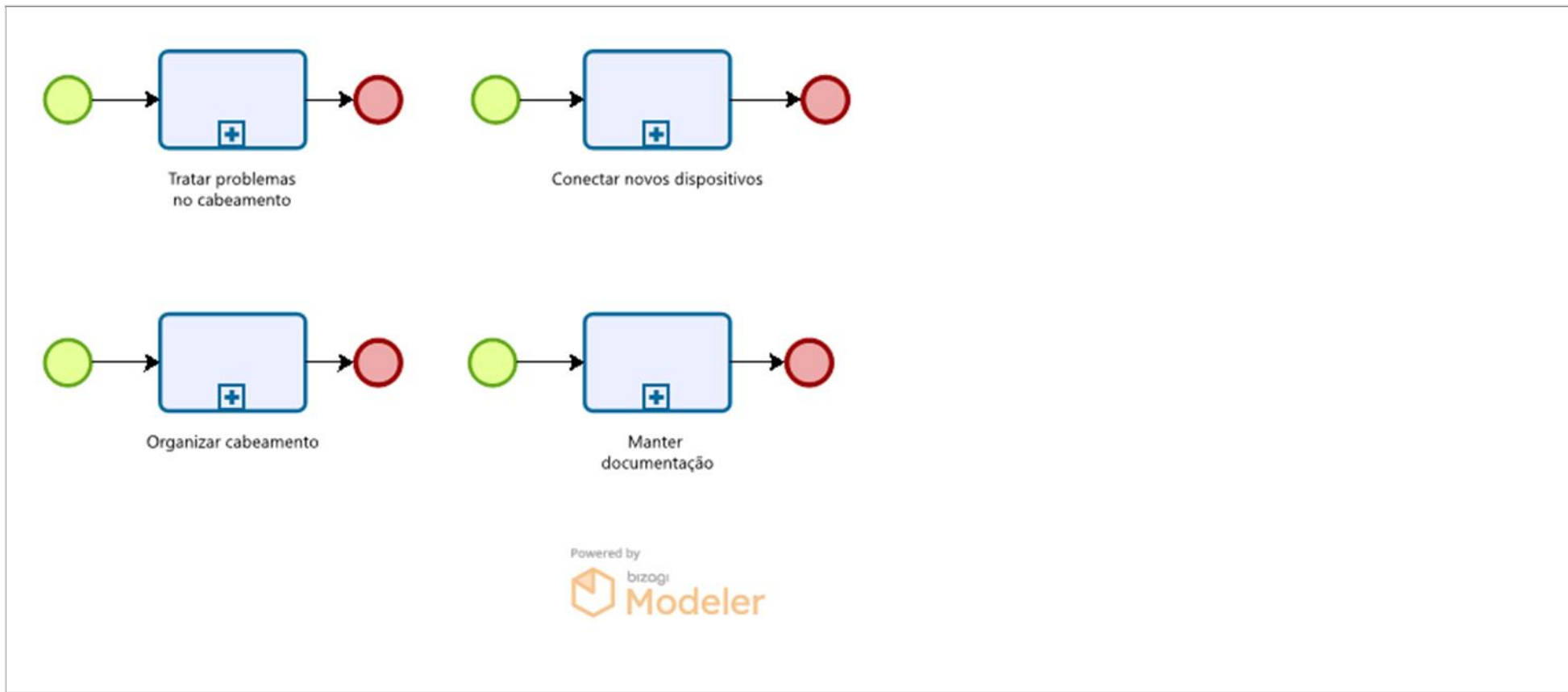
<b>ID</b>	RED-03	<b>Severidade</b>	Severidade 2
Tipo de serviço	Serviço de TIC		
Gestor de serviço	Fiscal Técnico da Unidade		

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"><li>1. Técnico de rede</li><li>2. Analista de redes</li><li>3. Coordenador Técnico.</li><li>4. Gerente do serviço.</li></ol>	
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.

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

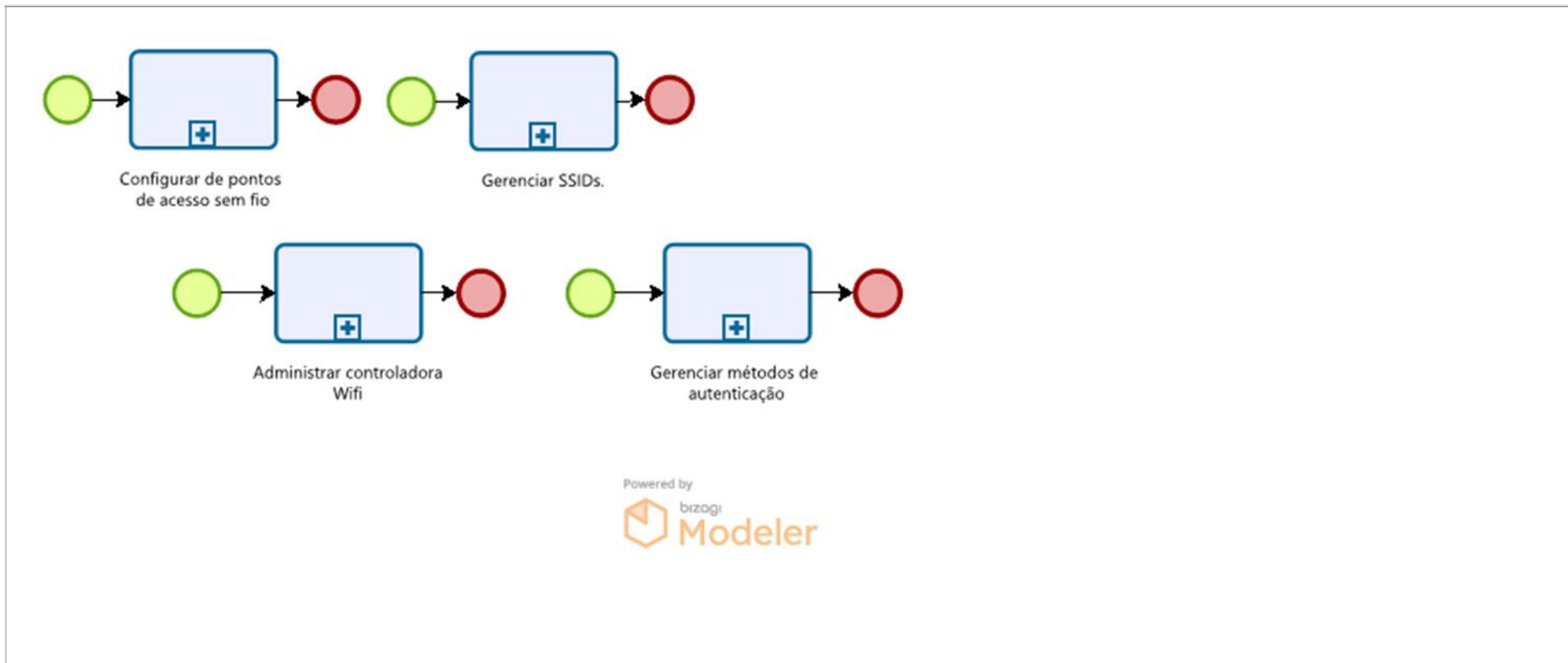
Executor de serviço	Equipe de operação de infraestrutura
Tempo para início de atendimento	30 min
Tempo total de atendimento	4 horas
Aprovadores	Gestor do serviço ou Coordenador técnico
Partes interessadas	Sociedade e todos os colaboradores da instituição que utilizam recursos de Tecnologia de Informação 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"><li>1. Técnico de rede</li><li>2. Analista de redes</li><li>3. Coordenador Técnico.</li><li>4. Gerente do serviço.</li></ol>	
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.

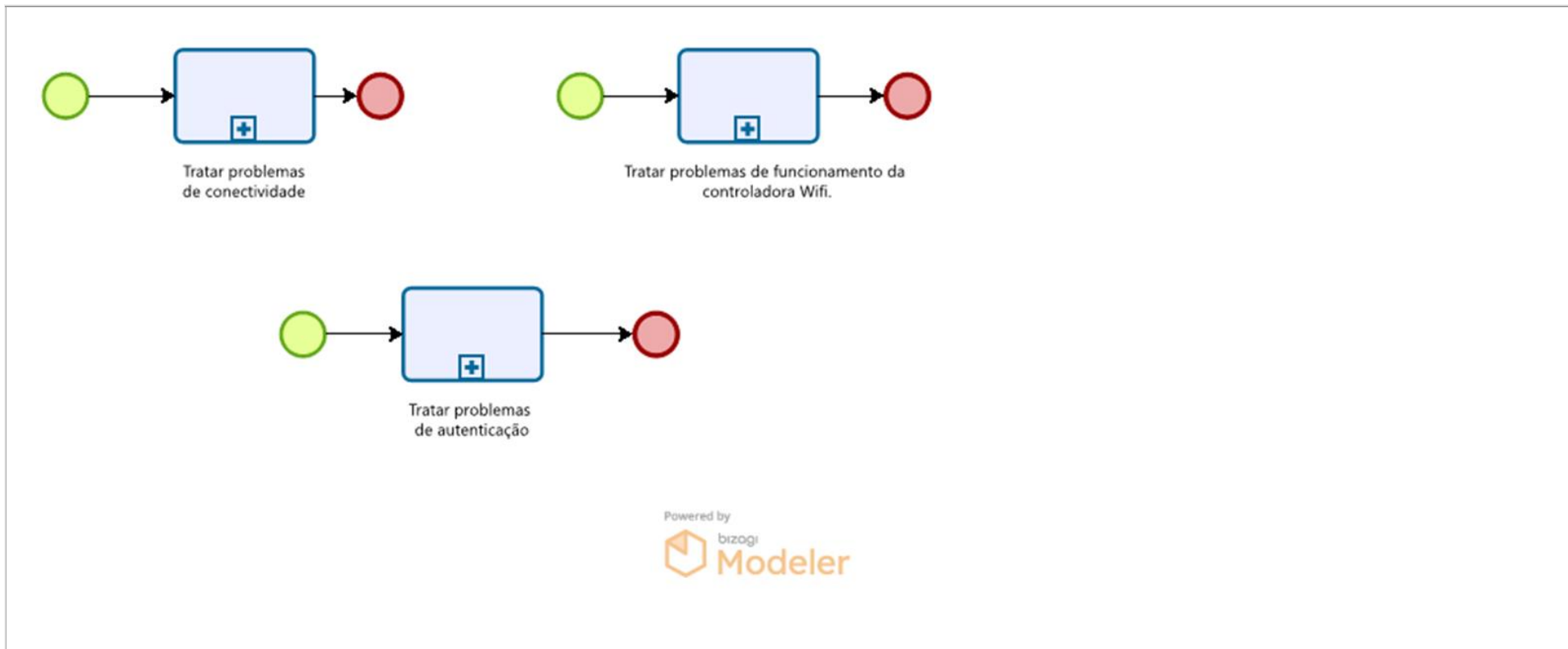
<b>ID</b>	RED-05	<b>Severidade</b>	Severidade 2
Tipo de serviço	Serviço de TIC		
Gestor de serviço	Fiscal Técnico da Unidade		
Executor de serviço	Equipe de operação de infraestrutura		

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"><li>1. Técnico de rede</li><li>2. Analista de redes</li><li>3. Coordenador Técnico.</li><li>4. Gerente do serviço.</li></ol>	
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	INÍCIO DE ATENDIMENTO	TEMPO DE SOLUÇÃO
BKP-01	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Adicionar/retirar fita da unidade</li> <li>- Incluir / Alterar job de backup</li> <li>- Alterar pool de recursos</li> <li>- Rotina de Backup</li> <li>- instalar e configurar agente de backup</li> <li>- Manutenção do software de backup</li> <li>- Verificação dos logs</li> </ul>	ASO	Serviços Técnico	Serviço de TIC	30 min	4 horas
BKP-02	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar e tratar problemas com software de backup</li> <li>- Manutenção do software de backup</li> <li>- Abertura e acompanhamento de chamados com o fabricante do software de backup</li> </ul>	ASO	Serviços Técnico	Serviço de TIC	30 min	2 horas
BKP-03	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Controle de acesso a diretórios</li> <li>- Criação de diretórios</li> <li>- Alteração de cota de disco</li> <li>- Gerenciamento de cluster de armazenamento de arquivos</li> <li>- Adicionar/remover nós de</li> </ul>	ASO	Serviços Técnico	Serviço de TIC	30 min	4 horas

	armazenamento da 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 às 17:00*	Híbrido	Não	'Segunda a Sexta das 8:00 às 17:00*	Híbrido	Sim	'Segunda a Sexta das 8:00 às 17:00*
BKP-02	Híbrido	Sim	'Segunda a Sexta das 8:00 às 17:00*	Híbrido	Não	'Segunda a Sexta das 8:00 às 17:00*	Híbrido	Sim	'Segunda a Sexta das 8:00 às 17:00*

BKP-03	Híbrido	Não	'Segunda a Sexta das 8:00 às 17:00*	Híbrido	Não	'Segunda a Sexta das 8:00 às 17:00*	Presencial	Sim	'Segunda a Sexta das 8:00 às 17:00*
BKP-04	Presencial	Sim	'Segunda a Sexta das 8:00 às 17:00*	Híbrido	Não	'Segunda a Sexta das 8:00 às 17:00*	Híbrido	Sim	'Segunda a Sexta das 8:00 às 17:00*
BKP-05	Híbrido	sim	'Segunda a Sexta das 8:00 às 17:00*	Híbrido	Não	'Segunda a Sexta das 8:00 às 17:00*	Híbrido	Sim	'Segunda a Sexta das 8:00 às 17:00*
BKP-06	Presencial		'Segunda a Sexta das 8:00 às 17:00*	Híbrido	Não	'Segunda a Sexta das 8:00 às 17:00*	Híbrido	Sim	'Segunda a Sexta das 8:00 às 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 às 17:00*	Híbrido	Não	Segunda a Sexta das 8:00 às 19:00*	-	-	-	Presencial	Não	'Segunda a Sexta das 8:00 às 17:00*
BKP-02	Presencial	Sim	'Segunda a Sexta das 8:00 às 17:00*	Híbrido	Não	Segunda a Sexta das 8:00 às 19:00*	-	-	-	Híbrido	Não	'Segunda a Sexta das 8:00 às 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 às 17:00*			das 8:00 às 19:00*			das 8:00 às 17:00*			das 8:00 às 17:00*
BKP-04	Presencial	Sim	'Segunda a Sexta das 8:00 às 17:00*	Híbrido	Sim	Segunda a Sexta das 8:00 às 19:00*	-	-	-	Híbrido	Não	'Segunda a Sexta das 8:00 às 17:00*
BKP-05	Presencial	Sim	'Segunda a Sexta das 8:00 às 17:00*	-	-	-	-	-	-	Híbrido	Não	'Segunda a Sexta das 8:00 às 17:00*
BKP-06	Presencial	Sim	'Segunda a Sexta das 8:00 às 17:00*	-	-	-	-	-	-	Híbrido	Não	'Segunda a Sexta das 8:00 às 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 às 17:00*	Presencial	Não	'Segunda a Sexta das 8:00 às 17:00*	Presencial	Não	'Segunda a Sexta das 8:00 às 17:00*
BKP-02	Presencial	Não	'Segunda a Sexta das 8:00 às 17:00*	Híbrido	Não	'Segunda a Sexta das 8:00 às 17:00*	-	-	-

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

<b>PERFIL PROFISSIONAL</b> 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

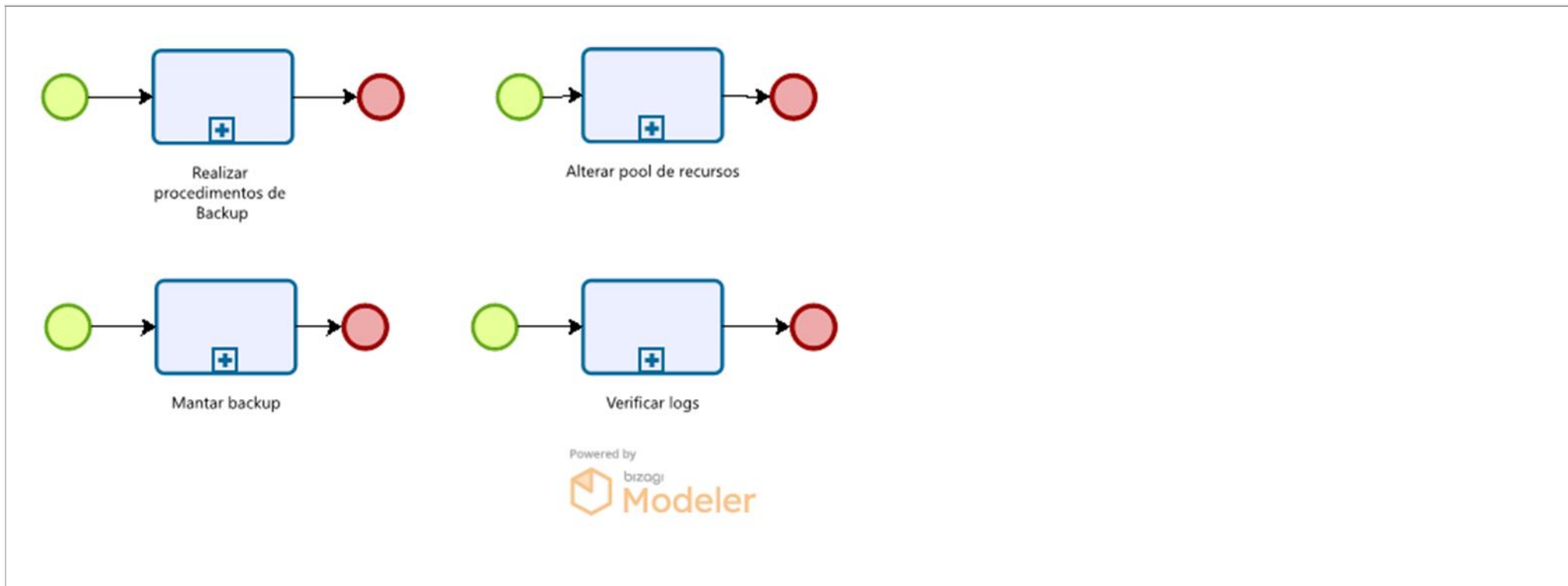
Contatos para escalonamento:

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:

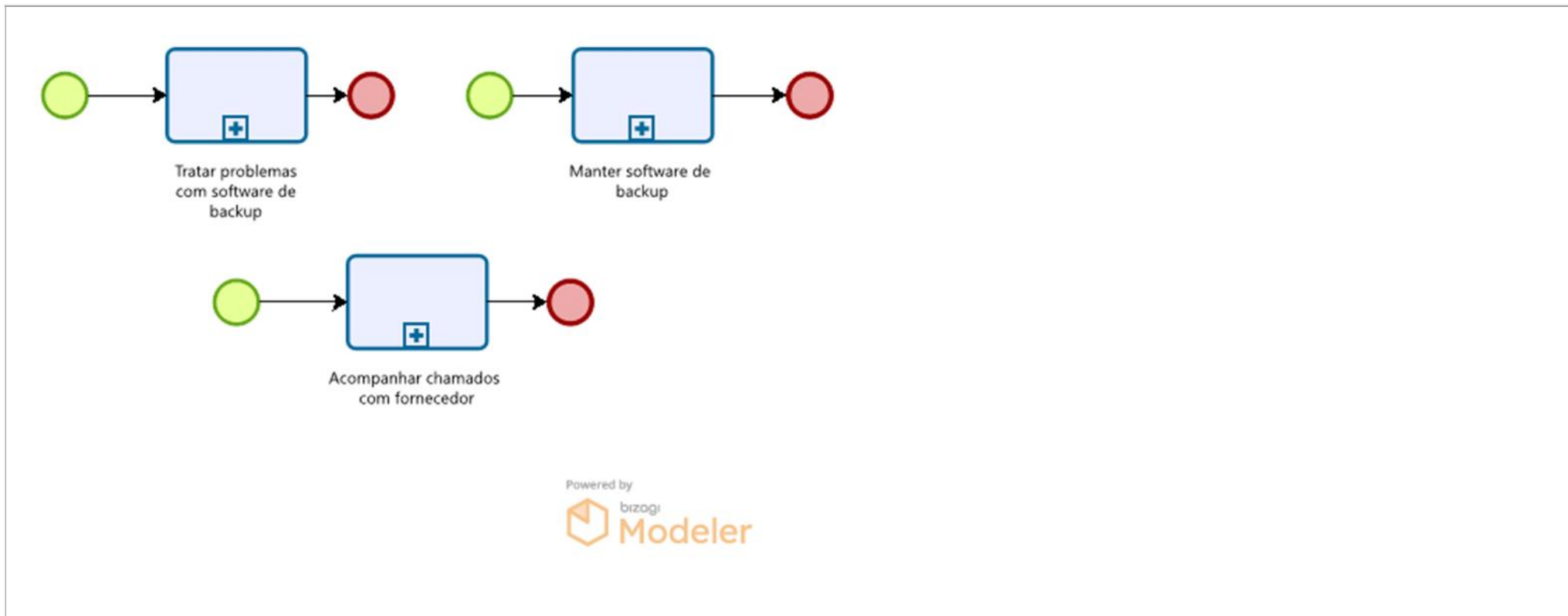
1. Analista de Suporte Computacional
2. Coordenador Técnico.
3. Gerente do serviço.

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.

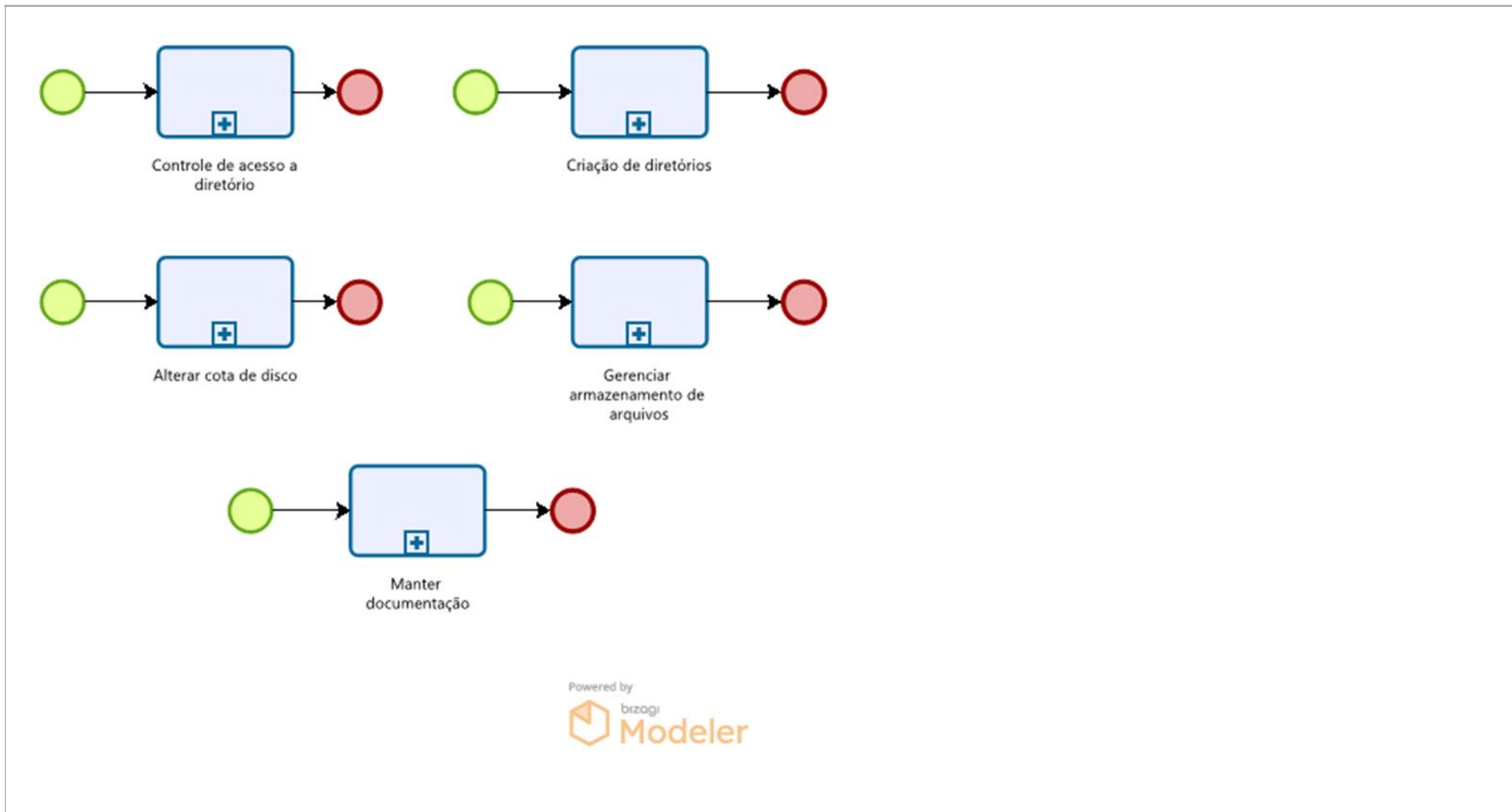
<b>ID</b>	BKP-03	<b>Severidade</b>	Severidade 2
Tipo de serviço	Serviços de TIC		
Gestor de serviço	Fiscal Técnico da Unidade		
Executor de serviço	Equipe de operação de infraestrutura		
Tempo para início de atendimento	30 min		

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"><li>1. Analista de Suporte Computacional</li><li>2. Coordenador Técnico.</li><li>3. Gerente do serviço.</li></ol>	
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.

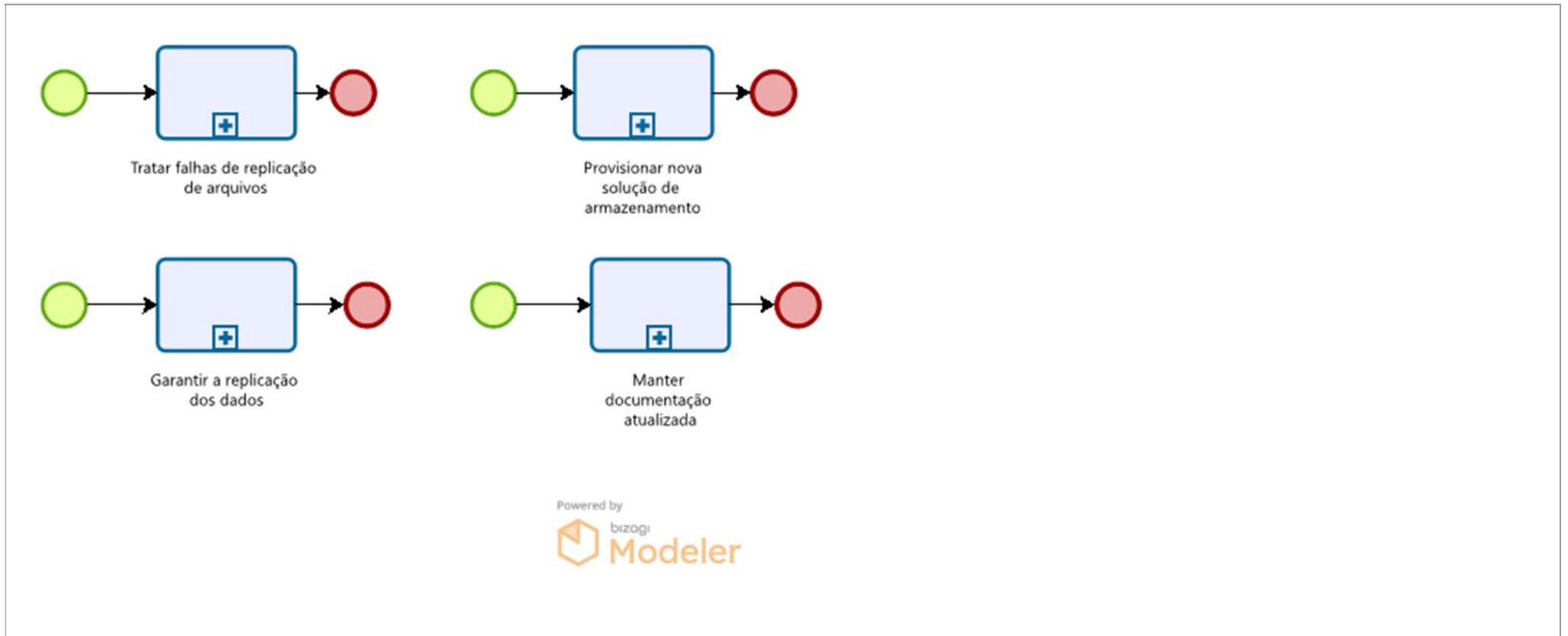
ID	BKP-04	Severidade	Severidade 1
----	--------	------------	--------------

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"> <li>1. Analista de Suporte Computacional</li> <li>2. Coordenador Técnico.</li> <li>3. Gerente do serviço.</li> </ol>	
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.

<b>ID</b>	BKP-05	<b>Severidade</b>	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

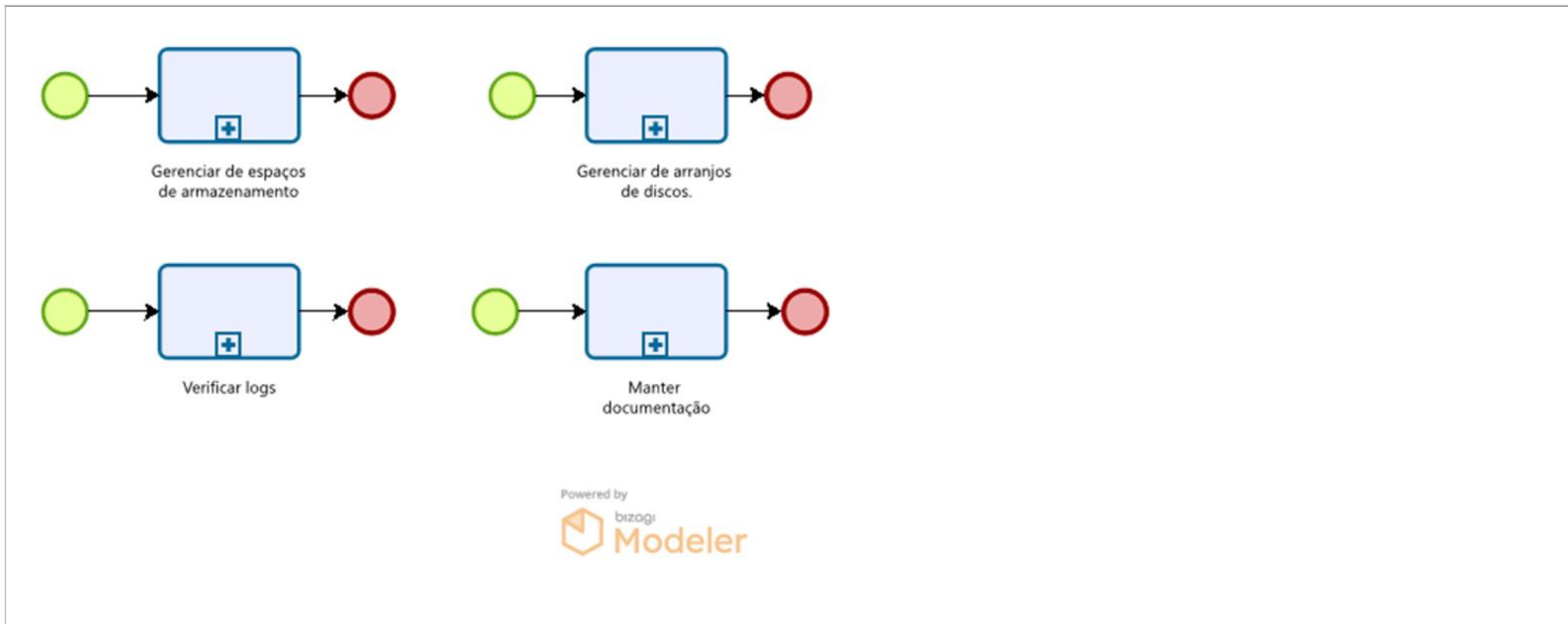
Contatos para escalonamento:

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.

<b>ID</b>	BKP-06	<b>Severidade</b>	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

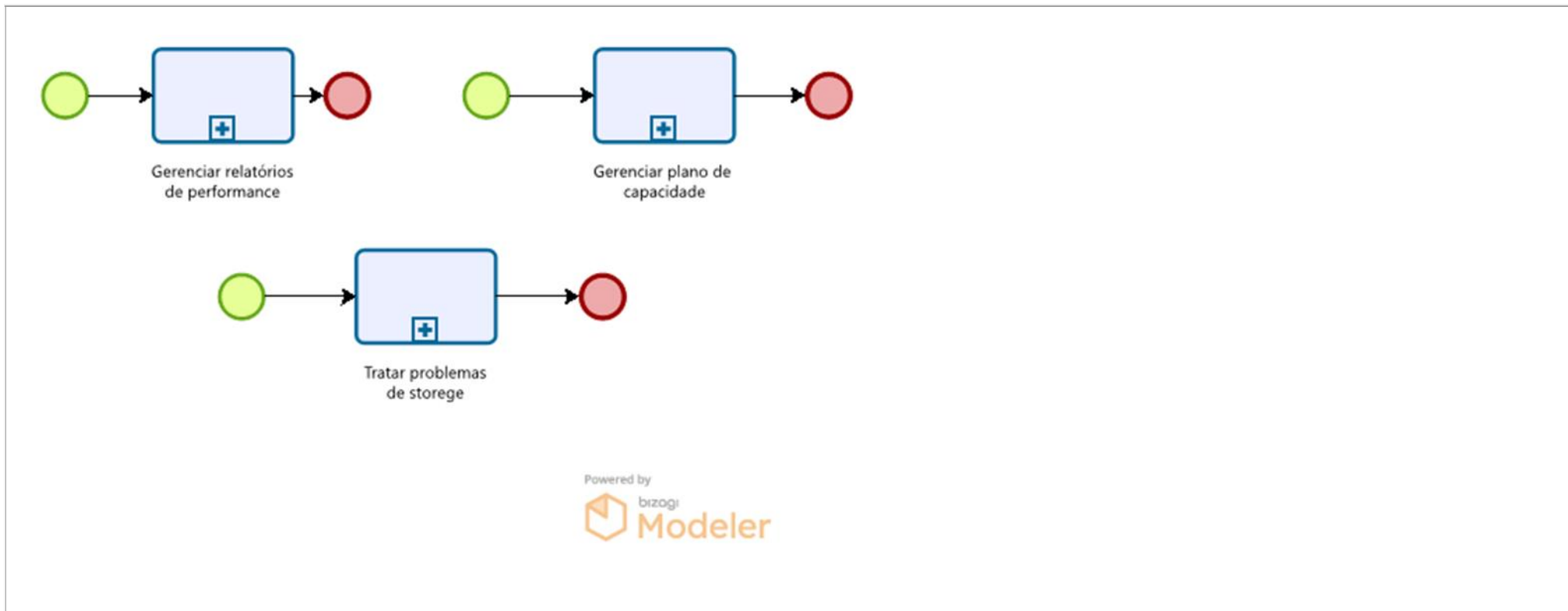
Contatos para escalonamento:

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	Sustentar Operacionais Sistema	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	DE	INÍCIO DE ATENDIMENTO	DE	TEMPO DE SOLUÇÃO
INF-01	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Provisionamento de novos clientes para uso da Nuvem.</li> <li>- Gerenciamento de acesso.</li> <li>- Gerenciamento de instâncias (máquinas virtuais)</li> <li>- Alteração de cotas de recursos para os clientes da Nuvem.</li> <li>- Gerenciamento de rede virtual</li> <li>- Gerenciamento de imagens e templates</li> </ul>	ASO ASUPCOMP	Serviços Técnico	Serviço de	TIC	30 min		4 horas
INF-02	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar e tratar problemas de acesso a Nuvem.</li> <li>- Identificar e tratar problemas no gerenciamento de instâncias.</li> <li>- Identificar e tratar problemas em rede virtual</li> </ul>	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"> <li>- Instalação e configuração de serviço de email.</li> <li>- Gerenciamento do serviço de email.</li> <li>- Alteração de regras de fluxo de email.</li> <li>- Alteração nos conectores</li> <li>- Administração de grupos e usuários</li> <li>- Administração de contas de email Exchange on-premises</li> <li>- Administração e configuração dos serviços de listas</li> <li>- Administração e gerenciamento da estrutura do serviço de email on-premises.</li> </ul>	ASO ASUPCOMP	Serviços Técnico	Serviço de TIC	30 min	4 horas
INF-04	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar e tratar problemas no serviço de email.</li> <li>- Identificar e tratar problemas no fluxo de emails</li> <li>- Identificar e tratar problemas em grupos de usuários.</li> <li>- Identificar e tratar de contas de email Exchange on-premises.</li> <li>- Identificar e tratar problemas de configuração dos serviços de listas.</li> <li>- Identificar e tratar problemas na estrutura do serviço de email on-premises.</li> </ul>	ASO ASUPCOMP	Serviços Técnico	Serviço de TIC	30 min	2 horas
INF-05	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Instalar e configurar serviço FTP</li> <li>- Gerenciar permissionamento de usuários</li> <li>- Gerenciar os volumes de armazenamento para FTP</li> </ul>	ASO ASUPCOMP	Serviços Técnico	Serviço de TIC	30 min	4 horas
INF-06	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar e tratar problemas de configuração do serviço FTP</li> <li>- Identificar e tratar problemas no permissionamento de usuários</li> <li>- Identificar e tratar problemas referente ao armazenamento utilizado pelo serviço de FTP</li> </ul>	ASO ASUPCOMP	Serviços Técnico	Serviço de TIC	30 min	2 horas
INF-07	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Instalar e configurar serviço LDAP</li> <li>- Configurar rotinas de backup da configuração</li> </ul>	ASO ASUPCOMP	Serviços Técnico	Serviço de TIC	30 min	4 horas



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

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

INF-20	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar e tratar problemas na configuração do servidor web</li> <li>- Identificar e tratar problemas de configuração de web balancer.</li> <li>- Identificar e tratar problemas de permissão para usuário.</li> </ul>	ASO ASUPCOMP	Serviços Técnico	Serviço de TIC	30 min	4 horas
INF-21	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Instalar, suportar e manter as ferramentas de DevOps e de automação de infraestrutura.</li> <li>- Suportar as soluções de automação.</li> <li>- 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.</li> <li>- Trabalhar na integração do time de DevOps com os times ágeis de desenvolvimento de software.</li> <li>- Atuar na fase de transição de serviço das operações de TIC.</li> </ul>	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 às 17:00*	Híbrido	Não	Segunda a Sexta das 8:00 às 17:00*	Híbrido	Não	Segunda a Sexta das 8:00 às 17:00*
INF-02	Híbrido	Sim	Segunda a Sexta das 8:00 às 17:00*	Híbrido	Não	Segunda a Sexta das 8:00 às 17:00*	Híbrido	Não	Segunda a Sexta das 8:00 às 17:00*

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

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

INF-18	Híbrido	Sim	Segunda a Sexta das 8:00 às 17:00*	Híbrido	Não	Segunda a Sexta das 8:00 às 17:00*	Presencial	Não	Segunda a Sexta das 8:00 às 17:00*
INF-19	Híbrido	Não	Segunda a Sexta das 8:00 às 17:00*	Híbrido	Não	Segunda a Sexta das 8:00 às 17:00*	Híbrido	Não	Segunda a Sexta das 8:00 às 17:00*
INF-20	Híbrido	Sim	Segunda a Sexta das 8:00 às 17:00*	Híbrido	Não	Segunda a Sexta das 8:00 às 17:00*	Híbrido	Não	Segunda a Sexta das 8:00 às 17:00*
INF-21	Híbrido	Sim	Segunda a Sexta das 8:00 às 17:00*	Híbrido	Não	Segunda a Sexta das 8:00 às 17:00*		Não	Segunda a Sexta das 8:00 às 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 às 17:00*	Híbrido	Não	Segunda a Sexta das 8:00 às 19:00*	Híbrido	Não	Segunda a Sexta das 8:00 às 17:00*
INF-02	Presencial	Sim	Segunda a Sexta das 8:00 às 17:00*	Híbrido	Sim	Segunda a Sexta das 8:00 às 19:00*	Híbrido	Não	Segunda a Sexta das 8:00 às 17:00*
INF-03	Presencial	Sim	Segunda a Sexta das 8:00 às 17:00*	Híbrido	Não	Segunda a Sexta das 8:00 às 19:00*	Híbrido	Não	Segunda a Sexta das 8:00 às 17:00*



INF-16	Presencial	Sim	Segunda a Sexta das 8:00 às 17:00*	Híbrido	SIM	Segunda a Sexta das 8:00 às 19:00*	Híbrido	Não	Segunda a Sexta das 8:00 às 17:00*
INF-17	Presencial	Sim	Segunda a Sexta das 8:00 às 17:00*	Híbrido	Não	Segunda a Sexta das 8:00 às 19:00*	Híbrido	Não	Segunda a Sexta das 8:00 às 17:00*
INF-18	Presencial	Sim	Segunda a Sexta das 8:00 às 17:00*	Híbrido	Não	Segunda a Sexta das 8:00 às 19:00*	Híbrido	Não	Segunda a Sexta das 8:00 às 17:00*
INF-19	Presencial	Sim	Segunda a Sexta das 8:00 às 17:00*	Híbrido	Não	Segunda a Sexta das 8:00 às 19:00*	Híbrido	Não	Segunda a Sexta das 8:00 às 17:00*
INF-20	Presencial	Sim	Segunda a Sexta das 8:00 às 17:00*	Híbrido	Sim	Segunda a Sexta das 8:00 às 19:00*	Híbrido	Não	Segunda a Sexta das 8:00 às 17:00*
INF-21	Presencial	Sim	Segunda a Sexta das 8:00 às 17:00*	Híbrido	Não	Segunda a Sexta das 8:00 às 19:00*	Híbrido	Não	Segunda a Sexta das 8:00 às 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 às 17:00*	Híbrido	Não	Segunda a Sexta das 8:00 às 17:00*
INF-02	Presencial	Não	Segunda a Sexta das 8:00 às 17:00*	Híbrido	Não	Segunda a Sexta das 8:00 às 17:00*
INF-03	Presencial	Não	Segunda a Sexta das 8:00 às 17:00*	Híbrido	Não	Segunda a Sexta das 8:00 às 17:00*
INF-04	Presencial	Não	Segunda a Sexta das 8:00 às 17:00*	Híbrido	Não	Segunda a Sexta das 8:00 às 17:00*
INF-05	Presencial	Não	Segunda a Sexta das 8:00 às 17:00*	Híbrido	Não	Segunda a Sexta das 8:00 às 17:00*
INF-06	Presencial	Não	Segunda a Sexta das 8:00 às 17:00*	Híbrido	Sim	Segunda a Sexta das 8:00 às 17:00*



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

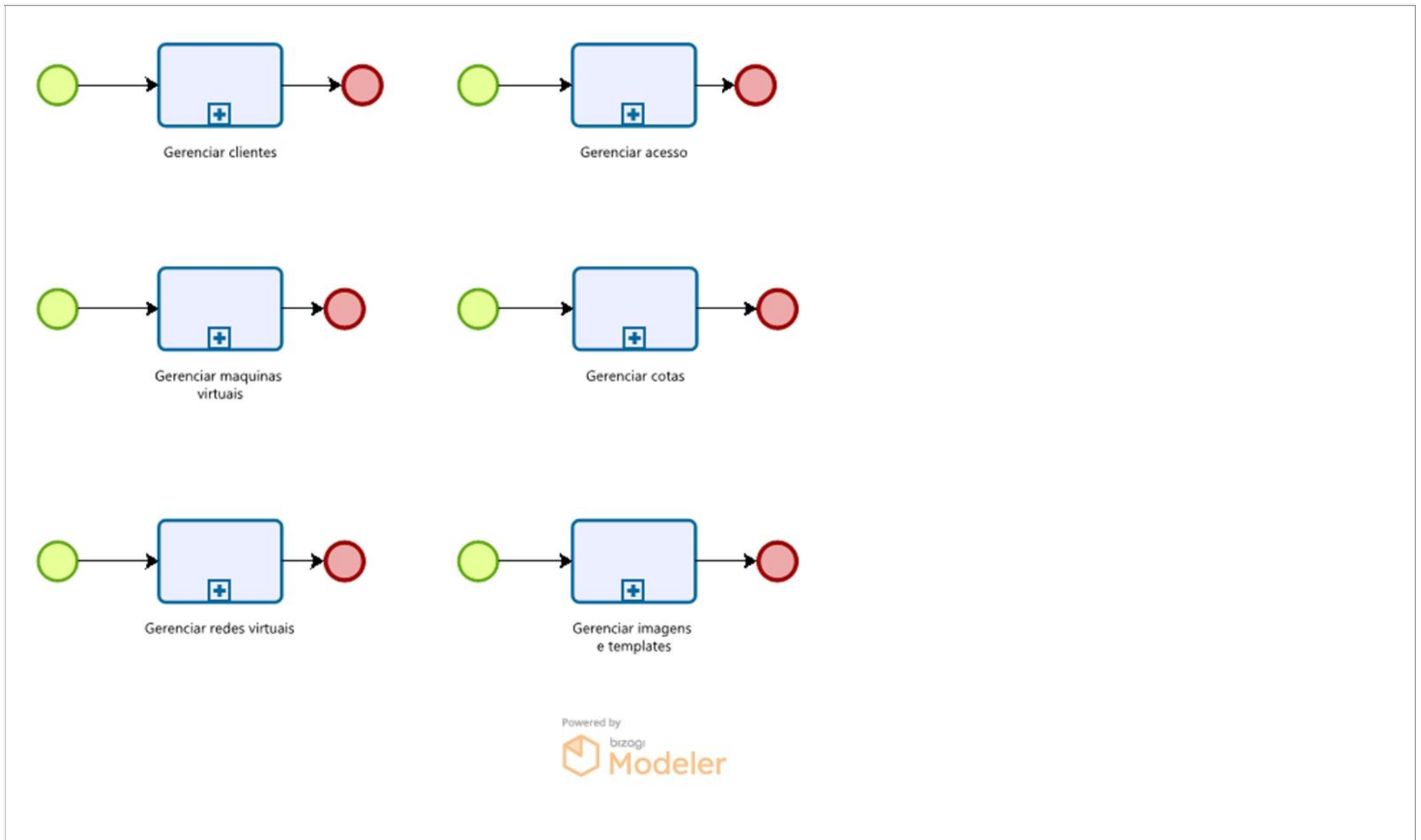
<b>ID</b>	INF-01	<b>Severidade</b>	Severidade 2
Tipo de serviço	Serviço de TIC		

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"><li>1. Analista de Suporte Computacional</li><li>2. Administrador de sistemas operacionais</li><li>3. Coordenador Técnico.</li><li>4. Gerente do serviço.</li></ol>	
Equipes que devem ser treinadas no procedimento: Central de Serviços e operação de infraestrutura	
Dependências de outros serviços: Não se aplica	
Desenho do processo	



## 2.5.2 Serviço Troubleshoot - Ambiente Nuvem

Serviço de manutenção da Nuvem Fiocruz.

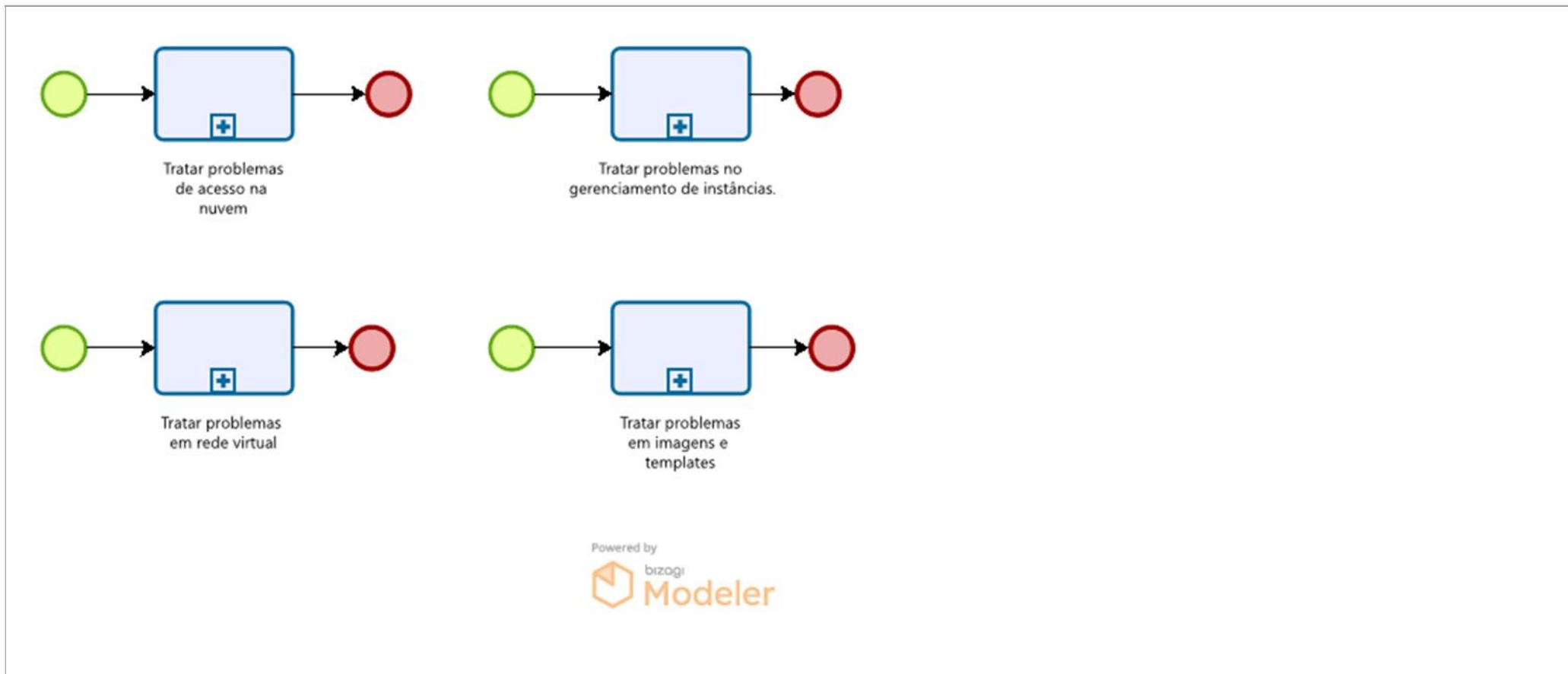
ID	INF-02	Severidade	Severidade 1
Tipo de serviço	Serviço de Apoio		
Gestor de serviço	Fiscal Técnico da Unidade		
Executor de serviço	Equipe de operação de infraestrutura		
Tempo para início de atendimento	30 min		
Tempo total de atendimento	2 horas		
Aprovadores	Gestor do serviço ou Coordenador técnico		
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"><li>1. Analista de Suporte Computacional</li><li>2. Administrador de sistemas operacionais</li><li>3. Coordenador Técnico.</li><li>4. Gerente do serviço.</li></ol>	
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

<b>ID</b>	INF-03	<b>Severidade</b>	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.

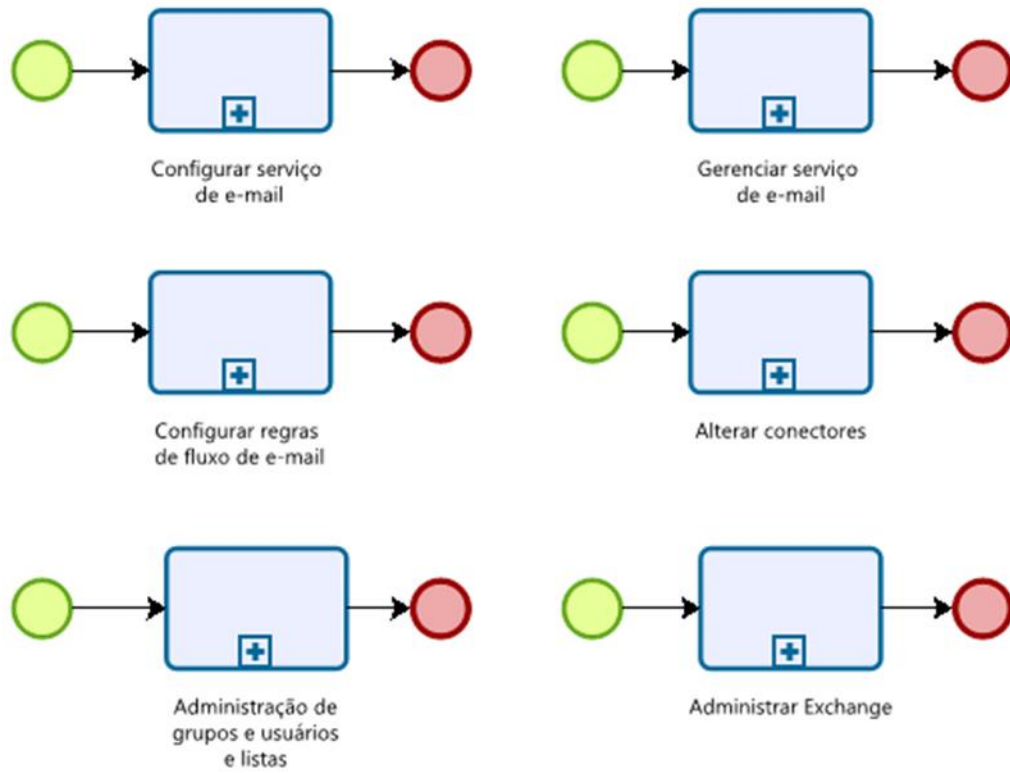
Contatos para escalonamento:

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.

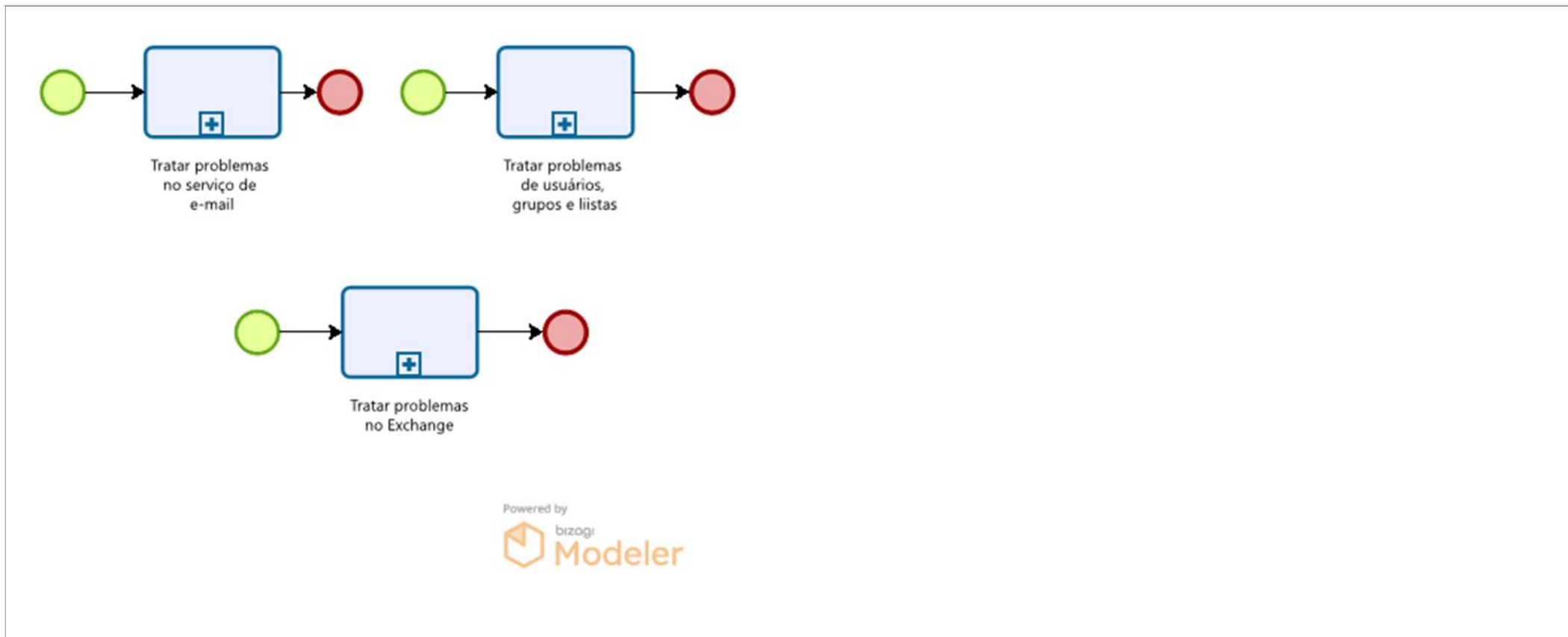
Contatos para escalonamento:

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.

<b>ID</b>	INF-05	<b>Severidade</b>	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

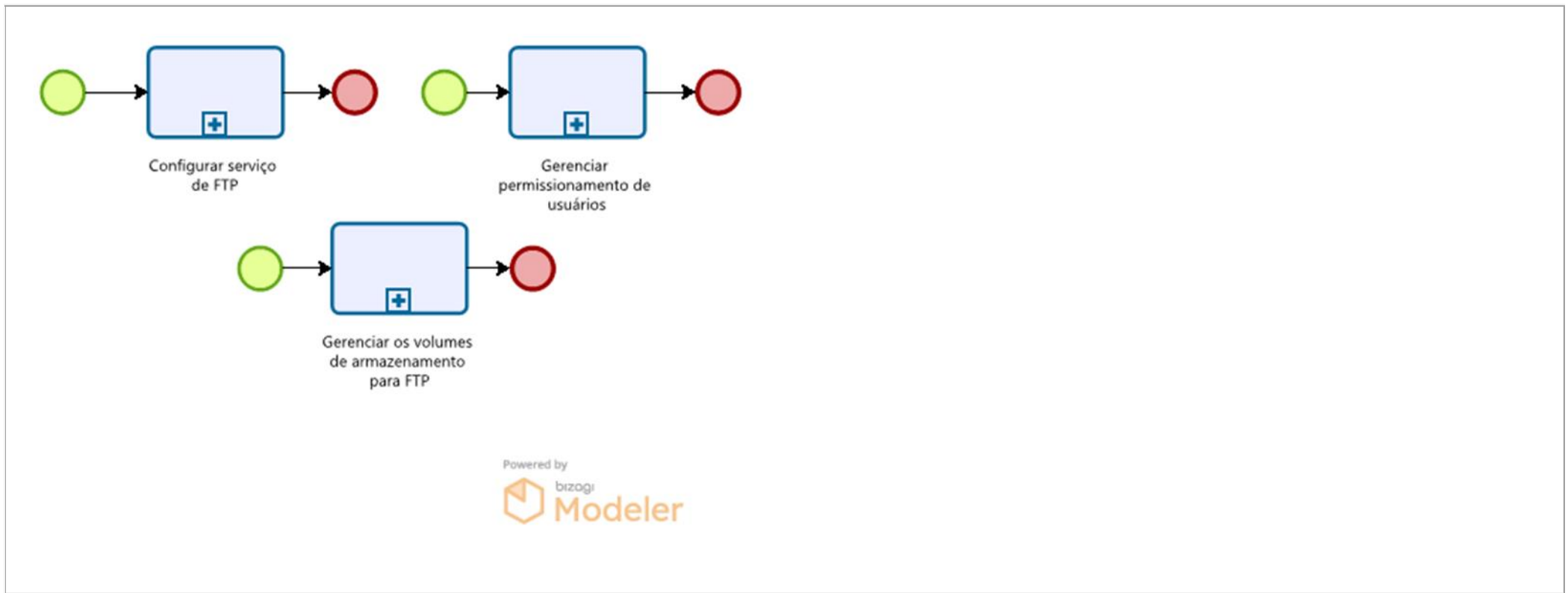
Contatos para escalonamento:

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.

<b>ID</b>	INF-06	<b>Severidade</b>	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.

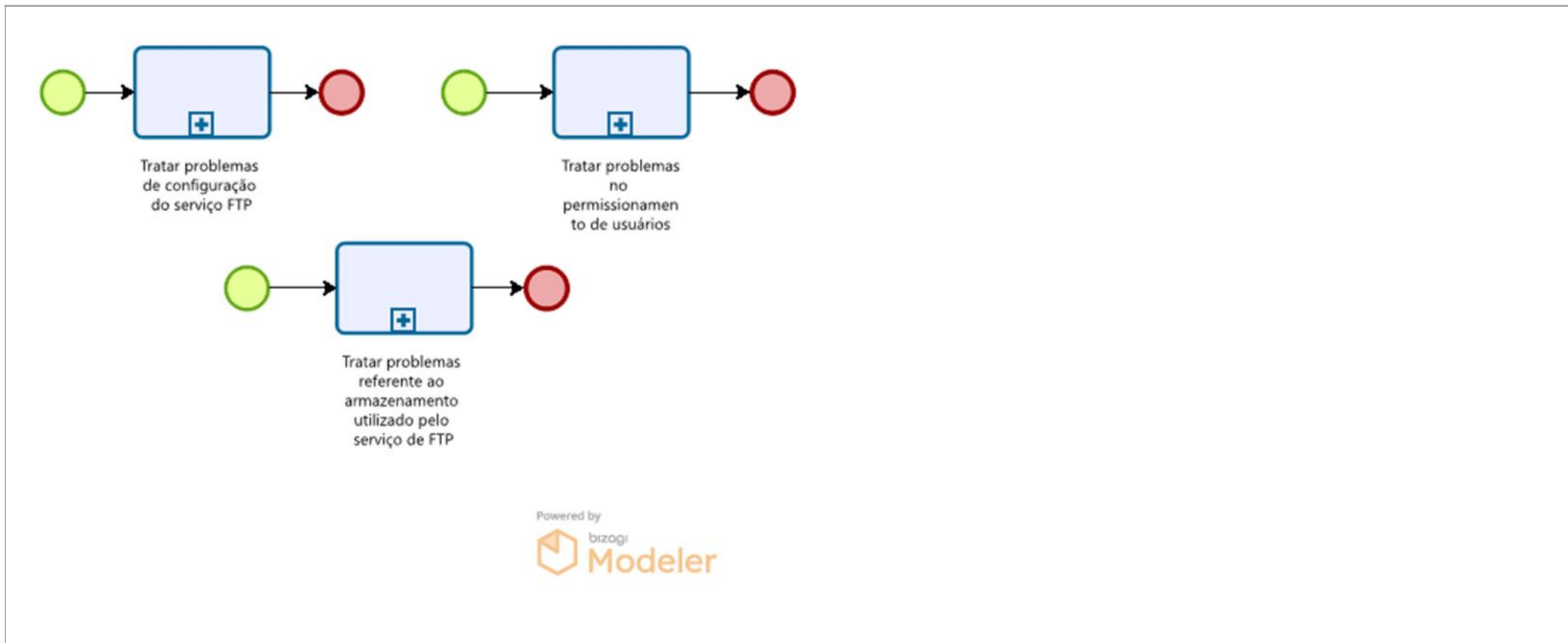
Contatos para escalonamento:

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.

<b>ID</b>	INF-07	<b>Severidade</b>	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.

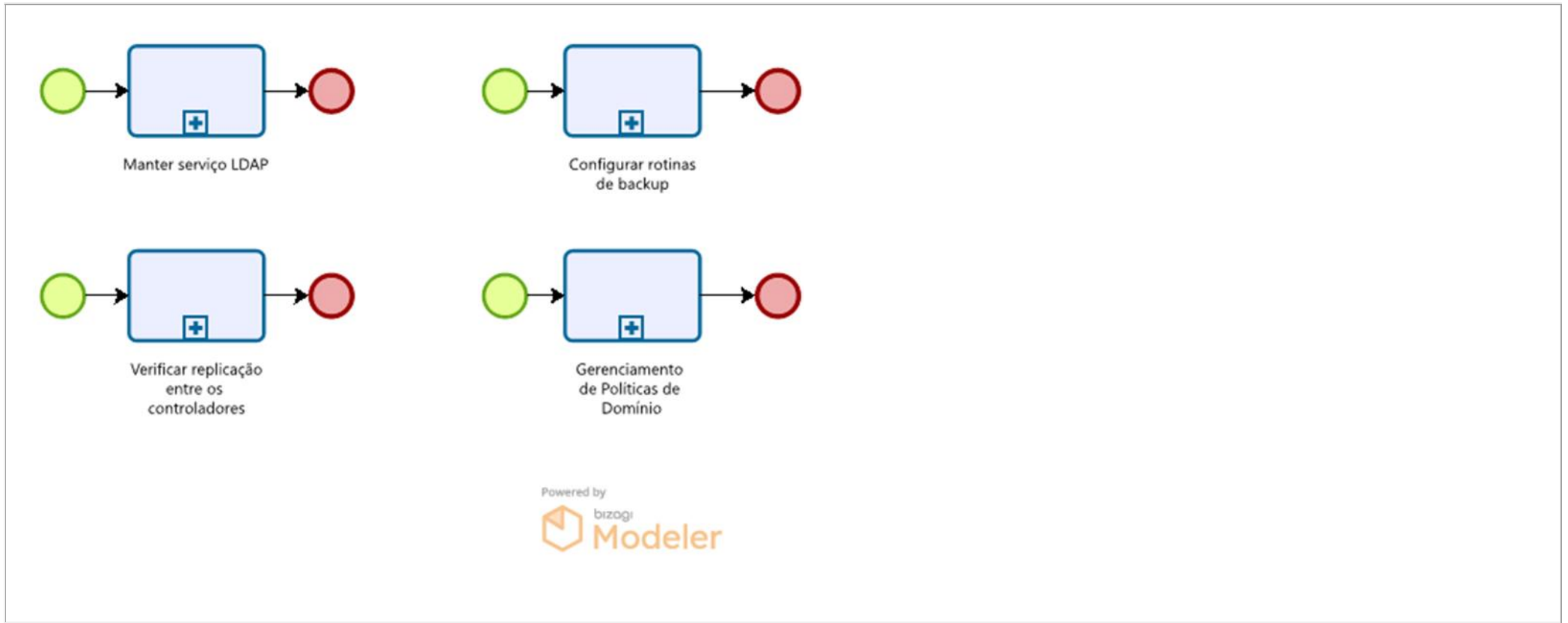
Contatos para escalonamento:

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 Troubleshoot - LDAP e Microsoft Active Directory

Serviço de manutenção o serviço LDAP.

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

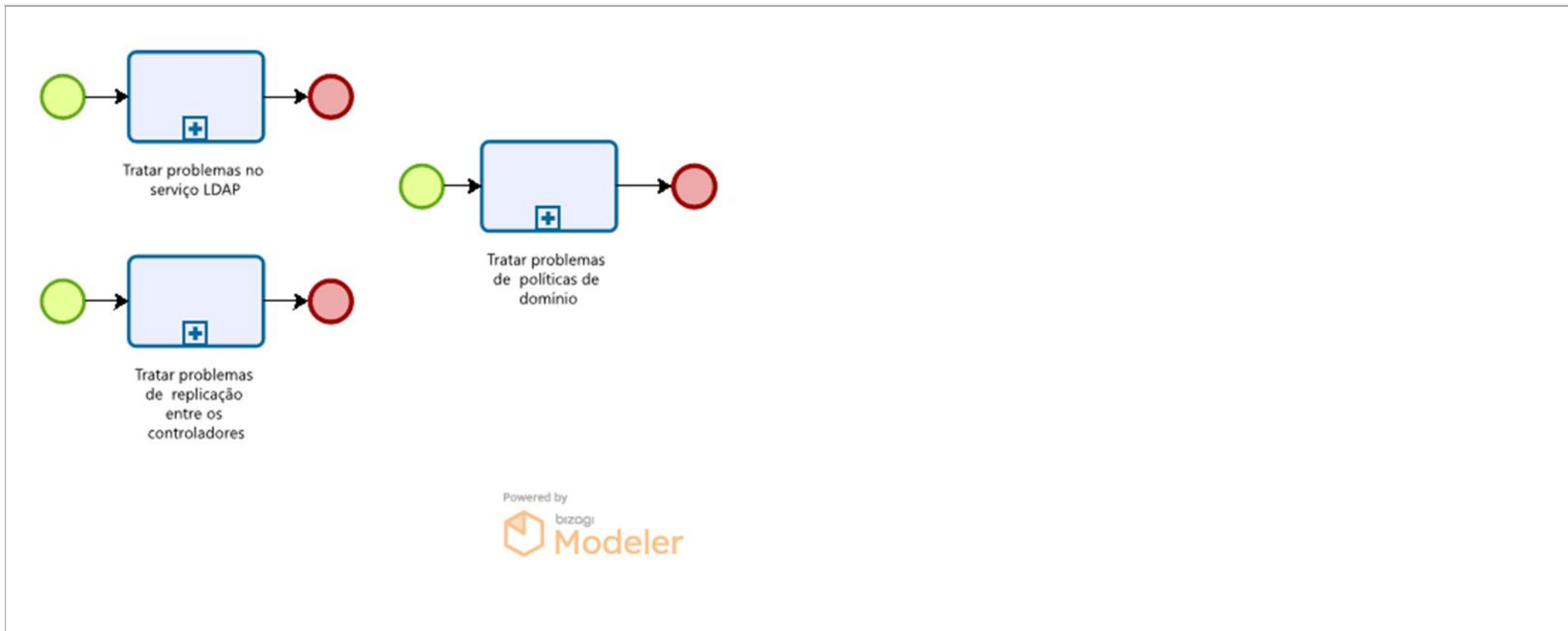


Executor de serviço	Equipe de operação de infraestrutura
Tempo para início de atendimento	30 min
Tempo total de atendimento	4 horas
Aprovadores	Gestor do serviço ou Coordenador técnico
Partes interessadas	Sociedade e todos os colaboradores da instituição que utilizam recursos de Tecnologia de Informação 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"><li>1. Analista de Suporte Computacional</li><li>2. Administrador de sistemas operacionais</li><li>3. Coordenador Técnico.</li><li>4. Gerente do serviço.</li></ol>	
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.

<b>ID</b>	INF-09	<b>Severidade</b>	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.

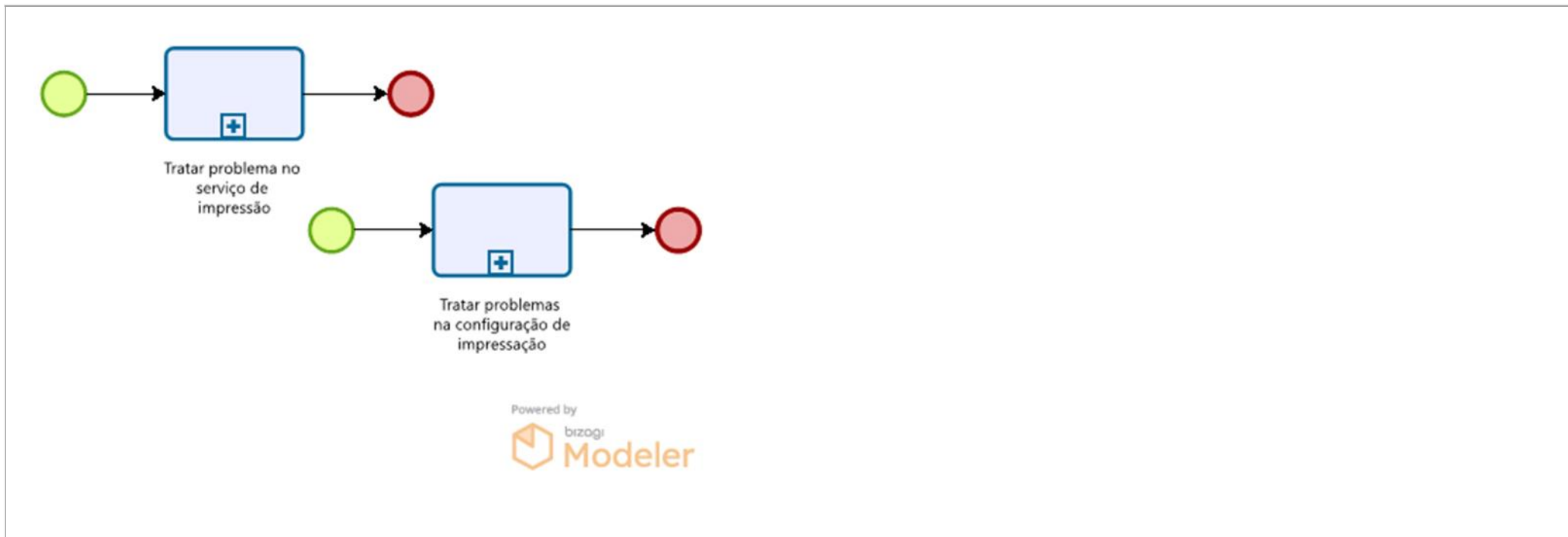
<b>ID</b>	INF-10	<b>Severidade</b>	Severidade 2
-----------	--------	-------------------	--------------

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"><li>1. Analista de Suporte Computacional</li><li>2. Administrador de sistemas operacionais</li><li>3. Coordenador Técnico.</li><li>4. Gerente do serviço.</li></ol>	
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.	

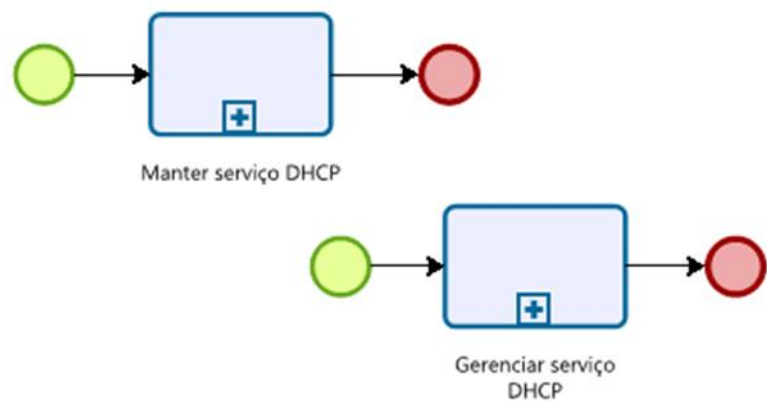
Contatos para escalonamento:

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"> <li>- Unidade/setor</li> <li>- IP do dispositivo</li> <li>- Endereço MAC do dispositivo</li> </ul>	
<p>Contatos para escalonamento:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Analista de Suporte Computacional</li> <li>2. Administrador de sistemas operacionais</li> <li>3. Coordenador Técnico.</li> <li>4. Gerente do serviço.</li> </ol>	
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.

<b>ID</b>	INF-13	<b>Severidade</b>	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.	

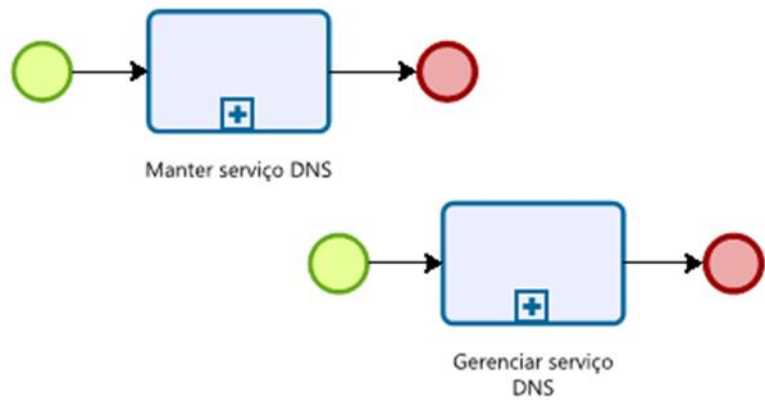
Contatos para escalonamento:

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"> <li>1. Analista de Suporte Computacional</li> <li>2. Administrador de sistemas operacionais</li> <li>3. Coordenador Técnico.</li> <li>4. Gerente do serviço</li> </ol>	
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

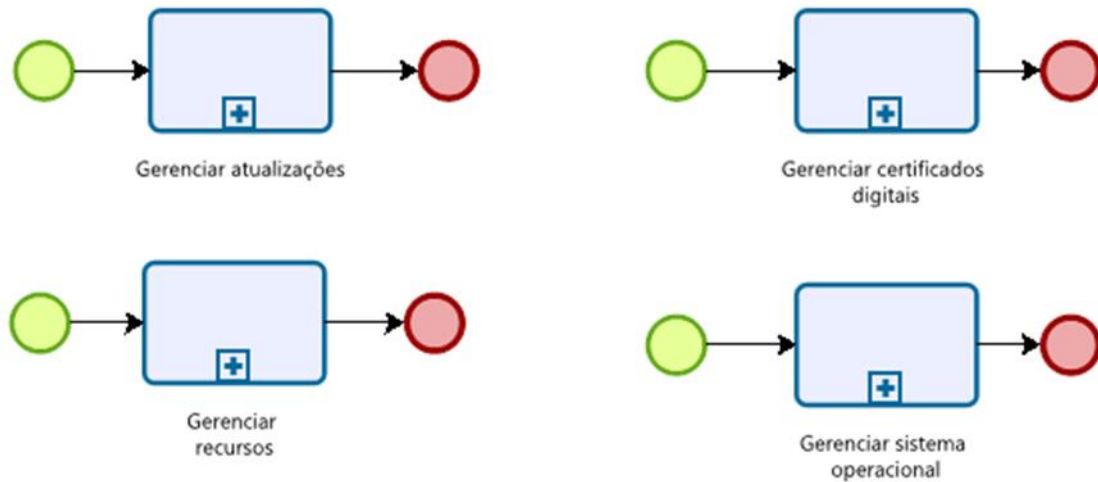
Pré-requisitos	Não se aplica
Políticas	Não se aplica
#	Lista de Atividades
1	Ajuda técnica
2	Gerenciamento de capacidade
3	Gerenciamento de atualizações
4	Gerenciamento de novos recursos
5	Gerenciamento de certificados digitais
Dependências do Serviço	
Informações que devem ser solicitadas antes de encaminhar 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

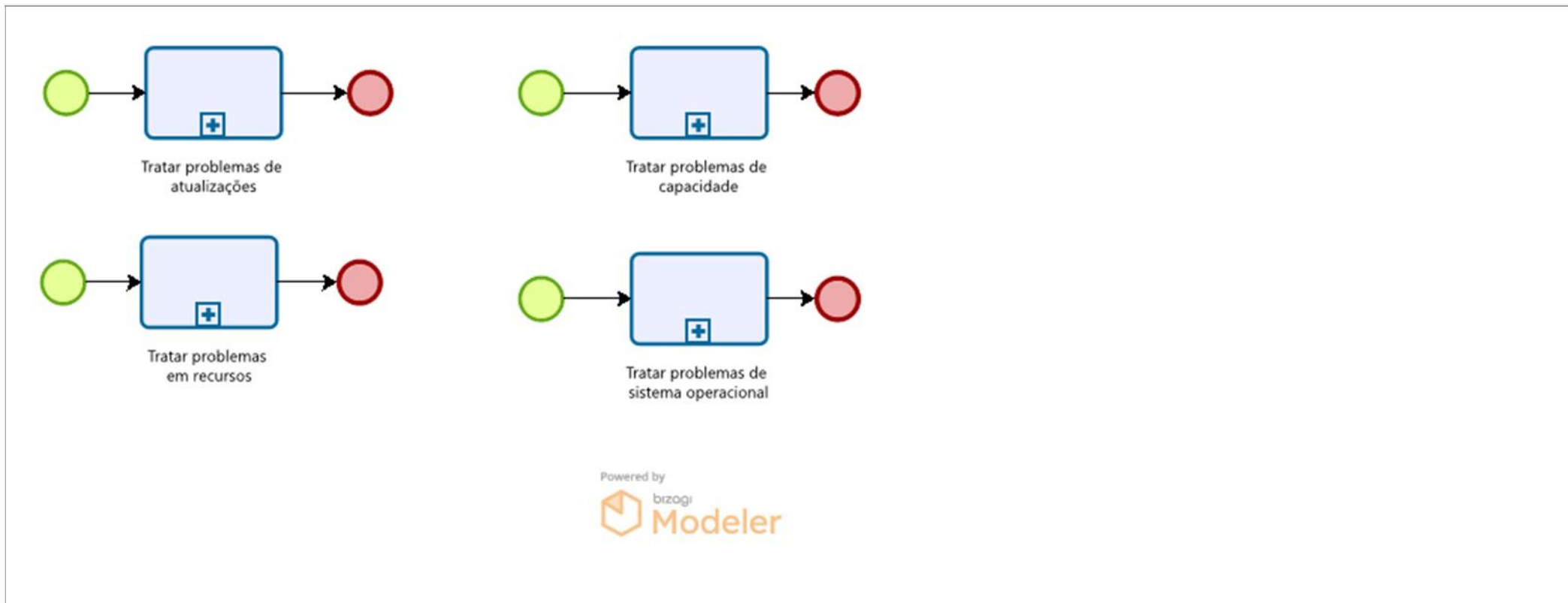
Serviço de manutenção de sistemas operacionais.

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"> <li>1. Analista de Suporte Computacional</li> <li>2. Administrador de sistemas operacionais</li> <li>3. Coordenador Técnico.</li> <li>4. Gerente do serviço</li> </ol>	
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.

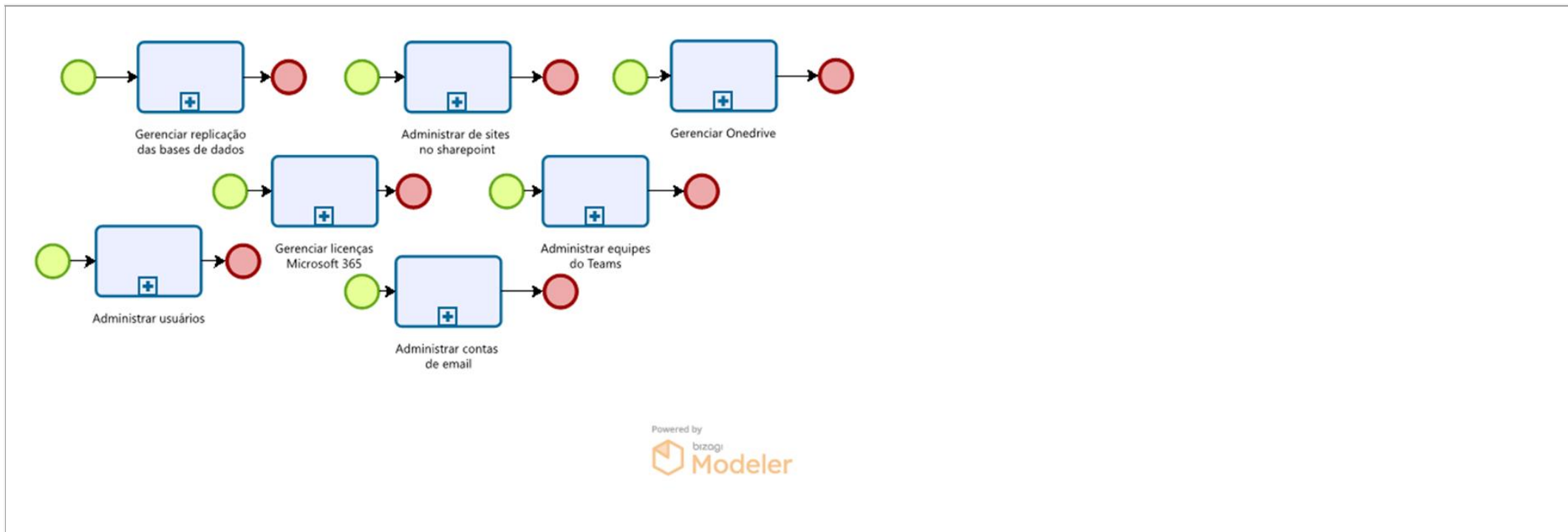
Contatos para escalonamento:

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.

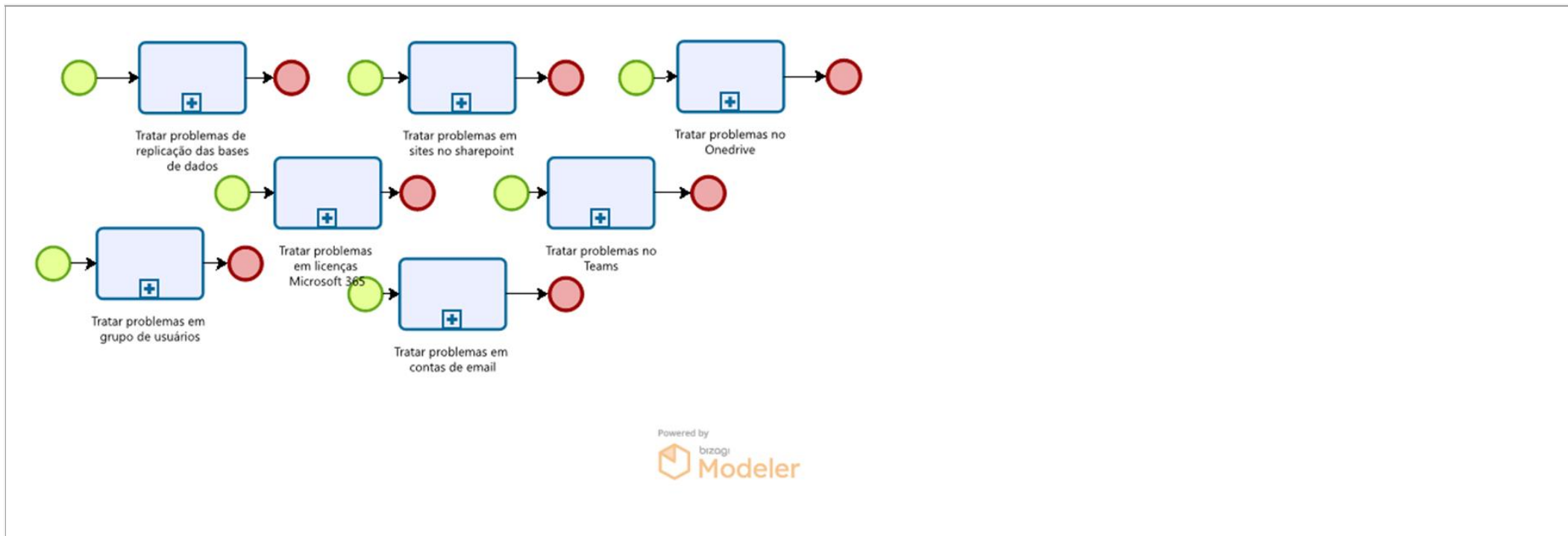
ID	INF-18	Severidade	Severidade 1
Tipo de serviço	Serviço de Apoio		
Gestor de serviço	Fiscal Técnico da Unidade		
Executor de serviço	Equipe de operação de infraestrutura		
Tempo para início de atendimento	30 min		

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"><li>1. Analista de Suporte Computacional</li><li>2. Administrador de sistemas operacionais</li><li>3. Coordenador Técnico.</li><li>4. Gerente do serviço</li></ol>	
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.

<b>ID</b>	INF-19	<b>Severidade</b>	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

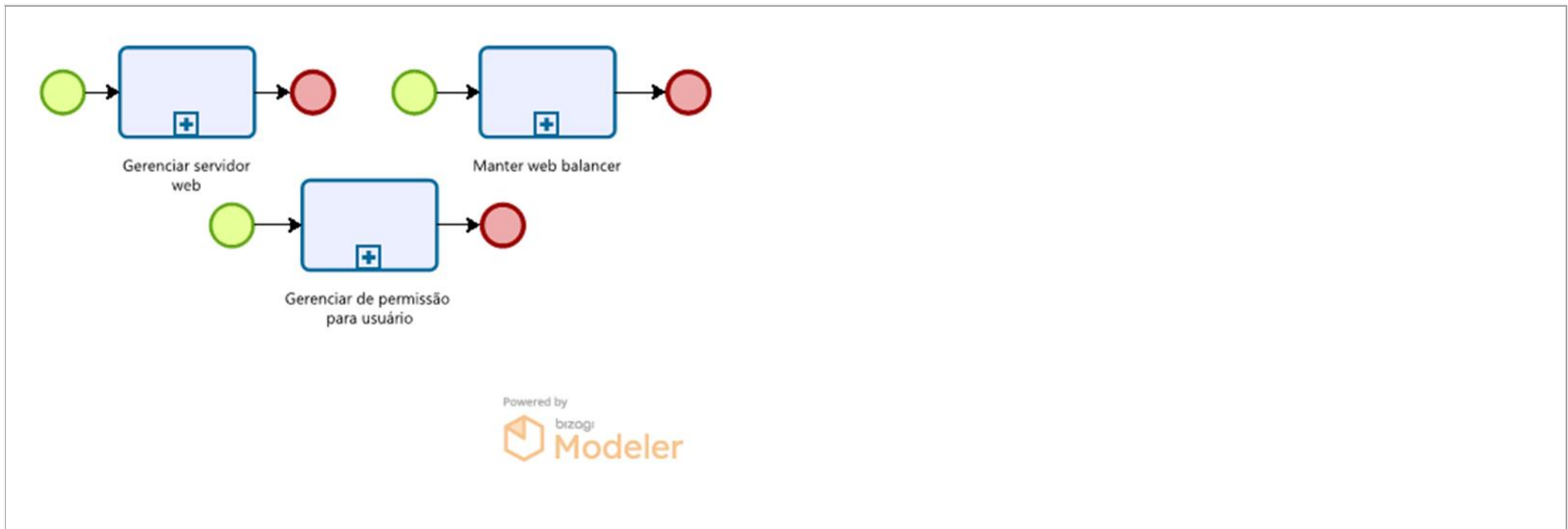
Contatos para escalonamento:

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

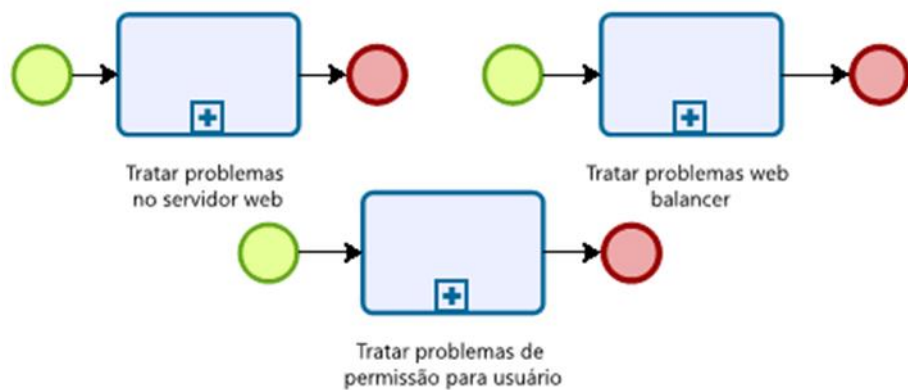
Contatos para escalonamento:

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

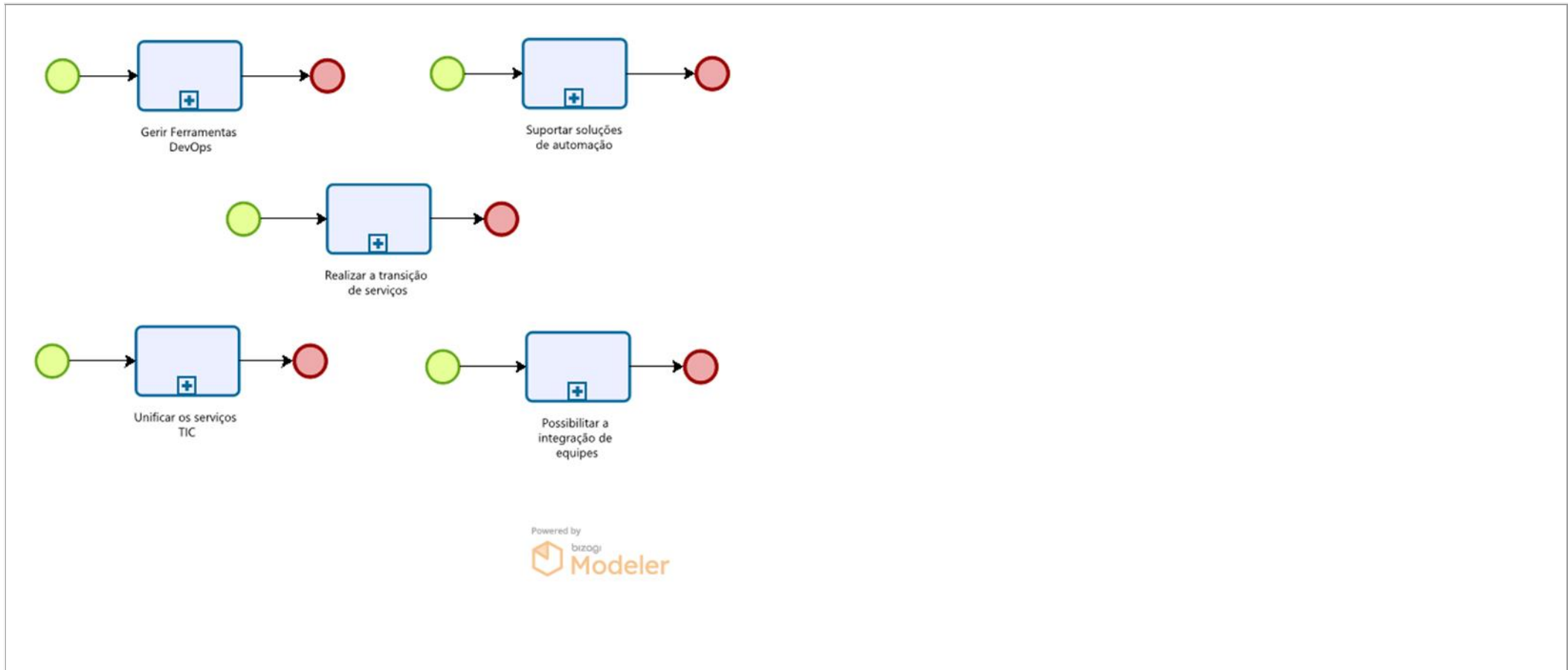
O serviço de administração, sustentação, gestão das ferramentas e processos de integração, entrega contínua de software e serviços de TIC ligados às práticas de DevOps.

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 aplicável

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

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

<b>ID</b>	GER-02	<b>Horário do serviço</b>	Consultar tabela - Local de Prestação de Serviço
<b>Severidade</b>	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

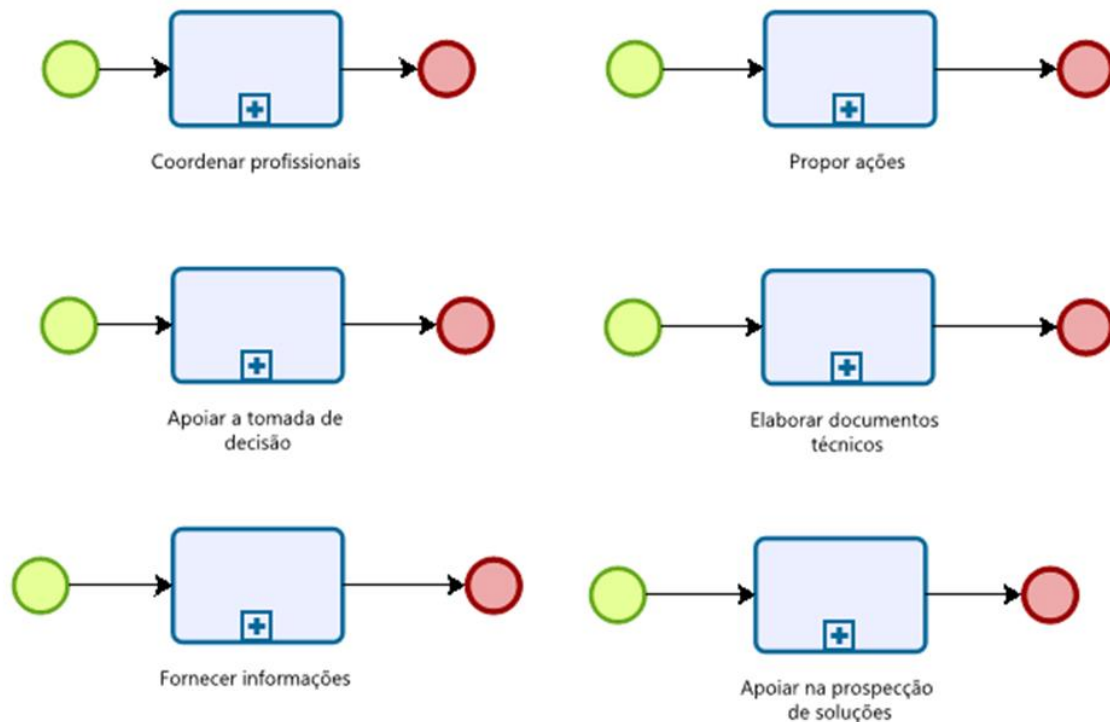
#### 2.6.1.1 Processo de execução do serviço de Planejamento e Gestão Operacional de infraestrutura de TIC

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 CATÁLOGO	TIPO DE SERVIÇO	INÍCIO DE ATENDIMENTO
SEG-01	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Resolver problemas</li> <li>- Tratar mudanças</li> <li>- Projetar e sustentar o conjunto de soluções que compõem o ambiente de segurança de TIC</li> <li>- Elaborar relatórios técnicos</li> <li>- Extrair informações para construção de indicadores</li> <li>- Executar rotina de sustentação das soluções de segurança do ambiente de TIC, ou seja, configurações, alterações e otimizações (hardening) das soluções</li> <li>- Elaborar e manter atualizada a documentação do ambiente e das soluções</li> </ul>	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

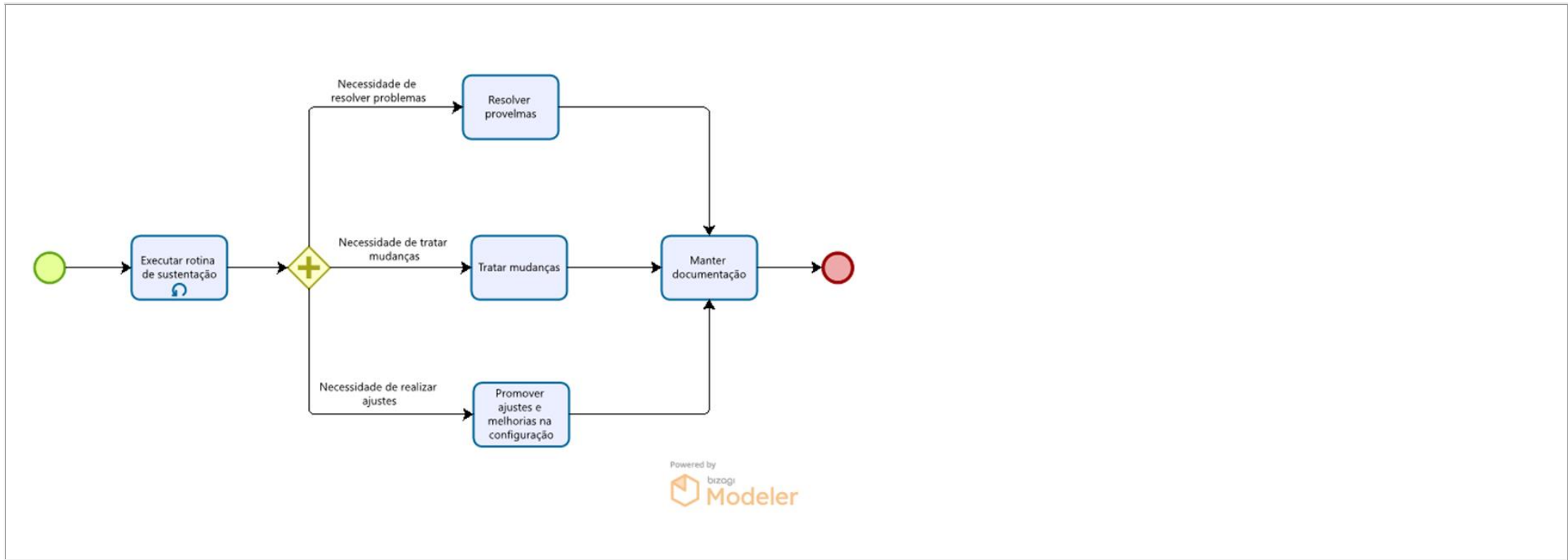
Contatos para escalonamento:

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"> <li>- Implementar e sustentar soluções de correlação de logs e detecção de ameaças (SIEM)</li> <li>- Realizar triagem de eventos</li> <li>- Receber, analisar, classificar, registrar e monitorar/acompanhar incidentes notificados</li> <li>- Notificar responsáveis para o tratamento de incidentes</li> <li>- Tratar incidentes relacionados à soluções mantidas pela área de segurança</li> <li>- Gerenciar hardening de soluções</li> <li>- Realizar investigação de incidentes</li> <li>- Elaborar relatórios de Threat Intelligence</li> <li>- Propor configurações adequadas/recomendadas das soluções de segurança</li> <li>- Pentest</li> <li>- Análise de vulnerabilidades</li> <li>- Realizar atividades de ataque e defesa de ativos de segurança;</li> <li>- Apoiar e colaborar com equipe CSIRT;</li> <li>- Analisar e implementar medidas de segurança cibernética para proteger dados contra hackers e ataques maliciosos.</li> </ul>	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.

<b>ID</b>	SEG-02	<b>Severidade</b>	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	Realizar 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.

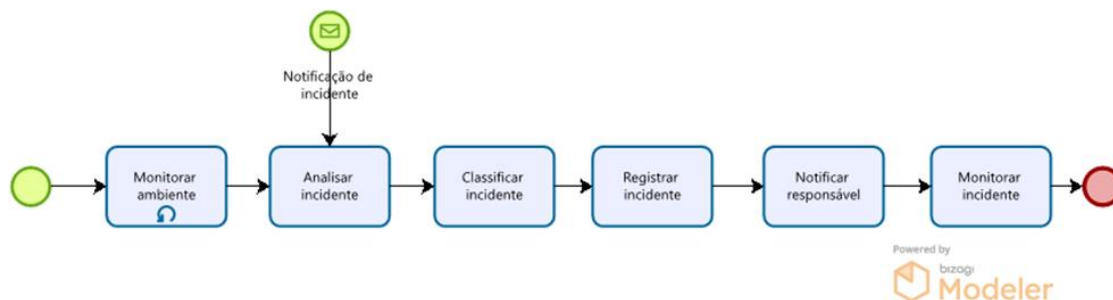
Contatos para escalonamento:

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"> <li>- Elaborar planos de gerenciamento de riscos de segurança da informação e realizar a análise contínua dos riscos</li> <li>- Elaborar e manter planos de continuidade de negócios de TIC, incluindo os planos de gerenciamento de incidentes e plano de recuperação de desastres</li> <li>- Realizar análises de conformidade</li> </ul>	Administrador em segurança da informação	Serviços Técnico	Serviço de Apoio	1 hora

ID.	TEMPO DE SOLUÇÃO	TODAS AS OUTRAS UNIDADES			COGETIC			ENSP		
		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.

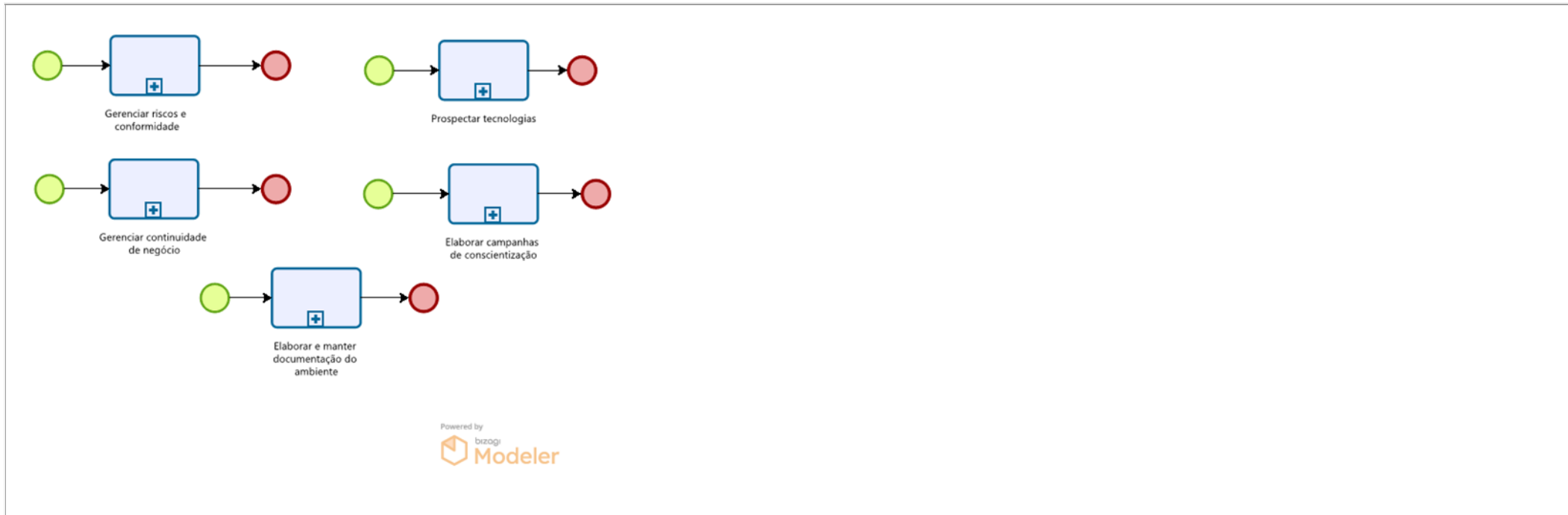
<b>ID</b>	SEG-03	<b>Severidade</b>	Severidade 3
-----------	--------	-------------------	--------------

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"> <li>1. Coordenador Técnico.</li> <li>2. Gestor do serviço</li> </ol>	
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 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"> <li>- Esclarecer dúvidas especializadas</li> <li>- Atender requisições de serviços</li> <li>- Operar, administrar e manter soluções que compõem o ambiente de segurança de TIC</li> </ul>	Administrador em segurança da informação	Serviços Técnico	Serviço de Apoio	1 hora

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

		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
<b>Tipo de serviço</b>	Serviço de TIC		
<b>Gestor de serviço</b>	Fiscal Técnico da Unidade		
<b>Executor de serviço</b>	Equipe de Suporte técnico especializado aos usuários		
<b>Tempo para início de atendimento</b>	1 horas		
<b>Tempo total de atendimento</b>	4 horas		
<b>Aprovadores</b>	Não se aplica.		

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

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

<b>Pré-requisitos</b>	Não se aplica.
<b>Políticas</b>	Política de Segurança da Informação e Comunicação - POSIC e Comunicação - POSIC
<b>#</b>	<b>Lista de Atividades</b>
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
<b>Dependências do Serviço</b>	



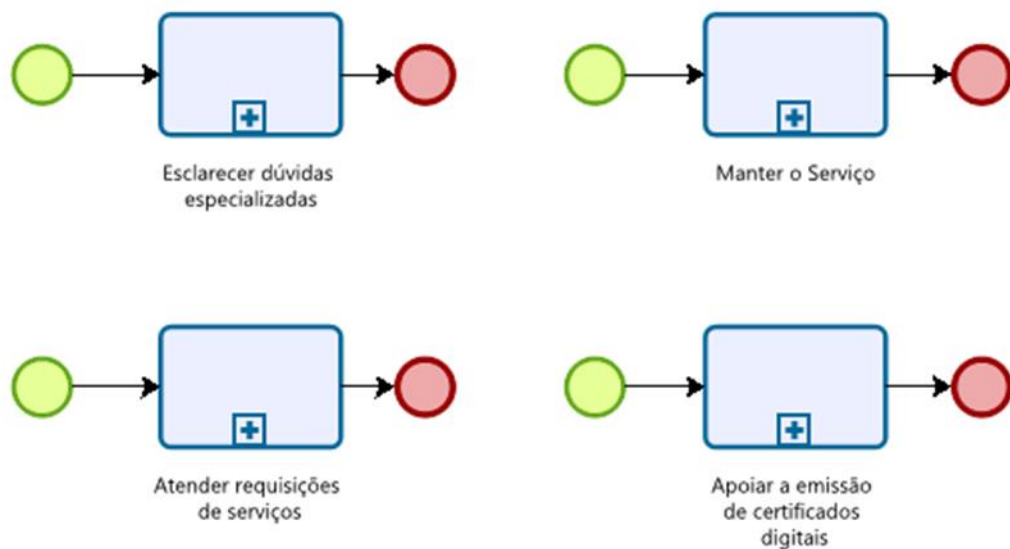
Informações que devem ser solicitadas antes de encaminhar o chamado: Informações levantadas pela equipe de Central de Serviços

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"> <li>- Coordenar e gerenciar a atuação dos demais profissionais de segurança da informação</li> <li>- Garantir adequada prestação dos serviços</li> <li>- Planejar e coordenar a operação das ações da equipe</li> <li>- Auxiliar na prospecção de soluções de segurança da informação</li> <li>- Fornecer informações táticas e operacionais necessárias à tomada de decisão</li> <li>- Propor ações de aprimoramento dos serviços de segurança da informação, seja preventiva ou reativa.</li> <li>- Elaborar documentos técnicos</li> <li>- Apoiar na elaboração de projetos de segurança</li> </ul>	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	TIPO DE EXECUÇÃO	SOBREAVISO	HORÁRIO	TIPO DE EXECUÇÃO	SOBREAVISO	HORÁRIO	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

