

ANEXO XI - CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TI

CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Serviço aos Usuários Comuns de TIC

Área de Atividades	Atividade	Impacto
Administração de Periféricos	Instalação, configuração, reinstalação, movimentação, substituição de periféricos.	Baixo
	Controle de Entrada e Saída de Periféricos	Baixo
	Manutenção Preventiva de Periféricos	Baixo
Administração de Estações de Trabalho	Instalação, configuração, reinstalação, movimentação, substituição de Estações de Trabalho.	Médio
	Controle de Entrada e Saída de Estações de Trabalho	Baixo
	Manutenção Preventiva de Estações de Trabalho	Baixo
Administração de Notebooks	Instalação, configuração, reinstalação, movimentação, substituição de Notebooks.	Médio
	Controle de Entrada e Saída de Notebooks	Baixo
	Manutenção Preventiva de Notebooks	Baixo
Administração de Impressoras e Multifuncionais	Instalação, configuração, reinstalação de impressoras de rede providas pelo contrato de outsourcing de impressão.	Elevado
Administração de Projetores de Vídeo	Instalação, configuração, reinstalação, movimentação, substituição de Projetores de Vídeo.	Médio
	Controle de Entrada e Saída de Projetores de Vídeo	Baixo
	Manutenção Preventiva de Projetores de Vídeo	Baixo
Administração de Estações de Videoconferência	Instalação, configuração, reinstalação, movimentação, substituição de Estações de Videoconferência.	Médio
	Controle de Entrada e Saída de Estações de Videoconferência	Baixo
	Manutenção Preventiva de Estações de Videoconferência	Baixo
	Configuração de sessões de Videoconferência previamente agendadas	Elevado
Administração de Unidades Portáteis de Armazenamento	Gravação de Dados em Unidades Portáteis de Armazenamento	Médio

Área de Atividades	Atividade	Impacto
	Controle de Entrada e Saída de Unidades Portáteis de Armazenamento	Baixo
Reparos de Equipamentos e Confecção de Cabos	Reparo de Fontes de Alimentação, Cabos e Demais Equipamentos	Baixo
	Confecção de Cabos de Rede Para Interconexão de Equipamentos	Médio
Gerenciamento de Softwares de Uso Corporativo	Instalação e Atualização de Softwares de Uso Corporativo	Elevado
	Aplicação e renovação de licenças de softwares de uso corporativo	Elevado
Corporativo	Solução de dúvidas sobre softwares de uso corporativo	Médio
Contas e Credenciais	Criação de Conta de e-mail	Elevado
	Alteração/reinicialização de Senha de e-mail	Elevado
	Modificação de Quota de e-mail	Elevado
	Modificação do Perfil de Acesso à Internet	Elevado
	Criação de Conta de Domínio	Elevado
	Alteração/reinicialização de Senha de domínio	Elevado
	Alteração de Perfil de Acesso domínio	Elevado
	Criação de Conta de Acesso VPN	Médio
	Alteração de Perfil de Acesso VPN	Médio
	Criação de Conta em Sistemas Corporativos	Elevado
	Alteração de Perfil de Acesso Sistemas Corporativos	Elevado
	Criação de Conta em Portais Corporativos	Elevado
	Alteração de Perfil de Acesso em Portais Corporativos	Elevado
	Instalação de Tokens e Certificados	Elevado
Serviços de Recuperação de Dados	Recuperação de dados de caixas de e-mail	Elevado
	Recuperação de dados de arquivos em servidor	Elevado

TABELA 1: Serviço aos Usuários Comuns de TIC

Serviço aos Usuários Especializados de TIC

Área de Atividades	Sub Área de Atividades	Atividade	Impacto
--------------------	------------------------	-----------	---------

Contas e Perfis de Acesso	Domínio AD	Modificação nos Perfis e Atributos de Acesso ao Domínio	Médio
		Criação, Inativação e Exclusão de Conta de Domínio	Elevado
		Modificação da Estrutura de Grupos e Unidades Organizacionais de Domínio	Médio
	Email	Criação, Inativação e Exclusão de Conta de Email	Elevado
	Diretório LDAP	Modificação nos Perfis e Atributos de Acesso no Diretório LDAP	Médio
		Criação, Inativação e Exclusão de Conta do Diretório LDAP	Elevado
		Modificação da Estrutura de Grupos e Unidades Organizacionais do Diretório LDAP	Médio
	IDM	Modificação nos Perfis e Atributos do IDM	Médio
		Criação, Inativação e Exclusão de Conta IDM	Elevado
	Portais Corporativos	Modificação nos Perfis e Atributos de Conta dos Portais Corporativos	Médio
		Criação, Inativação e Exclusão da Conta dos Portais Corporativos	Médio
	Perfil de Acesso Web	Modificação nos Perfis e Atributos de Acesso Web	Elevado
		Criação, Inativação e Exclusão de Perfis de Acesso Web	Elevado
	Acesso VPN	Modificação nos Perfis e Atributos de Acesso VPN	Médio
Criação, Inativação e Exclusão de Perfis de Acesso VPN		Elevado	
Gerenciamento de Domínio	Políticas de Domínio	Inclusão de Políticas de Domínio	Médio
		Alteração/Exclusão de Políticas de Domínio	Médio
Ativos de Rede	Administração de Infraestrutura de Redes	Instalação e configuração de equipamentos de infraestrutura de redes.	Elevado
		Interconexão de Equipamentos e Alteração de Layout de Instalação de Redes	Elevado

		Manutenção preventiva e corretiva programada de equipamentos de infraestrutura de redes.	Médio
		Execução de procedimento de saída e recebimento de equipamentos da infraestrutura de redes.	Médio
Servidores	Instalação e Manutenção de Servidores	Manutenção preventiva e corretiva dos Servidores.	Médio
		Instalação Física de Servidores.	Elevado
		Instalação lógica de Sistema Operacional em Servidores Físicos e/ou Virtuais	Elevado
		Instalação ou Atualização de Software Básico em Servidores	Elevado
		Remoção de Servidores	Médio
	Configuração de Servidores	Configuração de Servidores de Aplicações	Elevado
		Configuração de Servidores de Bancos de Dados	Elevado
		Configuração de Servidores de Serviços de Rede Corporativa	Elevado
Aplicações	Gerenciamento de Servidores de Aplicação	Deploy de Aplicação	Elevado
		Atualização de Software de Servidor de Aplicação	Elevado
		Atualização de Configuração de Servidores de Aplicação	Elevado
		Manutenções e Otimizações de Desempenho em Servidores de Aplicação	Elevado
		Remoção de Servidor de Aplicação	Médio
Banco de Dados	Gerenciamento de Bancos de Dados	Criação de Bancos de Dados	Elevado
		Cargas e Migrações de Dados em Banco de Dados	Elevado
		Inclusões/Alterações em Bancos de Dados por Execução de Scripts	Elevado
		Manutenções e Otimizações de Desempenho em Bancos de Dados	Elevado
		Criação e Alteração de Usuários e Privilégios de Acesso em Bancos de Dados	Médio
		Remoção de Banco de Dados	Médio

Backup	Instalação do Backup	Instalação e Configuração de equipamentos de Backup	Elevado
	Administração do Backup	Inclusão ou Alteração de Rotinas de Backup	Elevado
		Realocação de Espaço Físico em Backup	Elevado
	Execução de Rotinas de Backup	Execução de Rotinas Diárias para Backup de Sistemas Operacionais	Alto
		Execução de Rotinas Diárias para Backup de Sistemas de Arquivos	Alto
		Execução de Rotinas Diárias para Backup de Bancos de Dados	Alto
	Restauração de Backups	Restauração de Dados de Usuários	Elevado
		Restauração de Imagens de Sistemas Operacionais ou de Configurações de Servidores	Alto
		Restauração de Dados de Bancos de Dados	Alto
		Restauração de Dados de Sistemas de Arquivos	Alto
Armazenamento / Storage	Instalação de Storage	Instalação e Configuração de Storage	Médio
	Administração de Storage	Criação de Unidade Lógica em Storage	Elevado
		Otimização de Performance em Storage	Médio
		Realocação de Espaço Físico em Storage	Elevado
Documentação	Ativos e Configurações	Atualização de Inventário de TI	Médio
		Inclusão de Item de Configuração de TI	Médio
		Alteração de Item de Configuração de TI	Médio
		Exclusão de Item de Configuração de TI	Médio
	Conhecimentos	Atualização de Script de Atendimento	Médio
		Inclusão de Item de Conhecimento	Médio
		Alteração de Item de Conhecimento	Médio
		Exclusão de Item de Conhecimento	Médio

Apoio à Segurança da Informação	Firewall	Inclusão ou Atualização de Regras de Firewall	Elevado
	Filtragem Web	Inclusão ou Alteração de Perfis de Filtragem Web	Elevado
	Busca de Vulnerabilidades	Execução de procedimentos para busca de vulnerabilidades e falhas de segurança no ambiente	Médio
	Antivírus	Inclusão ou Atualização de Regras e Configurações da Ferramenta de Antivírus Corporativo	Elevado

TABELA 2: Serviço aos Usuários Especializados de TIC

Atendimento de Incidentes de TIC

Incidente	Impacto
Falha ou Indisponibilidade em Estação de Trabalho	Elevado
Falha ou Indisponibilidade em Notebook e Outros Dispositivos Móveis	Médio
Falha ou Indisponibilidade em Periféricos	Médio
Falha ou Indisponibilidade em Sistemas Corporativos Cliente/Servidor	Médio
Falha ou Indisponibilidade em Equipamentos de Impressão	Elevado
Falha ou Indisponibilidade de Equipamento de Videoconferência	Elevado
Falha ou Indisponibilidade do Acesso à Internet	Alto
Falha ou Indisponibilidade do Serviço de E-mail	Alto
Falha ou Indisponibilidade da Autenticação na Rede	Alto
Falha ou Indisponibilidade do Armazenamento de Arquivos de Rede	Alto
Falha ou Indisponibilidade da Conectividade de Dados	Alto
Falha ou Indisponibilidade de Banco de Dados	Alto
Falha ou Indisponibilidade em Sistema ou Recurso Crítico	Altíssimo
Falha ou Indisponibilidade em Sistema ou Recurso Sensível	Altíssimo
Falha ou Indisponibilidade em Sistema ou Recurso Essencial	Alto
Falha ou Indisponibilidade em Sistema ou Recurso Básico	Alto
Falha ou Indisponibilidade de Equipamento ou Sistema de Armazenamento/Storage	Altíssimo
Falha ou Indisponibilidade de Equipamento ou Sistema de Backup	Alto
Bloqueio de Conta de Usuário (E-mail, Domínio, VPN)	Elevado

TABELA 3: Atendimento de Incidentes de TIC

Atividades de Monitoramento (Prestação Contínua)

Área de Atividades	Atividade
Monitoramento de Redes	Monitoramento de tráfego, uso de recursos e equipamentos da infraestrutura de redes.
	Monitoramento dos enlaces de rede de longa distância
Monitoramento de Infraestrutura	Monitoramento da infraestrutura física (ar condicionado, combustível, grupo gerador, iluminação, acesso biométrico e outros).
Monitoramento de Storage e Backup	Monitoramento do Uso e Desempenho do Storage
	Monitoramento da Execução das Rotinas de Backup
Monitoramento de Aplicações	Monitoramento do uso e consumo de recursos dos servidores de aplicações
	Monitoramento de desempenho de banco de dados
	Monitoramento de avisos de alerta, logs e mensagens de erro de equipamentos e sistemas.
	Monitoramento de Certificados Digitais
Monitoramento Complementar	Monitoramento de licenças de uso de Software e inventário de instalações.
	Monitoramento de ordens de serviço externas
	Monitoramento da Garantia e Suporte de Equipamentos
	Monitoramento de Eventos de Segurança/Riscos para a Infraestrutura de TI

TABELA 4: Atividades de Monitoramento