

CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Fundação de Previdência Complementar do Servidor
Público Federal do Poder Judiciário – Funpresp-Jud
Diretoria de Administração – Coordenadoria de Tecnologia e Informação

Expediente

Diretora-Presidente

Elaine de Oliveira Castro

Diretor de Administração

Marcio Lima Medeiros

Diretor de Segurança

Edmilson Enedino das Chagas

Diretor de Investimentos

Ronnie Gonzaga Tavares

Coordenador de Tecnologia da Informação

Marcus Vinicius Tinoco G. Quintella Ribeiro

Assistente de Tecnologia da Informação

Jorge Luis da Silva Lustosa

Expediente Técnico

Supervisão

Marcio Lima Medeiros

Elaboração do Documento

Marcus Vinicius Tinoco G. Quintella Ribeiro

Jorge Luis da Silva Lustosa

Histórico de alterações

| Data | Versão | Descrição | Autor |
|------------|--------|---|-------|
| 07/11/2016 | 1.0 | Aprovação da versão 1.0 do Catálogo de Serviços de TI | COTEC |

SUMÁRIO

| | | |
|-----|--|----|
| 1 | INTRODUÇÃO | 7 |
| 1.1 | Objetivo do Catálogo de Serviço de TI | 7 |
| 1.2 | Abrangência do CSTI | 8 |
| 1.3 | Período de revisão do CSTI | 8 |
| 1.4 | Ferramentas utilizadas para gestão do Catálogo de Serviço de TI..... | 8 |
| 2 | TERMOS E ABREVIACÕES | 11 |
| 3 | CLIENTES DA COTEC | 12 |
| 3.1 | Clientes Internos: | 12 |
| 3.2 | Clientes Externos:..... | 12 |
| 4 | CONCEITOS | 13 |
| 4.1 | Central de Serviço de Tecnologia da Informação | 13 |
| 4.2 | Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração..... | 13 |
| 4.3 | Acordo de Nível de Serviço..... | 13 |
| 4.4 | Unidade de Serviço Técnico | 13 |
| 5 | CENTRAL DE SERVIÇO DE TI DA FUNPRESP-JUD..... | 14 |
| 5.1 | Como funciona a central de serviços | 14 |
| 5.2 | Níveis de suporte | 14 |
| 5.3 | Serviços de Tecnologia da Informação | 15 |
| 6 | SISTEMAS DE INFORMAÇÃO | 15 |
| 6.1 | Manutenção Evolutiva ou Adaptativa | 15 |
| 6.2 | Aquisição ou Desenvolvimento..... | 16 |
| 6.3 | Disposições Gerais | 16 |
| 7 | CLASSIFICAÇÃO DOS CHAMADOS..... | 17 |
| 7.1 | Escala de Manchester Adaptada..... | 17 |
| 8 | CATÁLOGO DE SERVIÇOS | 18 |
| 9 | FATORES CRÍTICOS PARA A IMPLANTAÇÃO DO CSTI..... | 23 |
| 10 | CONCLUSÃO..... | 23 |

Lista de Figuras

Figura 1: Ilustração de software utilizado10

Lista de Tabelas

Tabela 1: Termos e abreviações 11
Tabela 2: Formas de abrir chamado na central de serviço.....14

APRESENTAÇÃO

O Catálogo de Serviços de Tecnologia da Informação – CSTI é a fonte única e organizada de todos os serviços prestados pela Coordenadoria de Tecnologia e Informação - COTEC para empregados, dirigentes e conselheiros da Funpresp-Jud, participantes e patrocinadores.

O CSTI é um projeto do Plano Diretor de Tecnologia da Informação – PDTI 2015/2016 alinhado ao objetivo “Definir acordos de níveis de serviço (SLAs)”.

O presente documento, primeiramente, apresenta informações iniciais sobre o CSTI como: objetivo, conteúdo, abrangência, revisão e ferramentas de gerenciamento do catálogo de serviço. No segundo momento são apresentados os conceitos relacionados à central de serviços, e na última parte, constam a relação dos serviços de tecnologia da informação e os fatores críticos para a implantação do CSTI.

1 INTRODUÇÃO

A Fundação de Previdência Complementar do Servidor Público Federal do Poder Judiciário (Funpresp-Jud) foi criada pela Resolução STF nº 496, de 25/10/2012, com a finalidade de administrar e executar planos de benefícios de caráter previdenciário para os membros e os servidores públicos titulares de cargo efetivo do Poder Judiciário da União, do Ministério Público da União e do Conselho Nacional do Ministério Público.

A Funpresp-Jud é uma entidade fechada, sem fins lucrativos e com autonomia administrativa, financeira e gerencial, nos termos da Lei nº 12.618, de 30/4/2012, e possui uma estrutura organizacional composta pelo Conselho Deliberativo, Conselho Fiscal, Diretoria Executiva e unidades departamentais técnicas ligadas à cada diretoria.

O presente CSTI foi elaborado com o intuito de mapear e documentar os serviços de tecnologia da informação e cumprir a meta definida no PDTI 2015-2016 “Construir Carta de Acordo de Níveis de Serviço até agosto de 2016”, visando contribuir para a cumprir a missão e visão da Funpresp-Jud.

1.1 Objetivo do Catálogo de Serviço de TI

O objetivo do Catálogo de Serviço de TI da Funpresp-Jud é manter um documento estruturado com informações sobre os serviços oferecidos pela COTEC, como orientação para dirigentes, colaboradores e conselheiros, usuários dos recursos de TI da Fundação.

Os objetivos específicos com a publicação deste instrumento são:

- Comunicar como a COTEC provê serviços aos seus clientes;
- Padronizar as solicitações de serviços por parte das áreas de negócio;
- Padronizar a entrega dos serviços;
- Aumentar a qualidade dos serviços;
- Dar suporte as necessidades dos processos de serviço da Funpresp-Jud;
- Padronizar e gerenciar as solicitações de serviços dentro da COTEC;
- Automatizar o gerenciamento e o cumprimento da requisição de serviço.

1.2 Abrangência do CSTI

O CSTI abrange os serviços de TI ofertados a todas as áreas da Funpresp-Jud, bem como a seus parceiros e patrocinadores.

1.3 Período de revisão do CSTI

O CSTI é um instrumento vivo, que deve ser atualizado sempre que a Fundação enfrentar mudanças no ambiente interno ou externo, devendo ser revisto e atualizado para atender às novas necessidades, que eventualmente forem surgindo. Em campo específico, poderá ser consultada a versão e o histórico de alterações.

1.4 Ferramentas utilizadas para gestão do Catálogo de Serviço de TI

Para gerenciar o Catálogo de Serviços de Tecnologia da Informação da Funpresp-Jud será utilizado o software livre OTRS. O sistema está disponível na fundação através do endereço atendimento.rede.funprespjud.com.br.



Figura 1: Ilustração de software utilizado.

2 TERMOS E ABREVIações

Os conceitos relacionados a termos técnicos e abreviações mencionadas no decorrer deste documento, são apresentados na tabela abaixo.

| Termo e Abreviação | Descrição |
|---------------------------|--|
| ANS | Acordo de Nível de Serviço/ |
| CFTV | Circuito Fechado de Televisão |
| Funpresp-Jud | Fundação de Previdência Complementar do Servidor Público Federal do Poder Judiciário |
| COTEC | Coordenadoria de Tecnologia e Informação |
| INFOVIA | Rede Metropolitana fornecida pelo SERPRO |
| CMDB | Configuration Management DataBase /Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração |
| CSTI | Catálogo de Serviços de Tecnologia da Informação |
| BI | Business Intelligence |
| Tableau | Ferramenta de BI |
| Trustprev | Sistema de gestão previdenciária |
| OTRS | Sistema de Gestão de Demandas (Open-source Ticket Request System) |
| ISO/IEC | <i>International Organization for Standardization/ International Electrotechnical Commission</i> |
| TI | Tecnologia da Informação |
| ITIL | <i>Information Technology Infrastructure Library</i> |
| LUN | <i>Logical Unit Numbers</i> |
| N/A | Não se aplica |
| OU's | Unidades Organizacionais |
| PDTI | Plano Diretor de Tecnologia da Informação |
| DNS | Domain Name System, sistema de gerenciamento de nomes |
| DHCP | Dynamic Host Configuration Protocol, protocolo de configuração dinâmica de host |
| VLAN | Virtual Local Area Network/Rede Local Virtual |
| VPN | Virtual Private Network/Rede Privada Virtual |
| UST | Unidade de Serviço Técnico |
| SGBD | Sistema de Gerenciamento de Banco de Dados |
| SLA | Service Level Agreement |

Tabela 1: Termos e abreviações.

3 CLIENTES DA COTEC

O CSTI é elemento de alinhamento entre os clientes e a COTEC. Os principais clientes da COTEC são constituídos pelos colaboradores representantes das áreas descritas no item 3.1, além dos clientes externos do item 3.2.

3.1 Clientes Internos:

- Conselho Deliberativo;
- Conselho Fiscal;
- Diretoria Executiva;
- Assessorias e Coordenadorias.

3.2 Clientes Externos:

- Participantes;
- Patrocinadores;
- Outras Entidades de Previdência Complementar;
- Órgãos e entidades públicas;
- Fornecedores de serviços da Funpresp-Jud;
- Empresas Privadas;
- Entidades de classe;
- Sociedade.

4 CONCEITOS

4.1 Central de Serviço de Tecnologia da Informação

A Central de Serviços de TI tem como objetivos servir como ponto único de contato para os usuários de TI e restaurar a operação normal dos serviços com o mínimo de impacto nos negócios do cliente.

Conhecida também como Service Desk, tem como função, de acordo com a ITIL, “Restabelecer os serviços a sua operação normal o mais rapidamente possível, seja instalando, configurando ou removendo itens de hardware e software”, além de atender às solicitações de serviços.

4.2 Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração

O banco de dados do gerenciamento de configuração (CMDB) é um repositório de informações relacionadas a todos os itens de configuração na infraestrutura de TI. O CMDB é um componente fundamental do processo de gerenciamento de configuração do ITIL. O CMDB é a fonte confiável de informação sobre configuração de todo e qualquer componente do ambiente de TI, incluindo servidores, roteadores, desktops, impressoras, telefones, softwares, etc.

4.3 Acordo de Nível de Serviço

Um Acordo de Nível de Serviço (ANS ou SLA, do inglês Service Level Agreement) é um acordo firmado entre as áreas demandantes e a unidade de TI, que descreve as metas de nível de serviço, geralmente em horas.

O acordo que deve equilibrar demandas e ofertas, benefícios e custos entre a TI e as áreas demandantes, com obrigações e direitos de ambas as partes, como a medição da disponibilidade dos serviços e a medição do tempo de atendimento de um chamado.

Segundo a norma brasileira ABNT NBR ISO/IEC 20000-1, o ANS deve ser acordado entre os requisitantes ou interessados em um determinado serviço de TI e o responsável pelos serviços de TI da organização, e deve ser revisado periodicamente para certificar-se de que continua adequado ao atendimento das necessidades de negócio da organização.

4.4 Unidade de Serviço Técnico

A Unidade de Serviço Técnico – UST é uma medida utilizada para mensurar os serviços a serem executados pela COTEC ou por um prestador de serviços de TI terceirizado.

5 CENTRAL DE SERVIÇO DE TI DA FUNPRESP-JUD

5.1 Como funciona a central de serviços

A Central de Serviço de TI da Funpresp-Jud funciona na COTEC, e seu horário de funcionamento é das 9h às 12h e das 14h às 19h, nos dias úteis. Alguns serviços poderão ser executados em horários especiais para não comprometer o funcionamento da Fundação.

Os colaboradores têm três formas de abrir um chamado na central de serviços: pelo sistema OTRS, por telefone ou por email. Sugere-se o envio de email para cotec@funprespjud.com.br como forma preferencialmente para aberturas de demandas.




| | |
|---|---|
|  | Para acessar o sistema OTRS o usuário deve acessar o endereço atendimento.rede.funprespjud.com.br . |
|  | O telefone da central de serviço de TI é (61) 3217-6502 . |
|  | O email da Central de serviços é cotec@funprespjud.com.br |

Tabela 2: Formas de abrir chamado na central de serviço.

5.2 Níveis de suporte

Para melhor gestão e controle a Central de Serviços de TI foi dividida em 3 (três) níveis de suporte com papéis e responsabilidades diferentes: 1º nível, 2º nível e 3º nível.

O suporte de 1º nível é o primeiro contato do usuário com a CSTI. As principais funções desse nível são registrar e classificar o chamado, tirar dúvidas e realizar o atendimento inicial da demanda. Este nível poderá realizar alguns atendimentos de forma remota e poderá ser realizado por empresa terceirizada, estagiário ou analista lotado na Cotec.

Já o 2º nível é responsável ir até o local do usuário para solucionar os chamados que não foram solucionados pelo 1º nível e foram direcionados para o 2º nível. Nesse nível somente analistas e empregados em comissão lotados na Cotec poderão atuar

O último nível de suporte, 3º nível, é formado por especialistas em determinadas tecnologias e por fornecedores que tem contratos de garantia técnica e assistência técnica com a Funpresp-Jud.

5.3 Serviços de Tecnologia da Informação

A seguir, listamos os principais serviços de tecnologia da informação que serão oferecidos:

- Acesso à internet – links, controle de acesso e rede wireless
- Rede corporativa – serviço de diretório
- Conferências – audioconferências e videoconferências
- Armazenamento de dados – servidores de arquivos e storage
- Salvaguarda de dados – backup e recuperação de dados
- Atualização do ambiente de TI – updates de sistemas e equipamentos
- Serviço de Banco de dados – instalação, configuração e gerenciamento de SGBDs
- Circuito Fechado de TV – CFTV (servidores e câmeras)
- Central de Serviços – atendimento aos usuários em três níveis
- Correio eletrônico
- Desenvolvimento de sistemas
- Segurança – firewall, antivírus, VPNs
- Impressão corporativa – gerenciamento de equipamentos próprios e contratos
- Infraestrutura de rede – cabeamento, pontos de rede
- Suporte a hardware – servidores, storages, switches, nobreaks
- Servidores de rede – instalação, configuração e manutenção de máquinas e VMs
- Suporte técnico a portais – Wordpress, Moodle, Wiki
- Suporte a sistemas – Trustprev, SEI, Portal do Participante, Portal do Patrocinador
- Suporte a software – Windows, Office, Bizagi
- Telefonia corporativa – central telefônica própria, aparelhos e interconexões

6 SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

Desenvolvimento e/ou aquisição de sistemas de informação para a Funpres-Jud seguirão um fluxo diferente de atendimento, como descrito a seguir.

6.1 Manutenção Evolutiva ou Adaptativa

No caso de manutenção evolutiva ou adaptativa de sistemas da Fundação, a COTEC avaliará a complexidade do trabalho a ser desenvolvido e validará o cronograma de trabalho em conjunto com área demandante.

A COTEC analisará a solicitação de manutenção evolutiva e/ou adaptativa e o Diretor de Administração estabelecerá a prioridade em relação às demandas abertas.

Quando finalizada a manutenção corretiva, evolutiva ou adaptativa do sistema, a COTEC coletará o termo de aceite da área demandante.

6.2 Aquisição ou Desenvolvimento

As solicitações de aquisição ou desenvolvimento de sistema ou aplicativo deverão ser enviadas à Coordenadoria de Tecnologia da Informação por meio de formulário específico de proposta de projeto.

A proposta de projeto deverá observar em seu cronograma o tempo para contratação por licitação de acordo com a modalidade definida, custo previsto conforme disponibilidade orçamentária e estar prevista no PDTI vigente.

A proposta de projeto deverá ser autuada em processo administrativo e assinada por um dos diretores com indicação de gestor do sistema, informando a prioridade em relação a outros projetos de demandas da mesma diretoria.

A COTEC realizará validação do cronograma de trabalho em conjunto com área demandante e iniciará o desenvolvimento do sistema.

Quando finalizada a aquisição o desenvolvimento do sistema, a COTEC coletará o termo de aceite da área demandante.

6.3 Disposições Gerais

Em caso de aquisição ou desenvolvimento de novos sistemas corporativos, o Diretor de Administração designará o gestor, ouvida a Diretoria Executiva.

Qualquer pedido de alteração ou concessão de acesso ao sistema somente será válido se encaminhado à COTEC pelo gestor respectivo do sistema e copiado aos diretores das áreas que serão afetadas.

7 CLASSIFICAÇÃO DOS CHAMADOS

Os chamados serão classificados por cor, segundo sua criticidade, sendo que o grau de urgência de determinado chamado sobrepõe o ANS previsto no catálogo de serviços, em função do impacto para o negócio da Fundação.

Chamados abertos pela DIREX ou pelos Conselhos Deliberativo e Fiscal, iniciam com status de Urgência Alta, cor Laranja.

Caso o ANS previsto para o serviço seja menor que o previsto na Classificação de Chamados de TI, deve ser levado em consideração o menor tempo.

7.1 Escala de Manchester Adaptada

Classificação de Chamados de TI

| Classificação | Tempo de Atendimento | Reavaliação | Critérios |
|-----------------------|----------------------|-------------|---|
| EMERGÊNCIA | Imediato | Não há | Risco imediato para o negócio da Fundação. Sistemas críticos fora do ar. |
| Urgência ALTA | Até 4h | A cada hora | Risco iminente de perdas. Acima de 50% de indisponibilidade de sistemas críticos. |
| Urgência MÉDIA | Até 8h | A cada 4h | Risco moderado para a fundação. Entre 30 a 50% de indisponibilidade. |
| Urgência BAIXA | Até 48h | A cada 12h | Baixo risco para o negócio da fundação. Menos de 30% de indisponibilidade. |
| Não Urgente | Até 72h ou projeto | A cada 24h | Inexistência de risco para o negócio. Projeto novo. |

8 CATÁLOGO DE SERVIÇOS

Para cada serviço do CSTI foram definidas algumas características como: nome, descrição, tarefas. Para cada tarefa do serviço foi definida a quantidade de Unidade de Serviço Técnico – UST para sua realização e seu Acordo de Nível de Serviço – ANS.

| | | |
|--|---|------------|
| Nome do serviço | Acesso à internet | |
| Descrição | Serviço relacionado ao acesso à rede internet através da INFOVIA, link backup e acesso a rede sem fios da Funpresp-Jud. | |
| Detalhamento | | |
| Tarefa | UST | ANS |
| Liberar acesso à rede wireless para visitantes | 0,50 | 30 minutos |
| Liberar acesso à rede wireless administrativa | 0,50 | 1 hora |
| Criar ou bloquear acesso a site específico | 2 | 4 horas |
| Criar ou bloquear acesso a serviço específico | 4 | 8 horas |
| Manter link com a internet de backup | N/A | N/A |
| Manter link com a INFOVIA | N/A | N/A |

| | | |
|--|--|------------|
| Nome do serviço | Rede corporativa | |
| Descrição | Serviço relacionado à concessão de acesso e permissões aos usuários da rede corporativa da Funpresp-Jud. | |
| Detalhamento | | |
| Tarefa | UST | ANS |
| Criar, alterar, excluir usuários | 0,25 | 1 hora |
| Resetar a senha de usuário | 0,25 | 1 hora |
| Desbloquear senha | 0,25 | 1 hora |
| Criar, alterar, excluir grupo de usuários. | 0,50 | 1 hora |
| Criar, alterar, excluir unidades organizacionais (OUs) | 0,50 | 1 hora |

| | | |
|--|--|------------|
| Nome do serviço | Conferências | |
| Descrição | Serviço relacionado à concessão de acesso e permissões aos usuários da rede corporativa da Funpresp-Jud. | |
| Detalhamento | | |
| Tarefa | UST | ANS |
| Preparar audioconferências por meio de telefonia corporativa | 0,25 | 2 horas |
| Preparar audioconferências por meio de Skype ou similar | 0,25 | 2 horas |
| Preparar videoconferência por meio de Skype ou similar | 0,25 | 2 horas |
| Preparar videoconferência por meio de equipamento de vídeo | 0,50 | 2 horas |

| | | |
|--|---|------------|
| Nome do serviço | Armazenamento de dados | |
| Descrição | Serviço relacionado ao armazenamento de dados da Funpresp-Jud com a criação e administração de quotas e diretórios. | |
| Detalhamento | | |
| Tarefa | UST | ANS |
| Criar, alterar, excluir de quotas para armazenamento em discos | 1 | 2 horas |
| Criar, alterar, excluir controle de acesso a diretórios | 1 | 2 horas |
| Criar, alterar e excluir LUN. | 8 | 8 horas |

| | | |
|---|--|------------|
| Nome do serviço | Salvaguada de dados | |
| Descrição | Serviço relacionado à cópia de segurança dos sistemas e informações da Funpresp-Jud. | |
| Detalhamento | | |
| Tarefa | UST | ANS |
| Criar, alterar, excluir de jobs de backup/restore | 2 | 4 horas |
| Criar, alterar, excluir scripts | 2 | 4 horas |
| Restaurar arquivos | 2 | 4 horas |
| Verificar log de backup | 2 | 4 horas |

| | | |
|---------------------------------|--|------------|
| Nome do serviço | Atualização do ambiente de TI | |
| Descrição | Serviço relacionado à atualização do ambiente da Funpresp-Jud com atualização de versão de softwares, patches, hotfixes, service packs, etc. | |
| Detalhamento | | |
| Tarefa | UST | ANS |
| Atualizar servidores | 4 | 6 horas |
| Atualizar softwares aplicativos | 1 | 2 horas |
| Homologar novas atualizações | 2 | 4 horas |

| | | |
|---|--|------------|
| Nome do serviço | Serviço de Banco de dados | |
| Descrição | Serviço relacionado ao armazenamento de informações nos SGBDs da Funpresp-Jud. | |
| Detalhamento | | |
| Tarefa | UST | ANS |
| Criar, excluir e alterar recursos do banco de dados | 4 | 6 horas |
| Analisar logs do banco de dados | 6 | 6 horas |
| Importar e exportar base de dados | 6 | 6 horas |
| Instalar banco de dados | 18 | 48 horas |
| Analisar modelagem de banco de dados | 18 | 48 horas |

| | | |
|------------------------------|--|------------|
| Nome do serviço | Circuito Fechado de TV – CFTV | |
| Descrição | Serviço relacionado ao circuito fechado de TV. | |
| Detalhamento | | |
| Tarefa | UST | ANS |
| Instalar e configurar câmera | 2 | 4 horas |
| Configurar servidor de CFTV | 4 | 16 horas |

| | | |
|---------------------------|--|------------|
| Nome do serviço | Central de serviços. | |
| Descrição | Serviço relacionado a tirar dúvidas iniciais dos usuários internos e externos. | |
| Detalhamento | | |
| Tarefa | UST | ANS |
| Tirar dúvida dos usuários | 0,50 | 1 hora |
| Registrar chamados | 0,50 | 1 hora |

| | | |
|---|--|------------|
| Nome do serviço | Correio eletrônico | |
| Descrição | Serviço relacionado à troca de mensagens por meio do correio eletrônico (email). | |
| Detalhamento | | |
| Tarefa | UST | ANS |
| Criar, alterar e excluir conta de email | 1 | 48 horas |
| Criar, alterar e excluir de grupo de email | 1 | 48 horas |
| Configurar email no celular | 1 | 2 horas |
| Criar, alterar e excluir catálogo de endereço. | 1 | 2 horas |
| Administração do servidor de correio eletrônico | N/A | N/A |

| | | |
|------------------------|--|------------|
| Nome do serviço | Desenvolvimento de sistemas | |
| Descrição | Serviço relacionado ao desenvolvimento de novas soluções ou evolução de soluções existentes. | |
| Detalhamento | | |
| Tarefa | UST | ANS |
| Instalar sistema | 4 | 24 horas |
| Desenvolver sistema | N/A | N/A |
| Avaliar sistema | 4 | 36 horas |

| | | |
|---|---|------------|
| Nome do serviço | Segurança | |
| Descrição | Serviço relacionado a utilização do firewall, a proteção da rede corporativa e das informações da Funpresp-Jud contra ameaças e vulnerabilidades. | |
| Detalhamento | | |
| Tarefa | UST | ANS |
| Bloquear e liberar site | 2 | 4 horas |
| Criar, alterar, excluir e checar antispam | 2 | 4 horas |
| Criar, alterar e excluir filtros de conteúdo | 2 | 4 horas |
| Criar, alterar e excluir VPN | 4 | 6 horas |
| Analisar ataques e acessos não autorizados | 4 | 6 horas |
| Verificar logs | 4 | 6 horas |
| Ajustar e atualizar as configurações do antivírus | 1 | 2 horas |
| Configurar regras e filtros de antivírus e antispam | 2 | 4 horas |
| Verificar e remover vírus | 2 | 4 horas |

| | | |
|---|--|------------|
| Nome do serviço | Impressão corporativa | |
| Descrição | Serviço relacionado a disponibilização de impressão corporativa. | |
| Detalhamento | | |
| Tarefa | UST | ANS |
| Instalar e configurar impressora | 1 | 2 horas |
| Conceder acesso de impressora a usuário | 1 | 2 horas |
| Limpar fila de impressão | 1 | 2 horas |
| Trocar toner de impressora | 1 | 2 horas |

| Nome do serviço | Infraestrutura de Rede | |
|--------------------------------|--|---------|
| Descrição | Serviço relacionado à estrutura física de comunicação de computadores e telefones. | |
| Detalhamento | | |
| Tarefa | UST | ANS |
| Habilitar ponto de rede | 1 | 4 horas |
| Ligar equipamento à rede local | 1 | 8 horas |
| Configurar switch de borda | 6 | 8 horas |
| Configurar switch de core | 6 | 8 horas |
| Criar VLAN | 6 | 8 horas |
| Configurar DHCP | 8 | 8 horas |
| Configurar DNS | 8 | 8 horas |
| Criar entrada de nome no DNS | 1 | 4 horas |
| Reservar IP no DHCP | 1 | 4 horas |

| Nome do serviço | Suporte a hardware | |
|------------------------------------|--|---------|
| Descrição | Serviço relacionado ao suporte de equipamento de tecnologia da informação. | |
| Detalhamento | | |
| Tarefa | UST | ANS |
| Instalar e configurar computadores | 0,5 | 4 horas |
| Instalar e configurar monitores | 0,5 | 4 horas |
| Instalar e configurar notebook | 0,5 | 4 horas |
| Instalar e configurar projetor | 0,5 | 4 horas |
| Instalar e configurar impressora | 0,5 | 4 horas |

| Nome do serviço | Servidores de rede | |
|--|---|---------|
| Descrição | Serviço relacionado à servidor de rede corporativo. | |
| Detalhamento | | |
| Tarefa | UST | ANS |
| Instalar e configurar servidor de rede | 8 | 8 horas |
| Instalar e configurar servidor de rede em VM | 8 | 8 horas |
| Analisar log de servidor | 8 | 8 horas |

| Nome do serviço | Suporte técnico a portais | |
|---|---|---------|
| Descrição | Serviço relacionado à sustentação dos portais da internet, intranet e hot site. | |
| Detalhamento | | |
| Tarefa | UST | ANS |
| Criar, alterar e excluir portais | 8 | 8 horas |
| Criar, alterar e excluir informações em portais | 4 | 6 horas |
| Instalar e configurar serviço de publicação web | 8 | 8 horas |

| | | |
|------------------------|---|------------|
| Nome do serviço | Suporte a sistemas | |
| Descrição | Serviço relacionado à sustentação de sistemas e aplicativos corporativos da Funpresp-Jud. | |
| Detalhamento | | |
| Tarefa | UST | ANS |
| Suporte ao Trustprev | 8 | 8 horas |
| Suporte ao PHPList | 8 | 8 horas |
| Suporte ao OTRS | 8 | 8 horas |
| Suporte ao Tableau | 8 | 8 horas |
| Suporte ao SEI | 8 | 8 horas |

| | | |
|--------------------------------|--|------------|
| Nome do serviço | Suporte a software. | |
| Descrição | Serviço relacionado ao suporte de sistemas e aplicativos utilizados na Funpresp-Jud. | |
| Detalhamento | | |
| Tarefa | UST | ANS |
| Instalar e configurar software | 1 | 2 horas |
| Instalar e configurar plug-in | 1 | 2 horas |

| | | |
|--|--|------------|
| Nome do serviço | Telefonia Corporativa. | |
| Descrição | Serviço relacionado à telefonia corporativa da Funpresp-Jud. | |
| Detalhamento | | |
| Tarefa | UST | ANS |
| Instalar e configurar aparelhos | 0,5 | 4 horas |
| Instalar e configurar mensageria instantânea | 0,5 | 4 horas |
| Criar, alterar e excluir regra na central | 0,5 | 4 horas |

9 FATORES CRÍTICOS PARA A IMPLANTAÇÃO DO CSTI

Os fatores críticos de sucesso são requisitos necessários para alcançar o sucesso na execução do CSTI. A ausência de um ou de vários desses requisitos, ou mesmo sua presença de forma precária, gerará impacto no catálogo e, conseqüentemente, nos serviços oferecidos à Fundação.

Os fatores abaixo descritos devem ser observados, tornando-se condições fundamentais a serem cumpridas para que o CSTI alcance seus objetivos:

- Aprovação do CSTI;
- Divulgação do CSTI no âmbito da Funpresp-Jud;
- Comprometimento da alta administração;
- Conscientização das áreas demandantes da importância do CSTI;
- Realização de revisões periódicas do CSTI para contemplar mudanças na estrutura do documento;
- Disponibilidade orçamentária;
- Força de trabalho de TI adequada; e
- Promover relacionamento e comunicação entre a COTEC e as áreas demandantes do serviço.

10 CONCLUSÃO

A publicação do Catálogo de Serviço de Tecnologia da Informação traz uma nova forma de relacionamento entre as áreas da Fundação e a COTEC. Espera-se que com o CSTI as unidades organizacionais tenham maior suporte para desempenhar seus papéis no atingimento da missão da Funpresp-Jud.