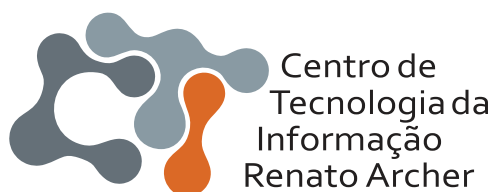


CATÁLOGO DE SERVIÇOS (Anexo A)

Divisão de Infraestrutura Computacional e
Sistemas de Informação (DICSI)

Comitê de Governança de Tecnologia da
Informação e Comunicação (CGTIC)



Versão 1
Aprovado pelo CGTIC
Código: CS/DICSI/001/001

Campinas
Fevereiro, 2022



Este Anexo foi elaborado como parte do Processo SEI nº 01241.000469/2021-10, para contratação de “empresa especializada para a prestação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento ao usuário de tecnologia da informação e comunicação (TIC), visando a disponibilidade dos recursos e serviços de TIC no âmbito do CTI”.

EQUIPE DE ELABORAÇÃO:

Átila Kardec Alves

Cyro Ciolfi

Fábio de Souza Azevedo

Guilherme Cesar Soares Ruppert

Jarbas Lopes Cardoso Junior

Natasha de Souza Ruiz

Índice

1.INTRODUÇÃO	9
2.TERMOS E DEFINIÇÕES.....	10
3.ESTRUTURA DO CATÁLOGO DE SERVIÇO.....	11
4.MEIOS DE SOLICITAÇÃO.....	12
5.INFORMAÇÕES ADICIONAIS.....	13
5.1 Janelas de manutenção	13
5.2 Acordos de Níveis de Serviço	13
5.3 Estabelecimento do Grau de Severidade.....	13
Quadro 1 – Criticidade.	14
Quadro 2 – Urgência.....	15
Quadro 3 – Severidade: correlação Criticidade – Urgência.....	15
5.4 Forma de atendimento	16
6.SERVIÇOS.....	17
6.1 Serviços a usuários de TIC.....	17
6.1.1 Empréstimo de recursos de TIC	17
6.1.2 Eduroam	17
6.1.3 Federação CAFe.....	18
6.1.4 Sistema Eletrônico de Informações (SEI)	18
6.1.5 Web conferência	18
6.1.6 Impressão colorida	19
6.1.7 Impressão monocromática	19
6.1.8 Digitalização de documentos.....	20
6.1.9 Cópia de documentos.....	20
6.1.10 Acesso à internet.....	20

6.1.11 Newsletter	21
6.1.12 Ambiente colaborativo	21
6.1.13 Manutenção de equipamentos de automação de escritório	21
6.1.14 Fornecimento de equipamentos de automação de escritório	22
6.1.15 Fornecimento de crachás de acesso	22
6.1.16 Plotagem	23
6.1.17 Acesso remoto por meio de VPN	23
6.1.18 Intranet	24
6.1.19 FTP	24
6.1.20 Filesender	24
6.1.21 Certificação ICPEdu	25
6.1.22 Suporte a utilização aos Sistemas do Governo	25
6.1.23 Parametrização de sistemas corporativos para suporte às áreas meio do CTI	25
6.1.24 Migração de serviços oferecidos pelo CTI para o Portal Gov.br	26
6.2 Serviços de operação de infraestrutura de TIC	27
6.2.1 E-mail	27
6.2.2 Apoio à especificação de recursos de TIC	27
6.2.3 Gerenciamento de contas e de senhas de acesso	27
6.2.4 Ativos de Rede	28
6.2.5 Rede sem fio	28
6.2.6 Hospedagem de equipamentos no Datacenter (Colocation)	28
6.2.7 Hospedagem de aplicações	29
6.2.8 Rede cabeada	29
6.2.9 Backup de arquivos	30
6.2.10 Segurança da informação – Operacional	30
6.2.11 Segurança da informação – Tática e Estratégica	31
6.2.12 Portal CTI	31

6.2.13 Informativos de serviços de TIC	31
6.2.14 Controle de versão	32
6.2.15 Telefonia IP	32
6.2.16 Monitoramento da telefonia convencional.....	33
6.2.17 Suporte a plataformas Web.....	33
6.2.18 Armazenamento de arquivos.....	33
6.2.19 Restauração de dados.....	34
6.2.20 Controle de acesso físico.....	34
6.2.21 Manutenção e suporte na aplicação Sigtec	35
6.2.22 Implantação e manutenção de plataforma para publicação de dados abertos.....	35
6.2.23 Migração de base de dados para a plataforma de dados abertos	35
6.2.24 Manutenção e suporte ao Programa de Gestão.....	36

7. SÍNTESE..... 37





1.INTRODUÇÃO

O Catálogo de Serviços é um documento que contém a descrição dos serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação-TIC oferecidos pela Divisão de Infraestrutura Computacional e Sistemas de Informação (DICSÍ).

Serviços de TIC são aqui entendidos como o conjunto de atividades técnicas executadas pela DICSÍ, com a finalidade de entregar valor aos usuários dos recursos de TIC e atender aos objetivos estratégicos do CTI.

O objetivo do Catálogo de Serviços é permitir aos usuários dos recursos de TIC conhecer estes serviços e as informações necessárias para utilizá-los.

O fornecimento dos serviços que constam deste Catálogo está fundamentado na Política de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação, constituído pelo Comitê de Governança de TIC – CGTIC, bem como no Termo de Responsabilidade pelo Uso de Recursos de Tecnologia da Informação e Comunicação do Centro de Tecnologia da Informação Renato Archer – CTI.

O Catálogo de Serviços está sob controle de alterações e mudanças, sujeitas à aprovação do Chefe da DICSÍ, que tem a responsabilidade pelo acompanhamento dos serviços de TIC do CTI. O Catálogo também deverá ser aprovado pelo CGTIC.

2.TERMOS E DEFINIÇÕES

APF: Administração Pública Federal.

Criticidade: mensura a relevância de determinado recurso (link de internet, servidores de rede, switches, sistemas, etc.) ou aplicação para o correto andamento do negócio. O Quadro 1, Seção 5.3, descreve os graus de criticidade.

DICSI: Divisão de Infraestrutura Computacional e Sistemas de Informação.

DIGEP: Divisão de Gestão de Pessoas.

Meios de solicitação de atendimento: canais disponíveis para atender às solicitações relacionadas aos serviços deste Catálogo.

Severidade: representa correlação entre criticidade e urgência. Conforme o definido no Quadro 3 da Seção 5.3, a Severidade é classificada entre os graus de “A” a “D”, sendo o grau “A” que demanda maior urgência e criticidade no atendimento enquanto o grau “D”, indica a menor demanda.

Urgência: é determinada pela celeridade de que um recurso seja restabelecido. Também é determinada pelo aumento da gravidade do incidente caso não haja atendimento em curto prazo. O Quadro 2, Seção 5.3, descreve os graus de urgência.

Usuários com credenciais de acesso à rede do CTI: usuários com senha de acesso a rede do CTI.

3. ESTRUTURA DO CATÁLOGO DE SERVIÇO

O detalhamento de cada serviço está estruturado com os seguintes campos:

Nome do serviço. Nome único que identifica o tipo de serviço.

Objetivo do serviço. Breve descrição do serviço, compreensível para o usuário.

Grupo de serviço. Facilita a identificação do serviço que pode ser: Serviço de usuário de TIC ou Serviço operação de infraestrutura de TIC.

Categoria. Agrupamento dos serviços com características e perfis profissionais similares. As categorias são: Acesso Físico e Lógico; Manutenção de Portais e Intranet (ou Desenvolvimento, como mencionado na versão anterior); Impressão; Microinformática; Rede de Dados e Sistemas Corporativos.

Partes Interessadas. Identificação dos usuários ou grupos de usuários para quem se destina o serviço.

Requisitos. O que o usuário precisa ter para receber o serviço.

Severidade. Representa a prioridade dos serviços no atendimento ou resolução do problema, relacionados com a política de gerenciamento de incidentes “Muito Alta” (1), “Alta” (2), “Média” (3) ou “Baixa” (4). É resultante da correlação entre criticidade e urgência para o tempo de resposta de atendimento ao chamado.

4. MEIOS DE SOLICITAÇÃO

A DICSI disponibiliza, para usuários cadastrados, os seguintes meios de solicitação, para atender às solicitações relacionadas aos serviços deste Catálogo, exceto SIGTEC:

E-mail: suporte-ti@cti.gov.br (disponível de Segunda a Sexta-feira, das 07hs às 19hs).

Ramal: 7000 (disponível de Segunda a Sexta-feira, das 07hs às 19hs).

Telefone: 37466186 (disponível de Segunda a Sexta-feira, das 07hs às 19hs).

Após a solicitação feita por um dos meios de solicitação de atendimento, o usuário recebe uma notificação com um número de protocolo. O prazo para solução de solicitações relacionadas à indisponibilidade de um serviço será informado em notificações enviadas pela Central de Serviços em resposta ao chamado do usuário ou em Informativos de Serviços de TIC.

Para o SIGTEC o canal de atendimento é o seguinte:

E-mail: sigtec@cti.gov.br (disponível de Segunda a Sexta-feira, das 08hs às 17hs).

²Pode acontecer de um tipo de serviço poder estar em mais de uma categoria. Isso acontece principalmente com as categorias “Manutenção de portais e intranet” e “Sistemas Corporativos”.

A primeira é voltada para sistemas e aplicações na Web. A segunda é voltada para sistemas e aplicações de uso em diferentes plataformas que não Web, sejam elas internas ao CTI ou externas, integradas a sistemas do governo federal.

³Nesse Catálogo de Serviços, elaborado para o planejamento da contratação de serviços de TIC não está incluído o desenvolvimento de sistemas ou de aplicações. Foram incluídos os serviços relacionados à manutenção corretiva, preventiva e adaptativa para os sistemas corporativos, portais, serviços da intranet e aplicações.

5.INFORMAÇÕES ADICIONAIS

5.1 Janelas de manutenção

Poderá haver algumas janelas de manutenção preventiva e corretiva nos equipamentos e sistemas instalados na DICS. As datas dessas manutenções programadas deverão ser definidas em comum acordo entre o Chefe da DICS e a alta administração do CTI. Durante esses períodos, poderá ocorrer indisponibilidade de alguns serviços contidos neste Catálogo. A DICS manterá os usuários informados quando isso acontecer.

5.2 Acordos de Níveis de Serviço

A cada um dos serviços deste catálogo é atribuído um “**Acordo de Nível de Serviço**” (SLA) a ser estabelecido em contratos com fornecedores. De forma geral, tal acordo pode interferir no prazo para entrega das solicitações feitas pelos usuários.

5.3 Estabelecimento do Grau de Severidade

Para se estabelecer a severidade de um serviço, o CTI adota uma relação entre os fatores **Criticidade** e **Urgência**, avaliando em quatro níveis (“Baixa”, “Média”, “Alta”, “Muito Alta”). Conforme os quadros abaixo, sendo que o Quadro 1 descreve a Criticidade, o Quadro 2 descreve a Urgência e o Quadro 3 mostra a Severidade do serviço ao correlacionar os fatores Criticidade e Urgência.

Quadro 1 – Criticidade.

Data	Versão
Baixa	<ul style="list-style-type: none">• Serviço, recurso ou ativo que, quando não disponível, causa pouco ou nenhum impacto no processo da instituição.• A demanda não impede e não afeta a atividade do usuário.• O serviço afetado está operando, mas no modo de contingência.• A requisição pode ser atendida em algum horário posterior sem que haja prejuízo do desempenho das atividades do usuário.
Média	<ul style="list-style-type: none">• Serviço que, quando não disponível, causa um impacto moderado ao processo da instituição.• A demanda não impede, mas prejudica o trabalho diário de um ou mais usuários.• O equipamento ou serviço de uso coletivo encontra-se operando de modo normal, mas algumas funções secundárias apresentam falhas ou lentidão.• Trata-se de requisição de serviço cujo não atendimento imediato não impeça o trabalho principal do usuário.
Alta	<ul style="list-style-type: none">• Serviço que, quando não disponível, pode gerar graves falhas em ativos ou outros serviços.• A demanda impede o trabalho diário de um ou mais usuários.• O equipamento ou serviço de uso coletivo apresenta algumas funções principais, ou partes delas, com erros, provocando assim uma queda na qualidade do trabalho normal.
Muito Alta	<ul style="list-style-type: none">• Serviço que, quando não disponível, pode causar prejuízos ao patrimônio público,• Qualquer incidente que cause impacto negativo generalizado, e que prejudique a imagem institucional do CTI,• Qualquer incidente cujo não atendimento comprometa os serviços prestados à sociedade.

Quadro 2 – Urgência.

Data	Versão
Baixa	<ul style="list-style-type: none"> • O trabalho é totalmente possível de ser realizado sem a solução. • Quando, por necessidade do cliente, não há possibilidade de intervenção imediata. • Quando o serviço pode ser programado para uma data específica, a posteriori.
Média	<ul style="list-style-type: none"> • O trabalho ainda é possível de ser realizado com pouca interferência sem a solução. • O equipamento ou serviço deve ser restabelecido com brevidade, assim que possível. • Definida, por padrão, para todas as requisições reportadas por usuários internos e externos.
Alta	<ul style="list-style-type: none"> • O trabalho é possível de ser realizado sem a solução, mas com grave perda de eficiência ou recursos. • O equipamento ou serviço deve ser restabelecido o mais rápido possível.
Muito Alta	<ul style="list-style-type: none"> • Impossível seguir trabalhando sem a solução. • O equipamento ou serviço precisa ser restabelecido imediatamente. • O dano ou o impacto causado pela falha aumenta significativamente com o tempo. • O sistema ou recurso é crítico ou sensível. • Deve ser atribuído a todas as demandas cuja Criticidade for Alta ou Muito Alta.

Quadro 3 – Severidade: correlação Criticidade – Urgência.

Criticidade	Urgência			
	Baixa	Média	Alta	Muito Alta
Muito Alta	Severidade B	Severidade B	Severidade A	Severidade A
Alta	Severidade C	Severidade B	Severidade B	Severidade A
Média	Severidade D	Severidade C	Severidade B	Severidade B
Baixa	Severidade D	Severidade D	Severidade C	Severidade B

5.4 Forma de atendimento

Os atendimentos são realizados de forma presencial ou remota, por técnicos da DICS informados no protocolo de notificação da solicitação.

Para proceder com atendimento remoto permitido neste Catálogo de Serviços deve-se considerar:

a) Em caso de ativos de rede excetuando estações de trabalho:

- Ter conexão via rede com o ativo destino. A falta de conexão via rede não poderá ser alegada como impedimento de atendimento do chamado no prazo.

b) Em caso de estação de trabalho localizada no CTI:

- Que a estação de trabalho esteja autorizada/habilitada a se conectar nas redes do CTI de acordo as regras vigentes.
- Que o usuário não tenha solicitado atendimento presencial.
- Ter conexão via rede com a estação de trabalho destino, a falta de conexão via rede não poderá ser alegada como impedimento de atendimento do chamado no prazo.
- Ter programa específico que será acionado pelo usuário na hora do atendimento liberando o acesso do técnico.

c) Em caso de estação de trabalho em Trabalho Remoto:

- Que a estação de trabalho esteja autorizada/habilitada a se conectar nas redes do CTI de acordo as regras vigentes.
- O usuário deve estar em conformidade com as regras vigentes para trabalho remoto.
- Que o usuário esteja com o seu serviço de internet funcionando.
- Se necessário orientar o usuário na instalação / conexão no serviço de VPN do CTI.
- Se necessário orientar o usuário na instalação de programa específico para acesso técnico remoto.
- O usuário deve estar conectado na VPN do CTI para o devido registro de logs do chamado, caso o usuário não esteja na VPN não poderá ser efetuado o atendimento remoto.
- Ter programa específico que será acionado pelo usuário na hora do atendimento liberando o acesso do técnico.
- Não é permitido ao usuário solicitar atendimento presencial caso sua estação de trabalho não esteja localizada no CTI.

6.SERVIÇOS

6.1 Serviços a usuários de TIC

6.1.1 Empréstimo de recursos de TIC

Objetivo do serviço:

- Emprestar computadores portáteis, projetores, filmadoras, monitores e dispositivos de armazenamento (HD) externos.
- Disponibilizar equipamento solicitado.
- Suportar e solucionar dúvidas relacionadas ao serviço.

Grupo de serviço: serviço de usuário de TIC.

Categoria: Microinformática.

Partes Interessadas: Servidores Públicos do CTI.

Requisitos:

- O prazo máximo do empréstimo é 30 dias.
- Empréstimo sujeito à disponibilidade de equipamentos.

Severidade: C.

Forma de Atendimento: Presencial.

6.1.2 Eduroam

Objetivo do serviço:

- Serviço de acesso à rede sem fio para uso acadêmico em centenas de países utilizando suas credenciais de acesso do CTI. Funcionários de empresas participantes também poderão usufruir do acesso à internet via rede sem fio nas instalações do CTI, utilizando as credenciais de acesso da sua instituição.
- Prover rede Eduroam funcionando.
- Suportar e solucionar dúvidas relacionadas ao serviço aos usuários cadastrados na rede CTI.

Grupo de serviço: serviço de usuário de TIC.

Categoria: Acesso Físico e Lógico.

Partes Interessadas: Usuários com credenciais de acesso de instituições participantes da rede Eduroam.

Requisitos:

- Equipamento com interface de rede sem fio.

- Credenciais de acesso de instituições participantes da rede Eduroam.

Severidade: D.

Forma de Atendimento: Remota ou Presencial.

6.1.3 Federação CAFe

Objetivo do serviço:

- Suportar e manter a infraestrutura da aplicação que possibilita ao CTI acessar os recursos disponíveis na Comunidade Acadêmica Federada (CAFe).
- Prover federação CAFe funcionando.
- Suportar e solucionar dúvidas relacionadas ao serviço.

Grupo de serviço: serviço de usuário de TIC.

Categoria: Acesso Físico e Lógico.

Partes Interessadas: Usuários com credenciais de acesso à rede do CTI.

Requisitos: Computador com acesso à internet.

Severidade: D.

Forma de Atendimento: Remota ou Presencial.

6.1.4 Sistema Eletrônico de Informações (SEI)

Objetivo do serviço:

- Fornecer acesso ao Sistema eletrônico de gestão de documentos e tramitação de processos eletrônicos.
- Suportar e solucionar dúvidas relacionadas ao serviço.

Grupo de serviço: serviço de usuário de TIC.

Categoria: Sistemas Corporativos.

Partes Interessadas: Usuários com credenciais de acesso à rede do CTI.

Requisitos: Usuários com credenciais de acesso à rede do CTI.

Severidade: B.

Forma de Atendimento: Remota ou Presencial.

6.1.5 Web conferência

Objetivo do serviço:

- Prover serviço de comunicação e colaboração que promove encontros virtuais entre dois ou mais participantes, possibilitando compartilhamento de áudio, vídeo, texto, imagens, quadro branco e tela entre os participantes da reunião.
- Prover serviço de web conferência funcionando.
- Suportar e solucionar dúvidas relacionadas ao serviço.

Grupo de serviço: serviço de usuário de TIC.

Categoria: Sistemas Corporativos.

Partes Interessadas: Usuários com credenciais de acesso à rede do CTI.

Requisitos:

- Equipamento com acesso à internet.
- Usuários com credenciais de acesso à rede do CTI.

Severidade: B.

Forma de Atendimento: Remota ou Presencial.

6.1.6 Impressão colorida

Objetivo do serviço:

- Disponibilizar recursos de TIC para imprimir documentos coloridos.
- Suportar e solucionar dúvidas relacionadas ao serviço.

Grupo de serviço: serviço de usuário de TIC.

Categoria: Impressão.

Partes Interessadas:

- Usuários com credenciais de acesso à rede do CTI.

Requisitos: Necessidade de impressão de documentos coloridos.

Severidade: D.

Forma de Atendimento: Remota ou Presencial.

6.1.7 Impressão monocromática

Objetivo do serviço:

- Disponibilizar recursos de TIC para imprimir documentos.
- Suportar e solucionar dúvidas relacionadas ao serviço.

Grupo de serviço: serviço de usuário de TIC.

Categoria: Impressão.

Partes Interessadas: Usuários com credenciais de acesso à rede do CTI.

Requisitos:

- Ter o driver de impressora configurado pela DICSI em um recurso de TIC.
- Ter cota disponível para impressão.

Severidade: C.

Forma de Atendimento: Remota ou Presencial.

6.1.8 Digitalização de documentos

Objetivo do serviço:

- Disponibilizar recursos de TIC para digitalizar documentos.
- Suportar e solucionar dúvidas relacionadas ao serviço.

Grupo de serviço: serviço de usuário de TIC.

Categoria: Impressão.

Partes Interessadas: Usuários com credenciais de acesso à rede do CTI.

Requisitos: N/A.

Severidade: D.

Forma de Atendimento: Remota ou Presencial.

6.1.9 Cópia de documentos

Objetivo do serviço:

- Disponibilizar recursos de TIC para cópias impressas de documentos.
- Suportar e solucionar dúvidas relacionadas ao serviço.

Grupo de serviço: serviço de usuário de TIC.

Categoria: Impressão.

Partes Interessadas: Usuários com credenciais de acesso à rede do CTI.

Requisitos: Ter cota disponível para impressão.

Severidade: D.

Forma de Atendimento: Presencial.

6.1.10 Acesso à internet

Objetivo do serviço:

- Fornecer acesso à internet.
- Suportar e solucionar dúvidas relacionadas ao serviço.

Grupo de serviço: serviço de usuário de TIC.

Categoria: Acesso Físico e Lógico.

Partes Interessadas: Usuários com credenciais de acesso à rede do CTI e visitantes.

Requisitos:

Para visitantes, equipamento com interface de rede sem fio.

Para usuários com credenciais de acesso à rede do CTI, estar conectado à Rede Corporativa.

Severidade: A.

Forma de Atendimento: Remota ou Presencial.

6.1.11 Newsletter

Objetivo do serviço:

- Serviço de Newsletter disponível para enviar boletins informativos em massa com o objetivo de disseminar conteúdo aos interessados.
- Suportar e solucionar dúvidas relacionadas ao serviço.

Grupo de serviço: serviço de usuário de TIC.

Categoria: Manutenção de portais e intranet.

Partes Interessadas: Chefes de Divisão e Coordenadores.

Requisitos: Possuir uma lista cadastrada no sistema de Newsletter e ser o responsável por ela.

Severidade: C.

Forma de Atendimento: Remota ou Presencial.

6.1.12 Ambiente colaborativo

Objetivo do serviço:

- Ambiente colaborativo que apoia o trabalho em grupo. Contempla as funcionalidades: agenda, chat, envio e recebimento de mensagens (e-mail), compartilhamento de arquivos e gerenciador de tarefas corporativos.
- Prover ambiente colaborativo em funcionamento.
- Suportar e solucionar dúvidas relacionadas ao serviço.

Grupo de serviço: serviço de usuário de TIC.

Categoria: Sistemas Corporativos.

Partes Interessadas: Usuários com credenciais de acesso à rede do CTI.

Requisitos: As funcionalidades do serviço (agenda, chat, compartilhamento de arquivos e gerenciador de tarefas) estão disponíveis somente por meio do webmail (webmail.cti.gov.br).

Severidade: B.

Forma de Atendimento: Remota ou Presencial.

6.1.13 Manutenção de equipamentos de automação de escritório

Objetivo do serviço:

- Instalar, configurar, reparar e realizar ajustes em software e hardware dos desktops e notebooks e seus periféricos.
- Manter equipamento de automação de escritório funcionando.

- Suportar e solucionar dúvidas relacionadas ao serviço.

Grupo de serviço: serviço de usuário de TIC.

Categoria: Microinformática.

Partes Interessadas: Usuários com credenciais de acesso à rede do CTI.

Requisitos:

- Equipamento deve estar de acordo com a Política de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação e com Termo de Responsabilidade pelo Uso de Recursos de Tecnologia da Informação e Comunicação.
- A instalação de um software está sujeita ao número de licenças disponíveis.
- Equipamentos fora da garantia são avaliados pela DICS e estão sujeitos à disponibilidade de peças de reposição.
- O suporte para utilização do software instalado está sujeito às competências disponíveis na DICS.

Severidade: C.

Forma de Atendimento: Presencial

6.1.14 Fornecimento de equipamentos de automação de escritório

Objetivo do serviço:

- Alocar equipamentos de automação de escritório, incluídos os aplicativos-padrão estabelecidos pelo CTI, para os usuários. Equipamentos com recursos específicos, para atender demandas específicas, não estão contemplados.
- Prover equipamentos de automação de escritório para o usuário.
- Suportar e solucionar dúvidas relacionadas ao serviço.

Grupo de serviço: serviço de usuário de TIC.

Categoria: Microinformática.

Partes Interessadas: Chefes de Divisão e Coordenadores.

Requisitos: Alocação de equipamentos de automação de escritório está sujeita à sua disponibilidade.

Severidade: C.

Forma de Atendimento: Presencial.

6.1.15 Fornecimento de crachás de acesso

Objetivo do serviço:

- Fornecer e configurar crachás para identificação e acesso às áreas físicas do CTI.
- Suportar e solucionar dúvidas relacionadas ao serviço.

Grupo de serviço: serviço de usuário de TIC.

Categoria: Acesso Físico e Lógico.

Partes Interessadas:

- Colaboradores com necessidade de acesso às instalações do CTI.

Requisitos:

- Para usuários cadastrados: ser cadastrado no SIGTEC e ter autorização de acesso às áreas controladas.
- Preencher e enviar o formulário (solicitação de crachás), disponível na intranet, na opção:
- Serviços > Solicitação de crachás.
- Para visitantes: ter autorização de um usuário cadastrado e identificar-se na recepção.

Severidade: B.

Forma de Atendimento: Presencial.

6.1.16 Plotagem

Objetivo do serviço:

- Fornecer impressão policromática em papel de dimensões A0 a A3, em impressoras do tipo Plotter.
- Suportar e solucionar dúvidas relacionadas ao serviço.

Grupo de serviço: serviço de usuário de TIC.

Categoria: Impressão.

Partes Interessadas: Usuários com credenciais de acesso à rede do CTI.

Requisitos: Necessidade de impressão de documentos em grandes dimensões.

Severidade: D.

Forma de Atendimento: Presencial.

6.1.17 Acesso remoto por meio de VPN

Objetivo do serviço:

- Fornecer recursos e habilitar usuário cadastrado para o acesso remoto à Rede CTI por meio de VPN.
- Suportar e solucionar dúvidas relacionadas ao serviço.

Grupo de serviço: serviço de usuário de TIC.

Categoria: Acesso Físico e Lógico.

Partes Interessadas: Usuários com credenciais de acesso à rede do CTI.

Requisitos:

- Ter autorização da Chefia Imediata.

- Ter conexão com a internet.
- Ter instalado o software Fortclient.

Severidade: A.

Forma de Atendimento: Remota ou Presencial.

6.1.18 Intranet

Objetivo do serviço:

- Configurar, conceder permissões e restrições de uso do CMS (Content Management System), gerenciador de conteúdo.
- Prover meios para criação e edição de conteúdo institucional interno.

Grupo de serviço: serviço de usuário de TIC.

Categoria: Manutenção de portais e intranet.

Disponível para: Usuários com credenciais de acesso à rede do CTI.

Requisitos: Computador com acesso à rede corporativa do CTI.

Severidade: C.

Forma de Atendimento: Remota ou Presencial.

6.1.19 FTP

Objetivo do serviço:

- Fornecer recursos aos usuários cadastrados para transferência de arquivos via FTP (File Transfer Protocol).
- Fornecer Login e senha específicos para o serviço.
- Suportar e solucionar dúvidas relacionadas ao serviço.

Grupo de serviço: serviço de usuário de TIC.

Categoria: Acesso físico e lógico.

Partes Interessadas: Usuários com credenciais de acesso à rede do CTI.

Requisitos: Possuir um computador com acesso à rede corporativa do CTI.

Severidade: D.

Forma de Atendimento: Remota ou Presencial.

6.1.20 Filesender

Objetivo do serviço:

- Disponibilizar serviço de envio de arquivos de até 1 Gigabyte por e-mail.
- Suportar e solucionar dúvidas relacionadas ao serviço.

Grupo de serviço: serviço de usuário de TIC.

Categoria: Sistemas corporativos.

Partes Interessadas: Usuários com credenciais de acesso à rede do CTI.

Requisitos: Possuir um computador com acesso à rede corporativa do CTI.

Severidade: D.

Forma de Atendimento: Remota ou Presencial.

6.1.21 Certificação ICPEdu

Objetivo do serviço:

- Gerenciar a certificação digital do CTI junto à RNP, tornando-se responsável pelo serviço e por funções como emitir, reemitir, revogar e consultar certificados desta modalidade.

Grupo de serviço: serviço de usuário de TIC.

Categoria: Sistemas corporativos.

Partes Interessadas: Usuários com credenciais de acesso à rede do CTI.

Requisitos: Possuir um computador com acesso à rede corporativa do CTI.

Severidade: C.

Forma de Atendimento: Remota ou Presencial.

6.1.22 Suporte a utilização aos Sistemas do Governo

Objetivo do serviço:

- Atender usuários internos e externos (em especial, aposentados e pensionistas) na resolução de dúvidas e problemas com instalação e configuração dos aplicativos do governo federal.
- Suporte técnico a instalação, configuração, acesso e utilização de sistemas, tais como GFIP, DARF, RAIS, SIAPE, eSIAPE e SIGAC e outros relacionados à APF.

Grupo de serviço: serviço de usuário de TIC.

Categoria: Sistemas Corporativos.

Partes Interessadas: Usuários com credenciais de acesso à rede do CTI.

Requisitos: Possuir um computador com acesso à rede corporativa do CTI.

Severidade: B.

Forma de Atendimento: Remota ou Presencial.

6.1.23 Parametrização de sistemas corporativos para suporte às áreas meio do CTI

Objetivo do serviço:

- Parametrização de sistemas corporativos de apoio em procedimentos e processos operacionais de suporte à gestão e à tomada de decisão administrativa.

Grupo de serviço: serviço de usuário de TIC.

Categoria: Sistemas Corporativos.

Partes Interessadas: Usuários com credenciais de acesso à rede do CTI.

Requisitos: Possuir um computador com acesso à rede corporativa do CTI.

Severidade: B.

Forma de Atendimento: Remota ou Presencial.

6.1.24 Migração de serviços oferecidos pelo CTI para o Portal Gov.br

Objetivo do serviço:

- Migrar portais de projetos, subportais e serviços oferecidos pelo CTI para o Portal Gov.Br em função da estratégia nacional de governo digital.
- Manter operacional o portal do CTI no sistema Gov.Br.

Grupo de serviço: serviço de usuário de TIC.

Categoria: Sistemas Corporativos.

Partes Interessadas: Usuários com credenciais de acesso à rede do CTI.

Requisitos: Possuir um computador com acesso à rede corporativa do CTI..

Severidade: B.

Forma de Atendimento: Remota ou Presencial.

6.2 Serviços de operação de infraestrutura de TIC

6.2.1 E-mail

Objetivo do serviço:

- Enviar e receber mensagens por meio dos recursos de TIC.
- Prover serviço de e-mail em funcionamento.

Grupo de serviço: serviço de operação de Infraestrutura de TIC.

Categoria: Sistemas Corporativos.

Partes Interessadas: Usuários com credenciais de acesso à rede do CTI.

Requisitos: N/A.

Severidade: A.

Forma de Atendimento: Remota ou Presencial.

6.2.2 Apoio à especificação de recursos de TIC

Objetivo do serviço:

- Fornecer apoio técnico para especificação de recursos de TIC a serem adquiridos pelo CTI.

Grupo de serviço: serviço de operação de infraestrutura de TIC.

Categoria: Sistemas Corporativos.

Partes Interessadas: Usuários com credenciais de acesso à rede do CTI.

Requisitos: A especificação requerida deve fazer parte da área de competência da DICSJ.

Severidade: C.

Forma de Atendimento: Remota ou Presencial.

6.2.3 Gerenciamento de contas e de senhas de acesso

Objetivo do serviço:

- Criar, manter, bloquear, desbloquear, desativar e reativar contas de acesso. A conta de acesso de usuário é a sua identificação para acesso aos recursos e serviços de TIC do CTI.
- Suportar e solucionar dúvidas relacionadas ao serviço.

Grupo de serviço: serviço de operação de Infraestrutura de TIC.

Categoria: Acesso Físico e Lógico.

Partes Interessadas:

- Chefes de Divisão e Coordenadores: para solicitações de criação, alteração de atributos, bloqueio, desbloqueio, desativação e reativação de contas.

- Usuários cadastrados: para solicitação de manutenção de contas.
- DIGEP: para solicitação de desativação de contas.

Requisitos: Usuário com cadastro no SIGTEC.

Severidade: A.

Forma de Atendimento: Remota ou Presencial.

6.2.4 Ativos de Rede

Objetivo do serviço:

- Instalar, configurar, manter e tomar ações preventivas e corretivas relacionadas aos equipamentos de infraestrutura de redes.
- Apoiar tecnicamente a sua utilização.
- Disponibilizar infraestrutura de TIC.

Grupo de serviço: serviço de operação de Infraestrutura de TIC.

Categoria: Rede de Dados.

Partes Interessadas: Usuários com credenciais de acesso à rede do CTI.

Requisitos: Recursos de TIC a serem alocados devem ser aprovados pela DICS e, quando necessário, pela Divisão de Infraestrutura Predial e Manutenção (DIPMA).

Severidade: A.

Forma de Atendimento: Remota ou Presencial.

6.2.5 Rede sem fio

Objetivo do serviço:

- Manter o funcionamento da rede Corporativa do CTI e da rede para visitantes por meio de conexão sem fio.
- Suportar e solucionar dúvidas relacionadas ao serviço para os usuários com credenciais de acesso à rede do CTI.

Grupo de serviço: serviço de operação de Infraestrutura de TIC.

Categoria: Rede de Dados.

Partes Interessadas: Usuários com credenciais de acesso à rede do CTI e visitantes.

Requisitos: Equipamento com interface de rede sem fio.

Severidade: B.

Forma de Atendimento: Remota ou Presencial.

6.2.6 Hospedagem de equipamentos no Datacenter (Colocation)

Objetivo do serviço:

- Disponibilizar espaço físico para usuários instalarem equipamentos que ne-

cessitam de infraestrutura de um datacenter (servidores, storages, switches de rack, etc.). A manutenção e operação do servidor e aplicações são de responsabilidade do usuário.

- Suportar e solucionar dúvidas relacionadas ao serviço.

Grupo de serviço: serviço de operação de Infraestrutura de TIC.

Categoria: Sistemas Corporativos.

Partes Interessadas: Servidores públicos do CTI.

Requisitos:

- Disponibilidade da especificação técnica do equipamento.
- Equipamento compatível com rack de 19 polegadas.
- Disponibilidade de infraestrutura no datacenter.
- Avaliação da DIPMA quanto a características elétricas e de dissipação de calor do equipamento.

Severidade: C.

Forma de Atendimento: Remota ou Presencial.

6.2.7 Hospedagem de aplicações

Objetivo do serviço:

- Fornecer infraestrutura em servidores mantidos pela DICS para hospedagem de aplicações utilizadas em atividades corporativas e projetos.
- Suportar e solucionar dúvidas relacionadas ao serviço.

Grupo de serviço: serviço de operação de Infraestrutura de TIC.

Categoria: Sistemas Corporativos.

Partes Interessadas: Servidores Públicos do CTI.

Requisitos:

- As aplicações devem ser previamente avaliadas pela DICS.
- Disponibilidade sujeita à capacidade de armazenamento e processamento dos equipamentos da DICS.
- A operação e manutenção da aplicação são de responsabilidade do usuário.

Severidade: B.

Forma de Atendimento: Remota ou Presencial.

6.2.8 Rede cabeada

Objetivo do serviço:

- Fornecer acesso à rede cabeada do CTI.
- Suportar e solucionar dúvidas relacionadas ao serviço.

Grupo de serviço: serviço de operação de infraestrutura de TIC.

Categoria: Rede de Dados.

Partes Interessadas: Usuários com credenciais de acesso à rede do CTI.

Requisitos: Equipamento com interface de rede cabeada.

Severidade: A.

Forma de Atendimento: Remota ou Presencial.

6.2.9 Backup de arquivos

Objetivo do serviço:

- Realizar cópias de segurança dos dados e sistemas e suas respectivas configurações nos dispositivos de backup mantidos pela DICS, para serem restaurados, caso haja necessidade.
- Executar rotinas de checagem dos backups.
- Suportar e solucionar dúvidas relacionadas ao serviço.

Grupo de serviço: serviço de operação de Infraestrutura de TIC.

Categoria: Sistemas Corporativos.

Partes Interessadas: Usuários com credenciais de acesso à rede do CTI.

Requisitos: Ter os mapeamentos das áreas de armazenamento configuradas para sua inclusão no processo de backup.

Severidade: A.

Forma de Atendimento: Remota ou Presencial.

6.2.10 Segurança da informação – Operacional

Objetivo do serviço:

- Fornecer ambiente seguro e monitorado para as operações de TI da instituição.
- Incluir, alterar, excluir regras de firewall.
- Executar procedimentos para busca de vulnerabilidades e falhas de segurança no ambiente de TIC.
- Configurar sistemas antivírus.
- Atualizar e implementar controles de segurança da informação, inclusive os relacionados à LGPD.
- Configurar servidores, desktops e outros ativos de TIC conforme as melhores práticas e regras de segurança da informação.
- Prover medidas preventivas e reativas com o objetivo de mitigar incidentes relacionados à segurança da informação.

Grupo de serviço: serviço de operação de infraestrutura de TIC.

Categoria: Acesso Físico e Lógico.

Partes Interessadas: Usuários com credenciais de acesso à rede do CTI.

Requisitos: Controles de segurança da informação.

Severidade: A.

Forma de Atendimento: Remota ou Presencial.

6.2.11 Segurança da informação – Tática e Estratégica

Objetivo do serviço:

- Interagir com os agentes de segurança da informação no âmbito do CSIRT do MCTI e do Gabinete de Segurança Institucional do Governo Federal, tanto para prevenção quanto a resposta a incidentes.
- Interagir no âmbito do Centro de Atendimento a Incidentes de Segurança (CAIS) , RNP, no monitoramento e prevenção de ataques cibernéticos.
- Manter operacional o sensor de ameaças cibernéticas instalado no CTI e ligado ao CAIS/RNP.
- Definir, monitorar e relatar as métricas de segurança da informação.

Grupo de serviço: serviço de operação de infraestrutura de TIC.

Categoria: Acesso Físico e Lógico.

Partes Interessadas: Usuários com credenciais de acesso à rede do CTI.

Requisitos: Controles de segurança da informação.

Severidade: A.

Forma de Atendimento: Remota ou Presencial.

6.2.12 Portal CTI

Objetivo do serviço:

- Disponibilizar infraestrutura para acesso a conteúdo do portal CTI. Suporte técnico aos meios de criação e publicação de conteúdo.
- Interagir com o Registro.Br para manter o domínio.
- Manter portal do CTI funcionando.

Grupo de serviço: serviço de operação de Infraestrutura de TIC.

Categoria: Manutenção de portais e intranet.

Partes Interessadas: Usuários com credenciais de acesso à rede do CTI.

Requisitos: Computador com acesso à rede corporativa do CTI.

Severidade: B.

Forma de Atendimento: Remota ou Presencial.

6.2.13 Informativos de serviços de TIC

Objetivo do serviço:

- Divulgar informações sobre os serviços de TIC oferecidos pela DICS.
- Informativos enviados por e-mail ou comunicados na intranet.

Grupo de serviço: serviço de usuário de TIC.

Categoria: Manutenção de portais e intranet

Partes Interessadas: Usuários com credenciais de acesso à rede do CTI.

Requisitos: N/A.

Severidade: B.

Forma de Atendimento: Remota ou Presencial.

6.2.14 Controle de versão

Objetivo do serviço:

- Criar e manter repositórios para armazenamento de arquivos que necessitam de controle de versão, bem como suporte aos usuários na utilização do sistema de controle de versão adotado como padrão pelo CTI.
- Entregar ambiente para armazenamento de arquivos com controle de versão.
- Suportar e solucionar dúvidas relacionadas ao serviço.

Grupo de serviço: serviço de operação de infraestrutura de TIC.

Categoria: Sistemas Corporativos.

Partes Interessadas: Usuários com credenciais de acesso à rede do CTI.

Requisitos: Possuir um computador com acesso à rede corporativa do CTI com um cliente do sistema instalado.

Severidade: C.

Forma de Atendimento: Remota ou Presencial.

6.2.15 Telefonia IP

Objetivo do serviço:

- Fornecer e manter o sistema de telefonia IP do CTI.
- Manter serviço de telefonia IP em operação.
- Suportar e solucionar dúvidas relacionadas ao serviço.

Grupo de serviço: serviço de operação de infraestrutura de TIC.

Categoria: Rede de Dados.

Partes Interessadas: Usuários com credenciais de acesso à rede do CTI.

Requisitos: Possuir um telefone IP.

Severidade: A.

Forma de Atendimento: Remota ou Presencial.

6.2.16 Monitoramento da telefonia convencional

Objetivo do serviço:

- Comunicar a operadora de telefonia convencional, em caso de problemas.

Grupo de serviço: serviço de operação de infraestrutura de TIC.

Categoria: Rede de Dados.

Partes Interessadas: Colaboradores da instituição.

Requisitos: N/A.

Severidade: C.

Forma de Atendimento: Remota ou Presencial.

6.2.17 Suporte a plataformas Web

Objetivo do serviço:

- Prover e manter as demais plataformas web (além do portal Web e Intranet) utilizadas na instituição.
- Plataforma web funcionando.

Grupo de serviço: serviço de operação de Infraestrutura de TIC.

Categoria: Manutenção de portais e intranet.

Partes Interessadas: Usuários com credenciais de acesso à rede do CTI.

Requisitos: Chamado de solicitação de suporte a plataformas web aberto junto a DICSÍ.

Severidade: C.

Forma de Atendimento: Remota ou Presencial.

6.2.18 Armazenamento de arquivos

Objetivo do serviço:

- Armazenar arquivos nos servidores corporativos, em área coberta pela atividade de backup mantida pela DICSÍ.
- Prover espaço em disco em servidor corporativo e conceder permissão para armazenamento de arquivos.
- Suportar e solucionar dúvidas relacionadas ao serviço.

Grupo de serviço: serviço de operação de Infraestrutura de TIC.

Categoria: Sistemas Corporativos.

Partes Interessadas: Usuários com credenciais de acesso à rede do CTI.

Requisitos: Ter os mapeamentos das áreas de armazenamento configurados no computador do usuário.

Severidade: A.

Forma de Atendimento: Remota ou Presencial.

6.2.19 Restauração de dados

Objetivo do serviço:

- Restaurar dados armazenados nos discos dos servidores corporativos, contemplados no serviço de “armazenamento de arquivos” deste catálogo.
- Prover arquivos restaurados.
- Suportar e solucionar dúvidas relacionadas ao serviço.

Grupo de serviço: serviço de operação de Infraestrutura de TIC.

Categoria: Sistemas Corporativos.

Partes Interessadas: Usuários com credenciais de acesso à rede do CTI.

Requisitos:

- Os arquivos a serem restaurados devem ter sido armazenados nos últimos 5 (cinco) anos.
- Para arquivos a serem restaurados com data superior a sessenta dias o tempo de atendimento pode levar no máximo até 5 dias.

Severidade: A.

Forma de Atendimento: Remota ou Presencial.

6.2.20 Controle de acesso físico

Objetivo do serviço:

- Manter sistema de controle de acesso físico às instalações do CTI por meio de crachás, catracas e leitores biométricos (codins) instalados em áreas restritas da Instituição.
- Prover sistema de controle de acesso em operação.
- Suportar e solucionar dúvidas relacionadas ao serviço.

Grupo de serviço: serviço de operação de Infraestrutura de TIC.

Categoria: Acesso Físico e Lógico.

Partes Interessadas:

- Chefias: para alteração de escala e autorização de acesso às áreas sob sua responsabilidade.
- Usuários cadastrados: para solicitação de manutenção de codins, portas, catracas e aferição de digital.
- Usuários cadastrados: para solicitação de impressão de crachás.

Requisitos: N/A.

Severidade: A.

Forma de Atendimento: Remota ou Presencial.

6.2.21 Manutenção e suporte na aplicação Sigtec

Objetivo do serviço:

- Suporte no Sistema de Informações Gerenciais e Tecnológicas – SIGTEC.
- Manter SIGTEC funcionando.
- Suportar e solucionar dúvidas relacionadas ao serviço.
- Incorporar novas funções, ferramentas e tecnologias.
- Corrigir falhas de operação.

Grupo de serviço: serviço de operação de Infraestrutura de TIC.

Categoria: Sistemas Corporativos.

Partes Interessadas: Usuário com cadastro no SIGTEC.

Requisitos: N/A.

Severidade: B.

Forma de Atendimento: Remota ou Presencial.

6.2.22 Implantação e manutenção de plataforma para publicação de dados abertos

Objetivo do serviço:

- Suporte à plataforma adotada para publicação de dados abertos.
- Suportar e solucionar dúvidas relacionadas ao serviço.
- Manter o repositório de dados abertos com acesso seguro interna e externamente.
- Incorporar novas funções, ferramentas e tecnologias.
- Corrigir falhas de operação.

Grupo de serviço: serviço de operação de Infraestrutura de TIC.

Categoria: Manutenção de portais e intranet.

Partes Interessadas: Usuário com cadastro na plataforma de dados abertos.

Requisitos: N/A.

Severidade: B.

Forma de Atendimento: Remota ou Presencial.

6.2.23 Migração de base de dados para a plataforma de dados abertos

Objetivo do serviço:

- Migração de base de dados corporativos para a plataforma de dados abertos.
- Suportar e solucionar dúvidas relacionadas ao serviço.
- Garantir a integridade das bases de dados.
- Corrigir falhas de operação.

Grupo de serviço: serviço de operação de Infraestrutura de TIC.

Categoria: Manutenção de portais e intranet.

Partes Interessadas:

- Usuário com cadastro na plataforma de dados abertos e acesso às bases de dados do SIGTEC ou sistemas de governo.
- Usuários cadastrados para inclusão de bases de dados abertas para a plataforma.

Requisitos: N/A.

Severidade: B.

Forma de Atendimento: Remota ou Presencial.

6.2.24 Manutenção e suporte ao Programa de Gestão

Objetivo do serviço:

- Suportar e solucionar dúvidas relacionadas ao uso do sistema.
- Garantir a integridade das bases de dados.
- Corrigir falhas de operação.

Grupo de serviço: serviço de operação de Infraestrutura de TIC.

Categoria: Sistemas Corporativos.

Partes Interessadas:

- Chefias: para gestão das atividades das áreas sob sua responsabilidade.
- Usuários cadastrados para utilizarem o sistema.

Requisitos: N/A.

Severidade: B.

Forma de Atendimento: Remota ou Presencial.

7. SÍNTESE

Esta Seção apresenta um conjunto de quadros relacionando as formas de atendimento, categoria dos serviços e grau de severidade. Tem por objetivo mostrar, de forma resumida, a organização dos serviços. Espera-se que, com isso, seja ampliada a compreensão das demandas e suas complexidades.

O Quadro 4 apresenta o número de serviços em relação aos critérios de severidade (A, B, C, D) e forma de atendimento (presencial, remoto, ou ambos).

Quadro 4 – Número de serviços em função do Grau de Severidade e da Forma de Atendimento.

Número de Serviços					
Forma de atendimento	Severidade				Totais
	A	B	C	D	
Presencial (P)	---	1	3	2	6
Presencial (P) ou Remoto (R)	13	14	9	6	42
Totais	13 (ou 27,1%)	15 (ou 31,3%)	12 (ou 25,0%)	8 (ou 16,7%)	48

Como se pode observar, são 48 (quarenta e oito) serviços de diferentes complexidades, diferentes tempos exigidos para sua realização e com diferentes demandas em função dos usuários e da infraestrutura do parque computacional.

As Categorias “Acesso Físico e Lógico”, “Manutenção de Portais e Intranet”, “Impressão”, “Microinformática”, “Rede de Dados” e “Sistemas Corporativos” (ver Seção 3) estão em conformidade com os registros de chamadas e indicadores de desempenho do Sistema de Gerenciamento de Serviços de TIC (SGTIC) utilizado pela DICS/CTI.

O Quadro 5 apresenta o número de serviços em função da Categoria e do grau de Severidade.

Quadro 5 – Número de serviços em função da Categoria e do Grau de Severidade.

Número de Serviços					
Categoria	Severidade				Totais
	A	B	C	D	
Acesso Físico e Lógico	6	1	---	3	10
Manutenção de Portais e Intranet	---	4	3	---	7
Impressão	---	---	1	4	5
Microinformática	---	---	3	---	3
Rede de Dados	3	1	1	---	5
Sistemas Corporativos	4	9	4	1	18
Totais	13	15	12	8	48

O Quadro 6 apresenta o número de serviços em função da Categoria e da Forma de Atendimento (presencial ou remota).

Quadro 6 – Número de serviços em função da Categoria e da Forma de Atendimento.

Número de Serviços				
Categoria	Formas de Atendimento		Totais	Participação relativa da Categoria
	Presencial	Presencial ou Remoto		
Acesso Físico e Lógico	1	9	10	20,8%
Manutenção de Portais e Intranet	---	7	7	14,6%
Impressão	2	3	5	10,4%
Microinformática	3	---	3	6,3%
Rede de Dados	---	5	5	10,4%
Sistemas Corporativos	---	18	18	37,5%
Totais	6 (ou 12,5%)	42 (ou 87,5%)	48	

A avaliação da qualidade e prazo do atendimento dos serviços é medida de acordo com os documentos “Níveis de Serviço e Indicadores de Desempenho Mínimos” e “Instrumento de Medição de Resultados”, integrantes do processo SEI nº 01241.000469/2021-10

Novos serviços poderão ser criados visando (i) maior eficiência e eficácia da infraestrutura atual e (ii) evolução do parque computacional do CTI. Deverão ser aprovados, primeiramente, pela DICS e posteriormente pelo CGTIC.

Centro de Tecnologia da Informação Renato Archer

Rodovia Dom Pedro I (SP-65), Km 143,6 - Amaraiz - Campinas, SP
CEP 13069-901 Tel: (19) 3746-6152 / (19) 3746-6470

www.cti.gov.br

 CTIRenatoArcher  CTIRenatoArcher  canalcti  cti-renato-archer



MINISTÉRIO DA
**CIÊNCIA, TECNOLOGIA
E INOVAÇÕES**

