



FUNDAÇÃO JORGE DUPRAT FIGUEIREDO DE SEGURANÇA E MEDICINA DO TRABALHO  
Rua Capote Valente, 710, - Bairro Pinheiros, São Paulo/SP, CEP 05409-002  
Telefone: e Fax: @fax\_unidade@ - http://www.fundacentro.gov.br

## ANEXO DO TERMO DE REFERÊNCIA

Processo nº 47648.000354/2020-64

### ANEXO IV - CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

#### 1. CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

##### 1.1. Serviço aos usuários em geral 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   |
|  | 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 Mainframe                              | Elevado |
|                                  | Alteração de Perfil de Acesso Mainframe                 | Elevado |
|                                  | Alteração/reinicialização de Senha de Sistema Mainframe | Elevado |
|                                  | 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 |

## 1.2. 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   |
|                           | 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   | 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 |

### 1.3. 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   |

#### 1.4. 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  |



Documento assinado eletronicamente por **Diego Ricardi dos Anjos, Chefe de Serviço**, em 04/05/2020, às 16:03, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Tatiana Goncalves, Chefe de Serviço**, em 04/05/2020, às 16:31, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Silvana Cutrupi Gonçalves, Assistente em C&T**, em 04/05/2020, às 16:36, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Norisvaldo Ferraz Junior, Analista em C&T**, em 05/05/2020, às 10:06, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Marina Brito Battilani, Diretora**, em 06/05/2020, às 15:29, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).

---



Documento assinado eletronicamente por **Felipe Memolo Portela, Presidente**, em 06/05/2020, às 16:35, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).

---



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site

[https://sei.fundacentro.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?](https://sei.fundacentro.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0)

[acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://sei.fundacentro.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **0052605** e o código CRC **455691D6**.

---