



Catálogo de Serviços

Versão 1.0

Maio/2022

DETI - DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Histórico de revisão

Data	Versão	Descrição das alterações
27/05/2022	1.0	Versão inicial.
29/12/2022	2.0	Alterado Bruno Perez

Sumário

Introdução	3
Termos e definições.....	3
Estrutura do Catálogo de Serviço.....	4
Meios de solicitação	4
Informações adicionais	5
Estabelecimento do Grau de Severidade.....	5
Forma de atendimento	8
Catálogo de Serviços.....	9
Sustentação de Infraestrutura para Aplicações.....	9
Suporte ao Usuário	17
Segurança de TIC.....	64

Introdução

O Catálogo de Serviços é um documento que contém a descrição dos serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação oferecidos pela Coordenação-Geral de Infraestrutura de Tecnologia da Informação - CGITI. Serviços de TIC são aqui entendidos como o conjunto de atividades técnicas executadas pela CGITI, com a finalidade de entregar valor aos usuários dos recursos de TIC e atender aos objetivos estratégicos da Susep.

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 Catálogo de Serviços está sob controle de alterações e mudanças, sujeitas à aprovação do Coordenador Geral da CGITI, responsável pela gestão dos serviços de infraestrutura de TIC da Susep.

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.

DEATI: Departamento de Administração e Tecnologia da Informação.

CGITI: Coordenação-Geral de Infraestrutura de Tecnologia da Informação.

COSET: Coordenação de Serviços de Tecnologia.

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

Severidade: representa correlação entre criticidade e urgência. 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 urgência.

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.

Usuários da Susep: usuários com credenciais de acesso à rede e recursos computacionais da Susep.

Estrutura do Catálogo de Serviço

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

Categoria: Agrupamento dos serviços com características e perfis profissionais similares. As categorias são: Sustentação da Infraestrutura das Aplicações, Suporte ao Usuário e Segurança de TIC.

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.

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.

Meios de solicitação

As solicitações devem ser realizadas à Central de Serviços através do Portal de Atendimento (<https://helpdesk.susep.gov.br/>) e serão atendidas no horário comercial de funcionamento da Susep (de Segunda a Sexta-feira, das 09hs às 18hs). Após o registro da solicitação de atendimento, o usuário recebe uma notificação com um número de protocolo.

As notificações relacionadas à incidentes e indisponibilidade de serviços produtivos serão informadas em comunicados gerais enviados pela Central de Serviços.

Informações adicionais

Estabelecimento do Grau de Severidade

Para se estabelecer a severidade de um serviço, a CGITI 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

Criticidade	Situação
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

	<p>patrimônio público,</p> <ul style="list-style-type: none">• Qualquer incidente que cause impacto negativo generalizado, e que prejudique a imagem institucional do Susep,• Qualquer incidente cujo não atendimento comprometa os serviços prestados à sociedade.
--	--

Quadro 2 – Urgência

Urgência	Situação
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.

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

Forma de atendimento

Os atendimentos são realizados de forma presencial ou remota, pela contratada exclusivamente para equipamentos da SUSEP.

Para proceder com atendimento remoto deve-se considerar:

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

O usuário deve estar em conformidade com as regras vigentes para trabalho remoto.

Que o usuário esteja com o seu serviço de internet funcionando.

Ter programa específico que será acionado pelo usuário na hora do atendimento liberando o acesso do técnico.

Se necessário orientar o usuário na instalação / conexão do serviço de VPN da SUSEP.

Se necessário orientar o usuário na instalação de programa específico para acesso técnico remoto.

Catálogo de Serviços

Sustentação de Infraestrutura para Aplicações

Prospectar solução de TIC

Objetivo: Avaliar soluções tecnológicas inovadoras através de estudos e testes práticos para aplicação na infraestrutura e sistemas corporativos da Susep.

Grupo de Serviço: Operação de Infraestrutura de TIC

Partes interessadas: Times de desenvolvimento e infraestrutura, Time de Aquisições de TIC

Forma de atendimento: Remoto

ANO: até 20 dias úteis

Entradas:

- Demanda por nova tecnologia
- Indicação de nova versão de uma tecnologia existente

Saídas:

- Relatório de prospeção tecnológica, contendo o resultado da avaliação da solução.

Padronizar solução de TIC

Objetivo: Definir diretrizes de uso da solução tecnológica para uso em ambiente de produção, de acordo com as melhores práticas do fornecedor e especificidades do ambiente Susep.

Grupo de Serviço: Operação de Infraestrutura de TIC

Partes interessadas: Times de desenvolvimento e infraestrutura do DETIC

Forma de atendimento: Remoto

ANO: até 10 dias úteis

Entradas:

- Relatório de prospeção tecnológica, indicando o uso da solução
- Solução adquirida para o caso de aquisições

Saídas:

- Documento de padrão tecnológico

Automatizar solução de TIC

Objetivo: Desenvolver e gerir módulos de automação de tecnologias para instalação padronizada em ambientes corporativos.

Grupo de Serviço: Operação de Infraestrutura de TIC

Partes interessadas: Time de infraestrutura

Forma de atendimento: Remoto

ANO: até 10 dias úteis

Entradas:

- Padrão tecnológico da solução

Saídas:

- Módulo de automação da tecnologia desenvolvido
- Catálogo de módulos de automação atualizado

Projetar serviço de TIC

Objetivo: Elaborar arquitetura (negócio, software ou tecnologia) para implantação de um serviço de TIC

Grupo de Serviço: Operação de Infraestrutura de TIC

Partes interessadas: Times de desenvolvimento e infraestrutura, Time de Aquisições de TIC

Forma de atendimento: Remoto

ANO: até 20 dias úteis

Entradas:

- Padrões tecnológicos
- Arquiteturas de referência

Saídas:

- Documento de definição de arquitetura tecnológica do serviço
- Plano de implantação da solução

Implantar solução de TIC

Objetivo: Provisionar ambiente para instalação da solução, configurar solução padronizada e disponibilizar para uso efetivo.

Grupo de Serviço: Operação de Infraestrutura de TIC

Partes interessadas: Times de desenvolvimento e infraestrutura

Forma de atendimento: Remoto

ANO: até 20 dias úteis

Entradas:

- Documento de padrão tecnológico (para tecnologias)
- Arquitetura da aplicação (para sistemas)

Saídas:

- Solução funcional em ambiente produtivo

Prestar consultoria tecnológica

Objetivo: Fornecer orientação técnica especializada em projetos e demandas estratégicas sobre soluções tecnológicas

Grupo de Serviço: Operação de Infraestrutura de TIC

Partes interessadas: Times de desenvolvimento e infraestrutura

Forma de atendimento: Remoto

ANO: até 5 dias úteis

Entradas:

- Projetos estratégicos do PEI
- Demandas de aquisições do PDTIC

Saídas:

- Workshops para multiplicação do conhecimento
- Parecer técnico
- Atas de reuniões

Executar Mudança em ambiente produtivo

Objetivo: Planejar e executar alterações em Ics e serviços em ambiente de produção da Susep.

Grupo de Serviço: Operação de Infraestrutura de TIC

Partes interessadas: Times de desenvolvimento e infraestrutura

Forma de atendimento: Remoto

ANO: até 5 dias úteis

Entradas:

- RDM registrada na ferramenta de ITSM

Saídas:

- Plano de execução da Mudança
- Plano de fallback da Mudança em caso de falha
- Mudança executada em ambiente de produção

Documentar ambiente produtivo

Objetivo: Elaborar e manter atualizada documentação técnica de todo o ambiente para registro de alterações evolutivas ou corretivas.

Grupo de Serviço: Operação de Infraestrutura de TIC

Partes interessadas: Time de infraestrutura

Forma de atendimento: Remoto

ANO: até 5 dias úteis

Entradas:

- Mudanças em ICs e serviços
- Demandas de atualização do CMDB

Saídas:

- Alterações evolutivas ou corretivas documentadas
- Base de conhecimento atualizada
- CMDB atualizado

Tratar incidentes e problemas

Objetivo: Restabelecer um serviço produtivo que sofreu uma interrupção não-planejada ou que desempenha de forma não adequada, impactando a operação do negócio.

Grupo de Serviço: Operação de Infraestrutura de TIC

Partes interessadas: Times de desenvolvimento e infraestrutura

Forma de atendimento: Remoto

ANO: depende da severidade do incidente

Entradas:

- Incidente registrado na ferramenta de ITSM

Saídas:

- Serviço restabelecido
- Solução documentada e registrada na base de conhecimento

Administrar ambiente produtivo

Objetivo: Operar, administrar e manter o conjunto de soluções, ferramentas, softwares e hardwares que compõe os serviços e aplicações.

Grupo de Serviço: Operação de Infraestrutura de TIC

Partes interessadas: Time de infraestrutura

Forma de atendimento: Remoto

ANO: ??? (avaliar)

Entradas:

- Soluções implantadas e documentadas

Saídas:

- Ambiente operacional e serviços disponíveis para uso adequado

Atualizar ambiente produtivo

Objetivo: Gerenciar o ciclo de vida das tecnologias aplicadas em produção e manter o parque tecnológico atualizado de acordo com as políticas da Susep e boas práticas dos fornecedores.

Grupo de Serviço: Operação de Infraestrutura de TIC

Partes interessadas: Time de infraestrutura

Forma de atendimento: Remoto

ANO: até 5 dias úteis

Entradas:

- Boletins de segurança do CTIR
- Anúncios de ciclos de vida de versões de soluções de fornecedores
- Política de gerenciamento de patches

Saídas:

- Ambientes atualizados nos níveis de suporte indicados pelos fornecedores das soluções
- Vulnerabilidades de segurança mitigadas

Automatizar rotinas produtivas

Objetivo: Desenvolver scripts para automação de rotinas operacionais de aplicações ou infraestrutura.

Grupo de Serviço: Operação de Infraestrutura de TIC

Partes interessadas: Times de desenvolvimento e infraestrutura, Central de Serviços

Forma de atendimento: Remoto

ANO: até 5 dias úteis

Entradas:

- Demanda específica por automação de uma área cliente
- Análise de chamados similares com requisições passíveis de automação

Saídas:

- Rotina automatizada

Gerir Backup e Restore dos serviços de TIC

Objetivo: Garantir a salvaguarda e integridade de dados produtivos e restabelecer os serviços produtivos em caso de interrupções não-planejadas, recuperando o ambiente dentro do RTO e RTO esperado.

Grupo de Serviço: Operação de Infraestrutura de TIC

Partes interessadas: Times de desenvolvimento e infraestrutura, Central de Serviços, Áreas de negócio

Forma de atendimento: Remoto

ANO: ??? (avaliar)

Entradas:

- Política de recuperação de desastre do ambiente produtivo
- Incidente registrado que demande a recuperação de dados
- Plano de fallback de RDM para restauração do ambiente ao estado prévio

Saídas:

- Jobs de backup configurados (locais ou sob custódia do cloud service provider)
- Backups executados com sucesso
- Testes de restore executados periodicamente
- Serviços de TIC recuperados e em estado íntegro, dentro do RTO e RPO combinado

Monitorar serviços de TIC

Objetivo: Implementar rotinas de monitoramento de ICs e serviços de TIC para garantir a sua disponibilidade, de acordo com os seus requisitos não-funcionais.

Grupo de Serviço: Operação de Infraestrutura de TIC

Partes interessadas: Times de desenvolvimento e infraestrutura, Áreas de negócio

Forma de atendimento: Remoto

ANO: até 10 dias úteis

Entradas:

- Arquitetura do serviço, com a especificação dos seus requisitos não funcionais
- Plano de monitoramento do serviço

Saídas:

- Plano de monitoração do serviço implementado na ferramenta de monitoramento
- Serviços monitorados

- Alertas configurados para envio e integrados na ferramenta de ITSM

Suporte ao Usuário

Login de Rede - Criação de Usuário

Objetivo: Serviço relacionado à criação de conta de usuários na rede corporativa da Susep (Active Directory).

Grupo de Serviço: Suporte ao usuário de TIC.

Partes interessadas: SUSEP.

Forma de atendimento: Remoto

Tempo de resposta: até 30 min

ANS: até 4 hs.

Entradas:

- Chamado aberto pelo Gestor do Usuário com as informações abaixo:
 - Nome de usuário.
 - CPF.
 - Data nascimento.

Saídas:

- Usuário de domínio e senha enviados por e-mail para o Gestor do usuário.

Login de Rede – Reset de Senha

Objetivo: Gerar nova senha de acesso à rede corporativa da Susep (Active Directory).

Grupo de Serviço: Suporte ao usuário de TIC.

Partes interessadas: SUSEP.

Forma de atendimento: Remoto

Tempo de resposta: até 30 min

ANS: até 4 hs.

Entradas:

- Chamado aberto pelo Gestor do Usuário com solicitação de redefinição de senha.

Saídas:

- Envio de senha de rede redefinida para o Gestor do Usuário.

Login de Rede – Erro/Falha

Objetivo: Erro ou Falha no Login de Rede.

Grupo de Serviço: Suporte ao usuário de TIC.

Partes interessadas: SUSEP.

Forma de atendimento: Remoto

Tempo de resposta: até 30 min

ANS: até 4 hs.

Entradas:

- Chamado aberto pelo Gestor do Usuário informando o erro ou falha ocorrida.

Saídas:

- Verificação e correção do erro ou falha.

Login de Rede – Bloqueio de Usuário

Objetivo: Serviço relacionado ao cancelamento de conta de usuários na rede corporativa da Susep (Active Directory)

Grupo de Serviço: Suporte ao usuário de TIC.

Partes interessadas: SUSEP.

Forma de atendimento: Remoto

Tempo de resposta: até 30 min

ANS: até 4 hs.

Entradas:

- Chamado aberto pelo Gestor do Usuário ou pela COGEP solicitando bloqueio de acesso à rede SUSEP (vacância, aposentadoria, cessão, etc).

Saídas:

- Acesso à rede da SUSEP bloqueado.

Login de Rede – Desbloqueio de Usuário

Objetivo: Serviço relacionado ao desbloqueio de conta de usuários na rede corporativa da Susep (Active Directory)

Grupo de Serviço: Suporte ao usuário de TIC.

Partes interessadas: SUSEP.

Forma de atendimento: Remoto

Tempo de resposta: até 30 min

ANS: até 4 hs.

Entradas:

- Chamado aberto pelo Gestor do Usuário ou COGEP solicitando desbloqueio de acesso à rede SUSEP.

Saídas:

- Acesso à rede da SUSEP desbloqueado.

Compartilhamento de Arquivos (Rede) - Concessão de Acesso

Objetivo: Serviço relacionado ao permissionamento de acesso aos dados armazenados nos servidores de arquivo da Susep.

Grupo de Serviço: Suporte ao usuário de TIC.

Partes interessadas: SUSEP.

Forma de atendimento: Remoto

Tempo de resposta: até 30 min

ANS: até 4 hs.

Entradas:

- Chamado aberto pelo Gestor do Usuário ou pelo próprio usuário com a aprovação do Gestor.

Saídas:

- Permissão de acesso aos dados em servidor de arquivo da SUSEP liberada.

Compartilhamento de Arquivos (Rede) - Revogação de Acesso

Objetivo: Serviço relacionado à retirada de permissionamento de acesso aos dados armazenados nos servidores de arquivo da Susep.

Grupo de Serviço: Suporte ao usuário de TIC.

Partes interessadas: SUSEP.

Forma de atendimento: Remoto

Tempo de resposta: até 30 min

ANS: até 4 hs.

Entradas:

- Chamado aberto pelo Gestor do Usuário ou pelo próprio usuário com a aprovação do Gestor.

Saídas:

- Permissão de acesso aos dados em servidor de arquivo da SUSEP bloqueada.

Compartilhamento de Arquivos (Rede) - Alteração de Permissão ou de Pasta

Objetivo: Serviço relacionado à alteração de permissionamento de acesso aos dados armazenados nos servidores de arquivo da Susep.

Grupo de Serviço: Suporte ao usuário de TIC.

Partes interessadas: SUSEP.

Forma de atendimento: Remoto

Tempo de resposta: até 30 min

ANS: até 4 hs.

Entradas:

- Chamado aberto pelo Gestor do Usuário ou pelo próprio usuário com a aprovação do Gestor.

Saídas:

- Alteração de permissão de acesso aos dados em servidor de arquivo da SUSEP.

Compartilhamento de Arquivos (Rede) - Quota Excedida

Objetivo: Serviço relacionado ao armazenamento de dados da Susep com a devida administração de quotas e diretórios.

Grupo de Serviço: Suporte ao usuário de TIC.

Partes interessadas: SUSEP.

Forma de atendimento: Remoto

Tempo de resposta: até 30 min

ANS: até 4 hs.

Entradas:

- Chamado aberto pelo Gestor do Usuário ou pelo próprio usuário com a aprovação do Gestor.

Saídas:

- Aumento de espaço de armazenamento ou instrução de armazenamento indevido, que esteja causando o excedente.

Compartilhamento de Arquivos (Rede) - Restaurar Backup

Objetivo: Serviço relacionado à restauração de cópia de segurança de arquivos armazenados em servidores de Rede da Susep.

Grupo de Serviço: Suporte ao usuário de TIC.

Partes interessadas: SUSEP.

Forma de atendimento: Remoto

Tempo de resposta: até 30 min

ANS: até 4 hs.

Entradas:

- Chamado aberto pelo Gestor do Usuário ou pelo próprio usuário com a aprovação do Gestor.

Saídas:

- Usuário com acesso ao arquivo ou diretório restaurado.

VPN - Concessão de Acesso

Objetivo: Habilitar usuário da Susep (somente servidores) ao acesso remoto, via internet, à rede interna da Susep.

Grupo de Serviço: Suporte ao usuário de TIC.

Partes interessadas: SUSEP.

Forma de atendimento: Remoto

Tempo de resposta: até 30 min

ANS: até 2 hs.

Entradas:

- Chamado aberto pelo Gestor do Usuário ou pelo próprio usuário com a aprovação do Gestor.

Saídas:

- Envio de e-mail com login e senha de acesso, instrução de instalação e configuração da VPN.

VPN - Revogação de Acesso

Objetivo: Revogação de habilitação de usuário da Susep ao acesso remoto, via internet, à rede interna da Susep.

Grupo de Serviço: Suporte ao usuário de TIC.

Partes interessadas: SUSEP.

Forma de atendimento: Remoto

Tempo de resposta: até 30 min

ANS: até 2 hs.

Entradas:

- Chamado aberto pelo Gestor do Usuário.

Saídas:

- Revogação de habilitação de acesso à VPN do usuário.

Cabeamento - Instalação de Ponto Novo

Objetivo: Solicitação de instalação de ponto de Lógica nas dependências da Susep.

Grupo de Serviço: Suporte ao usuário de TIC.

Partes interessadas: SUSEP.

Forma de atendimento: Remoto

Tempo de resposta: até 30 min

ANS: até 2 hs.

Entradas:

- Chamado aberto pelo Gestor do Usuário ou pelo próprio usuário com a aprovação do Gestor.

Saídas:

- Ponto de rede instalado no local solicitado.

Cabeamento - Manutenção de Ponto de Rede

Objetivo: Manutenção de ponto de Lógica nas dependências da Susep, em caso de mau funcionamento.

Grupo de Serviço: Suporte ao usuário de TIC.

Partes interessadas: SUSEP.

Forma de atendimento: Remoto

Tempo de resposta: até 30 min

ANS: até 2 hs.

Entradas:

- Chamado aberto pelo Gestor do Usuário ou pelo próprio usuário.

Saídas:

- Ponto de rede disponibilizado com a devida correção.

Cabeamento - Habilitação de Ponto de Rede

Objetivo: Solicitação de habilitação de ponto de Lógica já existente nas dependências da Susep.

Grupo de Serviço: Suporte ao usuário de TIC.

Partes interessadas: SUSEP.

Forma de atendimento: Remoto

Tempo de resposta: até 30 min

ANS: até 2 hs.

Entradas:

- Chamado aberto pelo Gestor do Usuário ou pelo próprio usuário.

Saídas:

- Ponto de rede disponibilizado com acesso à rede da SUSEP.

Certificado Digital - Emissão

Objetivo: Solicitação de Certificado Digital A3 padrão ICP Brasil.

Grupo de Serviço: Suporte ao usuário de TIC.

Partes interessadas: SUSEP.

Forma de atendimento: Remoto

Tempo de resposta: até 30 min

ANS: até 2 hs.

Entradas:

- Chamado aberto pelo Gestor do Usuário ou pelo próprio usuário com aprovação do Gestor.
- Verificar se o usuário possui Token Criptográfico.

Saídas:

- Certificado emitido.
- Informação ao usuário da existência de um manual de utilização na intranet da SUSEP.

Certificado Digital - Renovação

Objetivo: Solicitação de renovação de Certificado Digital A3 padrão ICP Brasil.

Grupo de Serviço: Suporte ao usuário de TIC.

Partes interessadas: SUSEP.

Forma de atendimento: Remoto

Tempo de resposta: até 30 min

ANS: até 2 hs.

Entradas:

- Chamado aberto pelo Gestor do Usuário ou pelo próprio usuário com aprovação do Gestor.
- Verificar se o usuário possui Token Criptográfico.

Saídas:

- Certificado renovado.
- Informação ao usuário da existência de um manual de utilização na intranet da SUSEP.

Certificado Digital - Revogação

Objetivo: Solicitação de revogação de Certificado Digital A3 padrão ICP Brasil.

Grupo de Serviço: Suporte ao usuário de TIC.

Partes interessadas: SUSEP.

Forma de atendimento: Remoto

Tempo de resposta: até 30 min

ANS: até 2 hs.

Entradas:

- Chamado aberto pelo Gestor do Usuário ou pelo próprio usuário com aprovação do Gestor.

Saídas:

- Verificar se foi recebido no e-mail do solicitante a confirmação de revogação pela Autoridade Certificadora contratada pela Susep.

E-mail - Exclusão de Conta

Objetivo: Exclusão de Conta de Correio Eletrônico corporativo.

Grupo de Serviço: Suporte ao usuário de TIC.

Partes interessadas: SUSEP.

Forma de atendimento: Remoto

Tempo de resposta: até 30 min

ANS: até 2 hs.

Entradas:

- Chamado aberto pelo Gestor do Usuário ou pelo próprio usuário com aprovação do Gestor.

Saídas:

- Exclusão de e-mail.

E-mail – Criação de nova Conta

Objetivo: Criação de Conta de Correio Eletrônico corporativo.

Grupo de Serviço: Suporte ao usuário de TIC.

Partes interessadas: SUSEP.

Forma de atendimento: Remoto

Tempo de resposta: até 30 min

ANS: até 2 hs.

Entradas:

- Chamado aberto pelo Gestor do Usuário ou pelo próprio usuário com

aprovação do Gestor.

Saídas:

- Criação de e-mail.

E-mail – Dúvida de Usuário

Objetivo: Auxiliar em Dúvida sobre e-mail corporativo.

Grupo de Serviço: Suporte ao usuário de TIC.

Partes interessadas: SUSEP.

Forma de atendimento: Remoto

Tempo de resposta: até 30 min

ANS: até 2 hs.

Entradas:

- Chamado aberto pelo próprio usuário.

Saídas:

- Consultar base de dados do SysAid antes de repassar a dúvida para Equipe da Susep (3º. Nível).

E-mail – Erro/Falha

Objetivo: Proceder à triagem sobre problemas com e-mail.

Grupo de Serviço: Suporte ao usuário de TIC.

Partes interessadas: SUSEP.

Forma de atendimento: Remoto

Tempo de resposta: até 30 min

ANS: até 2 hs.

Entradas:

- Chamado aberto pelo próprio usuário.

Saídas:

- Consultar base de dados do SysAid antes de repassar a dúvida para Equipe da Susep (3º. Nível).

Filtro Web – Liberação de conteúdo web bloqueado

Objetivo: Solicitação de liberação de conteúdo legítimo.

Grupo de Serviço: Suporte ao usuário de TIC.

Partes interessadas: SUSEP.

Forma de atendimento: Remoto

Tempo de resposta: até 30 min

ANS: até 2 hs.

Entradas:

- Chamado aberto pelo Gestor do Usuário ou pelo próprio usuário com aprovação do Gestor.
- Realizar teste de verificação para constatar se de fato houve bloqueio de conteúdo.
- Print Screen de tela, anexado ao chamado, antes de repassá-lo ao 3º. Nível (Susep)?

Saídas:

- Repassar o chamado para a Equipe da Susep (3º. Nível).

Filtro Web – Bloqueio de conteúdo web

Objetivo: Solicitação de Bloqueio de conteúdo inadequado.

Grupo de Serviço: Suporte ao usuário de TIC.

Partes interessadas: SUSEP.

Forma de atendimento: Remoto

Tempo de resposta: até 30 min

ANS: até 2 hs.

Entradas:

- A solicitação de bloqueio deverá ser repassada à CGITI para

Validação.

Saídas:

- Após a validação da CGITI Repassar o chamado para a Equipe da Susep (3º. Nível).

AntiSpam – Bloquear de e-mail(s) indesejado(s)

Objetivo: Bloquear e-mails não solicitados tais com Spam, Fishing Scam etc.

Grupo de Serviço: Suporte ao usuário de TIC.

Partes interessadas: SUSEP.

Forma de atendimento: Remoto

Tempo de resposta: até 30 min

ANS: até 2 hs.

Entradas:

- Chamado aberto pelo próprio usuário.
- No chamado deve constar anexo em pdf do suposto e-mail indesejado para análise da Equipe de Terceiro Nível (Susep).

Saídas:

- Chamado encaminhado à Equipe de Terceiro Nível (Susep).

AntiSpam – Liberação de e-mail(s) legítimo(s)

Objetivo: Desbloquear e-mail legítimo para recebimento pelo solicitante.

Grupo de Serviço: Suporte ao usuário de TIC.

Partes interessadas: SUSEP.

Forma de atendimento: Remoto

Tempo de resposta: até 30 min

ANS: até 2 hs.

Entradas:

- Chamado aberto pelo próprio usuário.
- Usuário deve informar, na descrição do chamado, corretamente o remetente supostamente bloqueado.

Saídas:

- Chamado encaminhado à Equipe de Terceiro Nível (Susep).

Imprensa Nacional – Concessão de Acesso

Objetivo: Obtenção de Conta para acesso ao INCOM Web.

Grupo de Serviço: Suporte ao usuário de TIC.

Partes interessadas: SUSEP.

Forma de atendimento: Remoto

Tempo de resposta: até 30 min

ANS: até 2 hs.

Entradas:

- Chamado aberto pelo Gestor do usuário ou pelo próprio usuário com a aprovação do Gestor.
- Usuário deve informar no chamado login, CPF, nome completo e e-mail funcional.

Saídas:

- Conta de acesso criada.

Imprensa Nacional – Geração de Certificado

Objetivo: Solicitação de Certificado A1 para acesso ao Sistema INCOM WEB.

Grupo de Serviço: Suporte ao usuário de TIC.

Partes interessadas: SUSEP.

Forma de atendimento: Remoto

Tempo de resposta: até 30 min

ANS: até 2 hs.

Entradas:

- Chamado aberto pelo Gestor do usuário ou pelo próprio usuário com a aprovação do Gestor.

Saídas:

- Após gestor do Sistema (3º. Nível – Susep) requisitar o certificado, informar ao usuário para acessar o site <https://incom.in.gov.br> e baixar o certificado.
- Após instalação do certificado o usuário acessar o INCOM WEB.

Imprensa Nacional – Reset de Senha

Objetivo: Gerar nova senha de acesso ao Sistema InconWeb.

Grupo de Serviço: Suporte ao usuário de TIC.

Partes interessadas: SUSEP.

Forma de atendimento: Remoto

Tempo de resposta: até 30 min

ANS: até 2 hs.

Entradas:

- Chamado aberto pelo Gestor do usuário ou pelo próprio usuário com a aprovação do Gestor.

Saídas:

- Informar previamente ao usuário quais os critérios (minúsculas, maiúsculas, caracteres especiais etc) para a geração de nova senha.
- Enviada nova senha para o e-mail do superior Imediato do solicitante.

Banco de Dados – Dúvidas / Sugestões

Objetivo: Responder dúvidas gerais dos usuários relacionadas ao banco de dados da Susep.

Grupo de Serviço: Suporte ao usuário de TIC.

Partes interessadas: SUSEP.

Forma de atendimento: Remoto

Tempo de resposta: até 30 min

ANS: até 3h 30min.

Entradas:

- Chamado aberto pelo próprio usuário.

Saídas:

- Consultar fontes de informação, base de conhecimento, sistemas e banco de dados.
- Responder ao usuário.

Banco de Dados – Permissões

Objetivo: Conceder permissão de acesso a banco de dados.

Grupo de Serviço: Suporte ao usuário de TIC.

Partes interessadas: SUSEP.

Forma de atendimento: Remoto

Tempo de resposta: até 30 min

ANS: até 3h 30min.

Entradas:

- Chamado aberto pelo próprio usuário.
- Consultar fontes de informação, base de conhecimento, banco de dados
- Verificar e instruir o chamado corretamente
- Consultar gestores
- O usuário possui termo de responsabilidade assinado?
- Obter aprovação do gestor

Saídas:

- Encaminhar chamado para o 3º nível (COPROJ)

Sistemas SUSEP – Acesso / Permissão

Objetivo: Conceder ou revogar permissão de acesso de usuário a sistema.

Grupo de Serviço: Suporte ao usuário de TIC.

Partes interessadas: SUSEP.

Forma de atendimento: Remoto

Tempo de resposta: até 30 min

ANS: até 3h 30min.

Entradas:

- Chamado aberto pelo próprio usuário.
- Consultar fontes de informação, base de conhecimento, banco de dados
- Verificar e instruir o chamado corretamente
- Obter aprovação do gestor
- O usuário possui termo de responsabilidade assinado?
- Obter aprovação do gestor

Saídas:

- Conceder permissões.

Sistemas SUSEP – Atualização de Dados

Objetivo: Executar script para atualizar dados de sistema em banco de dados.

Grupo de Serviço: Suporte ao usuário de TIC.

Partes interessadas: SUSEP.

Forma de atendimento: Remoto

Tempo de resposta: até 30 min

ANS: até 3h 30min.

Entradas:

- Chamado aberto pelo próprio usuário.
- Consultar fontes de informação/base de conhecimento.
- Consultar gestores
- Obter aprovação do gestor
- Verificar e instruir o chamado corretamente

Saídas:

- Encaminhar chamado para o 3º nível (COPROJ).

Sistemas SUSEP – Dúvidas/ Sugestões

Objetivo: Responder dúvidas dos usuários sobre os sistemas.

Grupo de Serviço: Suporte ao usuário de TIC.

Partes interessadas: SUSEP.

Forma de atendimento: Remoto

Tempo de resposta: até 30 min

ANS: até 3h 30min.

Entradas:

- Chamado aberto pelo próprio usuário.
- Consultar fontes de informação/base de conhecimento.

Saídas:

- Responder ao usuário.

Sistemas SUSEP – Extração de dados

Objetivo: Gerar e executar script para obter informações direto das bases de dados.

Grupo de Serviço: Suporte ao usuário de TIC.

Partes interessadas: SUSEP.

Forma de atendimento: Remoto

Tempo de resposta: até 30 min

ANS: até 3h 30min.

Entradas:

- Chamado aberto pelo próprio usuário.
- Consultar fontes de informação/base de conhecimento.
- Verificar e instruir chamado corretamente.

Saídas:

- Encaminhar chamado para o 3º nível (COPROJ).

Sistemas SUSEP – Manutenção Corretiva

Objetivo: Instruir e encaminhar ao 3º nível as solicitações de manutenção corretiva em sistemas.

Grupo de Serviço: Suporte ao usuário de TIC.

Partes interessadas: SUSEP.

Forma de atendimento: Remoto

Tempo de resposta: até 30 min

ANS: até 3h 30min.

Entradas:

- Chamado aberto pelo próprio usuário.
- Consultar sistema.
- Consultar gestores.
- Obter aprovação do gestor.
- Obter aprovação do Gestor do Sistema.
- Verificar e instruir chamado corretamente.

Saídas:

- Encaminhar chamado para o 3º nível (COPROJ).

Sistemas SUSEP – Manutenção Evolutiva / Adaptativa

Objetivo: Instruir e encaminhar ao 3º nível as solicitações de manutenção

evolutiva e adaptativa em sistemas.

Grupo de Serviço: Suporte ao usuário de TIC.

Partes interessadas: SUSEP.

Forma de atendimento: Remoto

Tempo de resposta: até 30 min

ANS: até 3h 30min.

Entradas:

- Chamado aberto pelo próprio usuário.
- Consultar sistema.
- Consultar gestores
- Obter aprovação do gestor
- Obter aprovação do gestor do sistema
- Verificar e instruir chamado corretamente

Saídas:

- Encaminhar chamado para o 3º nível (COPROJ).

Sistemas SUSEP – Novo Desenvolvimento

Objetivo: Instruir e encaminhar para o 3º nível as solicitações para desenvolvimento de novo sistema.

Grupo de Serviço: Suporte ao usuário de TIC.

Partes interessadas: SUSEP.

Forma de atendimento: Remoto

Tempo de resposta: até 30 min

ANS: até 3h 30min.

Entradas:

- Chamado aberto pelo próprio usuário.
- Consultar sistema.
- Consultar gestores.
- Obter aprovação do gestor.
- Obter aprovação do gestor do sistema.
- Verificar e instruir chamado corretamente.

Saídas:

- Encaminhar chamado para o 3º nível (COPROJ).

Sistemas SUSEP – Publicação de conteúdo na intranet

Objetivo: Publicar conteúdo na Intranet da Susep.

Grupo de Serviço: Suporte ao usuário de TIC.

Partes interessadas: SUSEP.

Forma de atendimento: Remoto

Tempo de resposta: até 30 min

ANS: até 4h.

Entradas:

- Chamado aberto pelo próprio usuário.
- Consultar sistema.
- Consultar gestores.
- Obter aprovação do gestor.
- Verificar e instruir chamado corretamente.

Saídas:

- Realizar publicação.
- Encaminhar chamado para solicitante validar.

Sistemas SUSEP – Publicação de conteúdo nos Portais da Susep

Objetivo: Publicar conteúdo no Portal da Susep.

Grupo de Serviço: Suporte ao usuário de TIC.

Partes interessadas: SUSEP.

Forma de atendimento: Remoto

Tempo de resposta: até 30 min

ANS: até 4h.

Entradas:

- Chamado aberto pelo próprio usuário.
- Consultar sistema.

- Consultar gestores.
- Obter aprovação do gestor.
- Verificar e instruir chamado corretamente.

Saídas:

- Realizar publicação.
- Encaminhar chamado para solicitante validar.

Sistemas SUSEP – Análise e Verificação de Problema

Objetivo: Instruir e encaminhar chamado relativo à Análise e Verificação de Problemas de sistema para o 3º nível (COPROJ).

Grupo de Serviço: Suporte ao usuário de TIC.

Partes interessadas: SUSEP.

Forma de atendimento: Remoto

Tempo de resposta: até 30 min

ANS: até 4h.

Entradas:

- Chamado aberto pelo próprio usuário.
- Consultar sistema.
- Obter aprovação do gestor.
- Obter aprovação do Gestor do sistema.
- Verificar e instruir chamado corretamente.

Saídas:

- Encaminhar chamado ao analista de TI responsável pelo sistema (COPROJ).

Gerenciamento de Ambiente – Implantação de Sistemas

Objetivo: Verificar se todos os requisitos necessários para a implantação do sistema foram cumpridos.

Grupo de Serviço: Suporte ao usuário de TIC.

Partes interessadas: SUSEP.

Forma de atendimento: Remoto

Tempo de resposta: até 30 min

ANS: até 4h.

Entradas:

- Chamado aberto pelo próprio usuário.
- Consultar fonte de informação/base de conhecimento
- Consultar sistema.
- Verificar e instruir chamado corretamente
- Verificar se roteiro de implantação está de acordo

Saídas:

- Encaminhar chamado ao 3º nível (COPROJ).

Gerenciamento de Ambiente – Execução de scripts de banco de dados

Objetivo: Instruir e encaminhar os chamados de Execução de scripts em banco de dados para o 3º nível.

Grupo de Serviço: Suporte ao usuário de TIC.

Partes interessadas: SUSEP.

Forma de atendimento: Remoto

Tempo de resposta: até 30 min

ANS: até 4h.

Entradas:

- Chamado aberto pelo próprio usuário.
- Consultar fontes de informação, base de conhecimento, sistemas e banco de dados.
- Verificar e instruir chamado corretamente

Saídas:

- Encaminhar chamado ao 3º nível (COPROJ).

Gerenciamento de Ambiente – Criação / Configuração de Job de banco de dados

Objetivo: Instruir e encaminhar chamado de Configuração de job no servidor de banco de dados para o 3º nível

Grupo de Serviço: Suporte ao usuário de TIC.

Partes interessadas: SUSEP.

Forma de atendimento: Remoto

Tempo de resposta: até 30 min

ANS: até 4h.

Entradas:

- Chamado aberto pelo próprio usuário.
- Consultar fontes de informação, base de conhecimento, sistemas e banco de dados.
- Verificar e instruir chamado corretamente

Saídas:

- Encaminhar chamado ao 3º nível (COPROJ).

Gerência de Configuração – Concessão / revogação de acessos

Objetivo: Conceder acesso a repositório do SVN.

Grupo de Serviço: Suporte ao usuário de TIC.

Partes interessadas: SUSEP.

Forma de atendimento: Remoto

Tempo de resposta: até 30 min

ANS: até 4h.

Entradas:

- Chamado aberto pelo próprio usuário.
- Consultar fontes de informação, base de conhecimento.
- Verificar e instruir chamado corretamente.
- Obter aprovação do gestor.

Saídas:

- Conceder acessos.

Gerência de Configuração – Criação / exclusão de repositório

Objetivo: Criação e/ou exclusão de repositório do SVN.

Grupo de Serviço: Suporte ao usuário de TIC.

Partes interessadas: SUSEP.

Forma de atendimento: Remoto

Tempo de resposta: até 30 min

ANS: até 4h.

Entradas:

- Chamado aberto pelo próprio usuário.
- Consultar fontes de informação, base de conhecimento.
- Verificar e instruir chamado corretamente.
- Obter aprovação do gestor.

Saídas:

- Criar/excluir repositórios.

Gerência de Configuração – Criação / exclusão de usuários

Objetivo: Criação e/ou exclusão de usuários no SVN.

Grupo de Serviço: Suporte ao usuário de TIC.

Partes interessadas: SUSEP.

Forma de atendimento: Remoto

Tempo de resposta: até 30 min

ANS: até 4h.

Entradas:

- Chamado aberto pelo próprio usuário.
- Consultar fontes de informação, base de conhecimento.
- Verificar e instruir chamado corretamente.
- Obter aprovação do gestor.

Saídas:

- Criar/excluir usuários.

Suporte ao mercado – FIP/SAPIEMS

Objetivo: Instruir e responder ou encaminhar as solicitações de suporte ao mercado relacionados ao sistema FIP/SAPIEMS.

Grupo de Serviço: Suporte ao usuário de TIC.

Partes interessadas: SUSEP.

Forma de atendimento: Remoto

Tempo de resposta: até 30 min

ANS: até 4h.

Entradas:

- Consultar fontes de informação, base de conhecimento, sistemas e banco de dados.
- Verificar e instruir chamado corretamente.

Saídas:

- Orientar mercado ou encaminhar chamado ao setor competente ou 3º nível (COPROJ).

Suporte ao mercado – Envio de Arquivos

Objetivo: Instruir e responder ou encaminhar as solicitações de suporte ao mercado relacionados ao sistema Envio de Arquivos.

Grupo de Serviço: Suporte ao usuário de TIC.

Partes interessadas: SUSEP.

Forma de atendimento: Remoto

Tempo de resposta: até 30 min

ANS: até 4h.

Entradas:

- Consultar fontes de informação, base de conhecimento, sistemas e banco de dados.
- Verificar e instruir chamado corretamente.

Saídas:

- Orientar mercado ou encaminhar chamado ao setor competente ou 3º nível (COPROJ).

Suporte ao mercado – Envio de Arquivos

Objetivo: Instruir e responder ou encaminhar as solicitações de suporte ao mercado relacionados ao sistema Envio de Arquivos.

Grupo de Serviço: Suporte ao usuário de TIC.

Partes interessadas: SUSEP.

Forma de atendimento: Remoto

Tempo de resposta: até 30 min

ANS: até 4h.

Entradas:

- Consultar fontes de informação, base de conhecimento, sistemas e banco de dados.
- Verificar e instruir chamado corretamente.

Saídas:

- Orientar mercado ou encaminhar chamado ao setor competente ou 3º nível (COPROJ).

Equipamentos – Suprimentos para impressoras

Objetivo: Substituir toner, unidade de imagem ou outro consumível de impressora ou multifuncional. Providenciar a reposição do estoque, no caso de equipamento de terceiros.

Grupo de Serviço: Suporte ao usuário de TIC.

Partes interessadas: SUSEP.

Forma de atendimento: Presencial.

Tempo de resposta: até 30 min

ANS: até 3h.

Entradas:

- Chamado aberto pelo próprio usuário.

Saídas:

- Suprimento substituído na impressora.

Equipamentos – Entrega/instalação – Token

Objetivo: Habilitar usuário a assinar digitalmente usando o token.

Grupo de Serviço: Suporte ao usuário de TIC.

Partes interessadas: SUSEP.

Forma de atendimento: Presencial.

Tempo de resposta: até 30 min

ANS: até 2h.

Entradas:

- Chamado aberto pelo próprio usuário.
- Instalar driver de token.
- Instalar cadeia de certificados raiz e intermediário.
- Verificar o reconhecimento do token pela instalação.
- Testar o validade do certificado através do token.

Saídas:

- Token operacional.

Equipamentos – Entrega/instalação – Computador ou notebook

Objetivo: Entregar desktop ou notebook a usuário.

Grupo de Serviço: Suporte ao usuário de TIC.

Partes interessadas: SUSEP.

Forma de atendimento: Presencial.

Tempo de resposta: até 30 min

ANS: até 4h.

Entradas:

- Chamado aberto pelo próprio usuário.
- Formatar/preparar equipamento.
- Elaborar documentação.

Saídas:

- Entregar equipamento.
- Colher assinaturas.
- Distribuir documentação.

Equipamentos – Entrega/instalação – Outros

Objetivo: Entregar desktop ou notebook a usuário.

Grupo de Serviço: Suporte ao usuário de TIC.

Partes interessadas: SUSEP.

Forma de atendimento: Presencial.

Tempo de resposta: até 30 min

ANS: até 4h.

Entradas:

- Chamado aberto pelo próprio usuário.
- Elaborar documentação.

Saídas:

- Entregar equipamento.
- Colher assinaturas.
- Distribuir documentação.

Equipamentos – Recolhimento

Objetivo: Recolher equipamento de usuário.

Grupo de Serviço: Suporte ao usuário de TIC.

Partes interessadas: SUSEP.

Forma de atendimento: Presencial.

Tempo de resposta: até 30 min

ANS: até 4h.

Entradas:

- Chamado aberto pelo próprio usuário.
- Elaborar documentação.

Saídas:

- Recolher equipamento.
- Colher assinaturas.
- Distribuir documentação.

Equipamentos – Substituição - Outros

Objetivo: Entregar um equipamento e recolher o do usuário.

Grupo de Serviço: Suporte ao usuário de TIC.

Partes interessadas: SUSEP.

Forma de atendimento: Presencial.

Tempo de resposta: até 30 min

ANS: até 4h.

Entradas:

- Chamado aberto pelo próprio usuário.
- Elaborar documentações de entrega do equipamento antigo e recebimento do equipamento novo.

Saídas:

- Recolher equipamento antigo.
- Entregar equipamento novo.
- Colher assinaturas.
- Distribuir documentação.

Equipamentos – Mudança de localização

Objetivo: Movimentar um equipamento de TI.

Grupo de Serviço: Suporte ao usuário de TIC.

Partes interessadas: SUSEP.

Forma de atendimento: Presencial.

Tempo de resposta: até 30 min

ANS: até 3h.

Entradas:

- Chamado aberto pelo próprio usuário.

Saídas:

- Movimentação do equipamento.

Equipamentos – Manutenção – Impressora

Objetivo: Diagnosticar e resolver incidente em impressora ou multifuncional.

Grupo de Serviço: Suporte ao usuário de TIC.

Partes interessadas: SUSEP.

Forma de atendimento: Presencial.

Tempo de resposta: até 30 min

ANS: até 3h.

Entradas:

- Chamado aberto pelo próprio usuário.
- Invocar contratada se equipamento de terceiros.
- Realizar manutenção do equipamento.

Saídas:

- Impressora operacional.

Equipamentos – Manutenção – Estação de trabalho

Objetivo: Diagnosticar e resolver incidente em estação de trabalho.

Grupo de Serviço: Suporte ao usuário de TIC.

Partes interessadas: SUSEP.

Forma de atendimento: Presencial.

Tempo de resposta: até 30 min

ANS: até 3h.

Entradas:

- Chamado aberto pelo próprio usuário.
- Invocar garantia se preciso.
- Realizar manutenção do equipamento.

Saídas:

- Estação de trabalho operacional.

Equipamentos – Manutenção – Notebook

Objetivo: Diagnosticar e resolver incidente em notebooks.

Grupo de Serviço: Suporte ao usuário de TIC.

Partes interessadas: SUSEP.

Forma de atendimento: Presencial.

Tempo de resposta: até 30 min

ANS: até 3h.

Entradas:

- Chamado aberto pelo próprio usuário.

- Invocar garantia se preciso.
- Realizar manutenção do equipamento.

Saídas:

- Notebook operacional.

Equipamentos – Manutenção – Monitor

Objetivo: Diagnosticar e resolver incidente em monitor de vídeo.

Grupo de Serviço: Suporte ao usuário de TIC.

Partes interessadas: SUSEP.

Forma de atendimento: Presencial.

Tempo de resposta: até 30 min

ANS: até 3h.

Entradas:

- Chamado aberto pelo próprio usuário.
- Invocar garantia se preciso.
- Substituir equipamento, se preciso.
- Realizar manutenção do equipamento.

Saídas:

- Monitor de vídeo operacional.

Equipamentos – Manutenção – Teclado

Objetivo: Diagnosticar e resolver incidente em teclado.

Grupo de Serviço: Suporte ao usuário de TIC.

Partes interessadas: SUSEP.

Forma de atendimento: Presencial.

Tempo de resposta: até 30 min

ANS: até 3h.

Entradas:

- Chamado aberto pelo próprio usuário.
- Invocar garantia se preciso.

- Substituir equipamento, se preciso.
- Realizar manutenção do equipamento.

Saídas:

- Teclado de vídeo operacional.

Equipamentos – Manutenção – Mouse

Objetivo: Diagnosticar e resolver incidente com o mouse.

Grupo de Serviço: Suporte ao usuário de TIC.

Partes interessadas: SUSEP.

Forma de atendimento: Presencial.

Tempo de resposta: até 30 min

ANS: até 3h.

Entradas:

- Chamado aberto pelo próprio usuário.
- Invocar garantia se preciso.
- Substituir equipamento, se preciso.
- Realizar manutenção do equipamento.

Saídas:

- Mouse operacional.

Equipamentos – Manutenção – Estabilizador

Objetivo: Diagnosticar e resolver incidente em estabilizador.

Grupo de Serviço: Suporte ao usuário de TIC.

Partes interessadas: SUSEP.

Forma de atendimento: Presencial.

Tempo de resposta: até 30 min

ANS: até 2h.

Entradas:

- Chamado aberto pelo próprio usuário.
- Invocar garantia se preciso.

- Substituir equipamento, se preciso.
- Realizar manutenção do equipamento.

Saídas:

- Estabilizador operacional.

Equipamentos – Manutenção – Outros

Objetivo: Diagnosticar e resolver incidente em equipamento.

Grupo de Serviço: Suporte ao usuário de TIC.

Partes interessadas: SUSEP.

Forma de atendimento: Presencial.

Tempo de resposta: até 30 min

ANS: até 3h.

Entradas:

- Chamado aberto pelo próprio usuário.
- Invocar garantia se preciso.
- Substituir equipamento, se preciso.
- Realizar manutenção do equipamento.

Saídas:

- Equipamento operacional.

Software – Instalar

Objetivo: Instalar software solicitado por usuário.

Grupo de Serviço: Suporte ao usuário de TIC.

Partes interessadas: SUSEP.

Forma de atendimento: Remoto.

Tempo de resposta: até 30 min

ANS: até 2h.

Entradas:

- Chamado aberto pelo próprio usuário.
- Verificar se o software consta no catálogo de softwares da SUSEP.

- Instalar o software, se o mesmo constar no catálogo de softwares da SUSEP.

Saídas:

- Software instalado, se homologado. Caso não, cancelar o chamado.

Software – Desinstalar

Objetivo: Desinstalar software solicitado por usuário.

Grupo de Serviço: Suporte ao usuário de TIC.

Partes interessadas: SUSEP.

Forma de atendimento: Remoto.

Tempo de resposta: até 30 min

ANS: até 2h.

Entradas:

- Chamado aberto pelo próprio usuário.
- Desinstalar software, desde que o mesmo não cause problemas a estação de trabalho ou notebook.

Saídas:

- Software desinstalado.

Software – Atualizar

Objetivo: Atualizar software solicitado por usuário.

Grupo de Serviço: Suporte ao usuário de TIC.

Partes interessadas: SUSEP.

Forma de atendimento: Remoto.

Tempo de resposta: até 30 min

ANS: até 2h.

Entradas:

- Chamado aberto pelo próprio usuário.
- Atualizar software.

Saídas:

- Software atualizado.

Admin.Usuário – HOD Serpro/Senha-rede – Concessão de acesso

Objetivo: Conceder ao usuário acesso à rede Serpro.

Grupo de Serviço: Suporte ao usuário de TIC.

Partes interessadas: SUSEP.

Forma de atendimento: Remoto.

Tempo de resposta: até 30 min

ANS: até 2h.

Entradas:

- Chamado aberto pelo próprio usuário.

Saídas:

- Acesso concedido.

Admin.Usuário – HOD Serpro/Senha-rede – Revogação de acesso

Objetivo: Revogar acesso de usuário à rede Serpro.

Grupo de Serviço: Suporte ao usuário de TIC.

Partes interessadas: SUSEP.

Forma de atendimento: Remoto.

Tempo de resposta: até 30 min

ANS: até 2h.

Entradas:

- Chamado aberto pelo próprio usuário ou seu Gestor.

Saídas:

- Acesso revogado.

Admin.Usuário – HOD Serpro/Senha-rede – Problemas de acesso

Objetivo: Diagnosticar e restabelecer acesso de usuário à rede Serpro.

Grupo de Serviço: Suporte ao usuário de TIC.

Partes interessadas: SUSEP.

Forma de atendimento: Remoto.

Tempo de resposta: até 30 min

ANS: até 2h.

Entradas:

- Chamado aberto pelo próprio usuário ou seu Gestor.

Saídas:

- Acesso restabelecido.

Admin.Usuário – HOD Serpro/Senha-rede – Reset de senha

Objetivo: Resetar senha de acesso de usuário à rede Serpro.

Grupo de Serviço: Suporte ao usuário de TIC.

Partes interessadas: SUSEP.

Forma de atendimento: Remoto.

Tempo de resposta: até 30 min

ANS: até 2h.

Entradas:

- Chamado aberto pelo próprio usuário ou seu Gestor.

Saídas:

- Senha resetada.

Admin.Usuário – HOD Serpro/Sisbacen – Concessão de acesso

Objetivo: Conceder ao usuário acesso ao sistema Sisbacen.

Grupo de Serviço: Suporte ao usuário de TIC.

Partes interessadas: SUSEP.

Forma de atendimento: Remoto.

Tempo de resposta: até 30 min

ANS: até 2h.

Entradas:

- Chamado aberto pelo próprio usuário ou seu Gestor.

Saídas:

- Acesso concedido.

Admin.Usuário – HOD Serpro/Sisbacen – Problemas de acesso

Objetivo: Diagnosticar e restabelecer acesso a sistema Sisbacen.

Grupo de Serviço: Suporte ao usuário de TIC.

Partes interessadas: SUSEP.

Forma de atendimento: Remoto.

Tempo de resposta: até 30 min

ANS: até 2h.

Entradas:

- Chamado aberto pelo próprio usuário ou seu Gestor.

Saídas:

- Acesso restabelecido.

Admin.Usuário – HOD Serpro/Sisbacen – Reset de Senha

Objetivo: Resetar senha de acesso a sistema Sisbacen.

Grupo de Serviço: Suporte ao usuário de TIC.

Partes interessadas: SUSEP.

Forma de atendimento: Remoto.

Tempo de resposta: até 30 min

ANS: até 2h.

Entradas:

- Chamado aberto pelo próprio usuário ou seu Gestor.

Saídas:

- Acesso restabelecido.

Orientação ao Usuário – Impressoras

Objetivo: Prestar informação de suporte sobre impressoras, multifuncionais e sistema de impressão.

Grupo de Serviço: Suporte ao usuário de TIC.

Partes interessadas: SUSEP.

Forma de atendimento: Remoto.

Tempo de resposta: até 30 min

ANS: até 2h.

Entradas:

- Chamado aberto pelo próprio usuário ou seu Gestor.

Saídas:

- Informação prestada e problema do usuário resolvido.

Orientação ao Usuário – Windows

Objetivo: Prestar informação de suporte sobre sistema operacional Windows.

Grupo de Serviço: Suporte ao usuário de TIC.

Partes interessadas: SUSEP.

Forma de atendimento: Remoto.

Tempo de resposta: até 30 min

ANS: até 2h.

Entradas:

- Chamado aberto pelo próprio usuário ou seu Gestor.

Saídas:

- Informação prestada e problema do usuário resolvido.

Orientação ao Usuário – Notebooks

Objetivo: Prestar informação de suporte sobre notebooks.

Grupo de Serviço: Suporte ao usuário de TIC.

Partes interessadas: SUSEP.

Forma de atendimento: Remoto.

Tempo de resposta: até 30 min

ANS: até 2h.

Entradas:

- Chamado aberto pelo próprio usuário ou seu Gestor.

Saídas:

- Informação prestada e problema do usuário resolvido.

Orientação ao Usuário – Computador

Objetivo: Prestar informação de suporte sobre desktops.

Grupo de Serviço: Suporte ao usuário de TIC.

Partes interessadas: SUSEP.

Forma de atendimento: Remoto.

Tempo de resposta: até 30 min

ANS: até 2h.

Entradas:

- Chamado aberto pelo próprio usuário ou seu Gestor.

Saídas:

- Informação prestada e problema do usuário resolvido.

Orientação ao Usuário – Scanner

Objetivo: Prestar informação de suporte sobre scanners e digitalização de imagens.

Grupo de Serviço: Suporte ao usuário de TIC.

Partes interessadas: SUSEP.

Forma de atendimento: Remoto.

Tempo de resposta: até 30 min

ANS: até 2h.

Entradas:

- Chamado aberto pelo próprio usuário ou seu Gestor.

Saídas:

- Informação prestada e problema do usuário resolvido.

Orientação ao Usuário – Outros

Objetivo: Prestar informação de suporte sobre outros equipamentos.

Grupo de Serviço: Suporte ao usuário de TIC.

Partes interessadas: SUSEP.

Forma de atendimento: Remoto.

Tempo de resposta: até 30 min

ANS: até 2h.

Entradas:

- Chamado aberto pelo próprio usuário ou seu Gestor.

Saídas:

- Informação prestada e problema do usuário resolvido.

Orientação ao Usuário – Token

Objetivo: Prestar informação de suporte sobre tokens.

Grupo de Serviço: Suporte ao usuário de TIC.

Partes interessadas: SUSEP.

Forma de atendimento: Remoto.

Tempo de resposta: até 30 min

ANS: até 2h.

Entradas:

- Chamado aberto pelo próprio usuário ou seu Gestor.

Saídas:

- Informação prestada e problema do usuário resolvido.

Orientação ao Usuário – Certificado Digital

Objetivo: Prestar informação de suporte sobre certificados digitais.

Grupo de Serviço: Suporte ao usuário de TIC.

Partes interessadas: SUSEP.

Forma de atendimento: Remoto.

Tempo de resposta: até 30 min

ANS: até 2h.

Entradas:

- Chamado aberto pelo próprio usuário ou seu Gestor.

Saídas:

- Informação prestada e problema do usuário resolvido.

Orientação ao Usuário – Software

Objetivo: Prestar informação de suporte sobre o software informado.

Grupo de Serviço: Suporte ao usuário de TIC.

Partes interessadas: SUSEP.

Forma de atendimento: Remoto.

Tempo de resposta: até 30 min

ANS: até 2h.

Entradas:

- Chamado aberto pelo próprio usuário ou seu Gestor.

Saídas:

- Informação prestada e problema do usuário resolvido.

TI – Criação de Base de Conhecimento

Objetivo: Criação dos elementos de conhecimento sobre a categoria de chamado Informada. Mediante este chamado, a prestadora agendará reunião com o 3ºN para transferência de conhecimento sobre o atendimento a chamados da categoria informada. Com as informações, a contratada desenhará o fluxo de trabalho correspondente ao atendimento utilizando o Bizagi, descreverá detalhadamente as atividades no mesmo software, e também como ele, gera os roteiros de atendimento. O 3ºN valida as informações, que são gravadas em meio versionado e disponibilizadas no SCS.

Grupo de Serviço: Suporte ao usuário de TIC.

Partes interessadas: SUSEP.

Forma de atendimento: Remoto.

Tempo de resposta: até 30 min

ANS: até 5h.

Entradas:

- Agendamento de reunião com o 3ºN.
- Desenho de processo feito.
- Atividades detalhadamente descritas.
- Roteiros gerados.
- Versão homologada por 3ºN
- Versão gravada em SVN

Saídas:

- Fluxos e roteiros gravados na base de conhecimento do SCS.

TI – Aplicar conformidade a notebooks

Objetivo: Certificar que instalação de notebook está em conformidade com padrão da Susep.

Grupo de Serviço: Suporte ao usuário de TIC.

Partes interessadas: SUSEP.

Forma de atendimento: Presencial.

Tempo de resposta: até 30 min

ANS: até 2h.

Entradas:

- Verificar antivírus.
- Proteção de HD.
- Versão correta do Office.
- Equipamento inserido no domínio SUSEP.

Saídas:

- Notebook entregue ao usuário.
- IC atrelado ao chamado.

TI – Desfazimento de computador

Objetivo: Recolher computador, todos os seus periféricos e cabos para a realização do desfazimento.

Grupo de Serviço: Suporte ao usuário de TIC.

Partes interessadas: SUSEP.

Forma de atendimento: Presencial.

Tempo de resposta: até 30 min

ANS: até 4h.

Entradas:

- Recolher computador e todos os seus periféricos e cabosAgentes Sysaid e Landesk.
- Formatar o computador (wipe format).

- Avaliar o estado equipamento (SLTI).
- Registrar os dados patrimoniais do equipamento na planilha de desfazimento.

Saídas:

- Movimentar equipamento para ambiente próprio.
- Planilha SLTI preenchida.
- Item de configuração atrelado ao chamado.

TI – Desfazimento de notebook

Objetivo: Recolher notebook e todos os seus acessórios (maleta, carregador, mouse, cabo de aço, etc) para desfazimento.

Grupo de Serviço: Suporte ao usuário de TIC.

Partes interessadas: SUSEP.

Forma de atendimento: Presencial.

Tempo de resposta: até 30 min

ANS: até 4h.

Entradas:

- Recolher notebook e todos os seus acessórios (maleta, carregador, mouse, cabo de aço, etc).
- Formatar o notebook (wipe format).
- Avaliar o estado equipamento (SLTI).
- Registrar os dados patrimoniais do equipamento na planilha de desfazimento.

Saídas:

- Movimentar equipamento para ambiente próprio.
- Planilha SLTI preenchida.
- Item de configuração atrelado ao chamado.

TI – Desfazimento de outros equipamentos

Objetivo: Identificar o equipamento para desfazimento.

Grupo de Serviço: Suporte ao usuário de TIC.

Partes interessadas: SUSEP.

Forma de atendimento: Presencial.

Tempo de resposta: até 30 min

ANS: até 4h.

Entradas:

- Identificar o equipamento.
- Avaliar o estado equipamento (SLTI).
- Registrar os dados patrimoniais do equipamento na planilha de desfazimento.

Saídas:

- Movimentar equipamento para ambiente próprio.
- Planilha SLTI preenchida.
- Item de configuração atrelado ao chamado.

TI – Transferência de conhecimento à sucessora

Objetivo: Transferir à empresa sucessora conhecimento sobre atendimento de chamados da categoria indicada.

Grupo de Serviço: Suporte ao usuário de TIC.

Partes interessadas: SUSEP.

Forma de atendimento: Remoto ou presencial.

Tempo de resposta: até 30 min

ANS: até 4h.

Entradas:

- Susep, contratada e sucessora reunidos.
- Registros da base de conhecimento apresentados à sucessora.

Saídas:

- Dúvidas resolvidas.

TI – Suporte a eventos

Objetivo: Apoiar e prestar suporte presencial de microinformática em reuniões, palestras, workshops e outros eventos oficiais da Susep, mediante solicitação do Gestor do Contrato com antecedência mínima de 24 h. Técnico deverá estar disponível por, no máximo, 4 horas.

Grupo de Serviço: Suporte ao usuário de TIC.

Partes interessadas: SUSEP.

Forma de atendimento: Presencial.

Tempo de resposta: até 30 min

ANS: até 4h.

Entradas:

- Chamado aberto pelo usuário.
- Técnico disponível no local.

Saídas:

- Suporte ao usuário realizado.

TI – Criação/Alteração de formulários do Sysaid

Objetivo: Configurar o Sysaid para apresentar o formulário especificado nas categorias de chamado indicadas.

Grupo de Serviço: Suporte ao usuário de TIC.

Partes interessadas: SUSEP.

Forma de atendimento: Remoto.

Tempo de resposta: até 30 min

ANS: até 8h.

Entradas:

- Chamado aberto pelo usuário com aprovação do Gestor.
- Interação com demandante para confirmar os requisitos.
- Demandante homologa o formulário realizado em ambiente de homologação.

Saídas:

- Formulário homologado foi disponibilizado em produção.

Envio de Dados – Prazo de entrega / Data de disponibilização de versão

Objetivo: Prestar informações sobre prazos de entrega.

Grupo de Serviço: Suporte ao usuário de TIC.

Partes interessadas: SUSEP.

Forma de atendimento: Remoto.

Tempo de resposta: até 30 min

ANS: até 1h e 30 min.

Entradas:

- Identificar tipo de envio (Ex.: Formulário de Informações Periódicas - FIP, FIP ESTATÍSTICO, anexos da Circular 522 – SCD – Sistema de Crítica de Dados)
- Consultar Base de conhecimento;
- Informar consulente do prazo, observando o tipo de entidade;
- No caso de ausência de informações, encaminhar consulta ao setor competente.

Saídas:

- Consulente informado do prazo.
- Base de conhecimento atualizada (quando necessário).

Envio de Dados – Erros/Críticas no programa

Objetivo: Diagnosticar e informar sobre erros/críticas ocorridos no processamento de dados enviados.

Grupo de Serviço: Suporte ao usuário de TIC.

Partes interessadas: SUSEP.

Forma de atendimento: Remoto.

Tempo de resposta: até 30 min

ANS: até 1h e 30 min.

Entradas:

- Identificar tipo de envio (Ex.: Formulário de Informações Periódicas - FIP, FIP ESTATÍSTICO, anexos da Circular 522 – SCD – Sistema de Crítica de Dados)
- Consultar Base de conhecimento;
- Orientar o consulente ou encaminhar dúvida.

Saídas:

- Consulente informado do diagnóstico/solução.
- Base de conhecimento atualizada (quando necessário).

Envio de Dados – Estado da carga/recarga Protocolos

Objetivo: Prestar informações sobre o estado da carga e protocolo de envio de dados.

Grupo de Serviço: Suporte ao usuário de TIC.

Partes interessadas: SUSEP.

Forma de atendimento: Remoto.

Tempo de resposta: até 30 min

ANS: até 1h e 30 min.

Entradas:

- Identificar tipo de envio (Ex.: FIP, FIP Estatístico).
- Consultar relatório de erros de carga.
- Reenviar protocolos, quando necessário.
- Orientar o consulente ou encaminhar dúvida.

Saídas:

- Consulente informado do estado da carga/recarga.
- Base de conhecimento atualizada (quando necessário).

Envio de Dados – Problemas na Transmissão

Objetivo: Diagnosticar e informar sobre problemas no envio de dados.

Grupo de Serviço: Suporte ao usuário de TIC.

Partes interessadas: SUSEP.

Forma de atendimento: Remoto.

Tempo de resposta: até 30 min

ANS: até 1h e 30 min.

Entradas:

- Identificar tipo de envio (Ex.: Formulário de Informações Periódicas - FIP, FIP ESTATÍSTICO, Seguro Garantia, anexos da Circular 522 – SCD – Sistema de Crítica de Dados).
- Consultar base de conhecimento (ou sistema).
- Verificar se os dados foram recepcionados.
- Verificar se o formato dos dados está de acordo com as especificações.
- Orientar o consulente ou encaminhar dúvida.

Saídas:

- Consulente informado do estado da recepção.
- Base de conhecimento atualizada (quando necessário).

Atendimento ao Cidadão – Problemas com consulta à apólice pelo site SUSEP

Objetivo: Diagnosticar e informar quanto a problemas na consulta de apólices no site da SUSEP.

Grupo de Serviço: Suporte ao usuário de TIC.

Partes interessadas: SUSEP.

Forma de atendimento: Remoto.

Tempo de resposta: até 30 min

ANS: até 1h e 30 min.

Entradas:

- Conferir informações da apólice, segurado e seguradora.
- Consultar base de conhecimento.
- Orientar o consulente ou encaminhar dúvida.

Saídas:

- Consulente orientado ou consulta encaminhada.

Segurança de TIC

Operação e atendimento a requisições

Objetivo: Sustentar e operar as soluções de segurança em infraestrutura de TIC, incluindo ações proativas permanentes visando a segurança do parque computacional, a fim de mantê-lo estável, disponível e íntegro.

Grupo de Serviço: Serviços de Segurança

Partes interessadas: SUSEP.

Forma de atendimento: Remoto.

Tempo de resposta: até 30 min

ANO: até 24 horas

Entradas:

- Requisição de serviço na ferramenta de ITSM
- Evento de monitoração que demande ação

Saídas:

- Solicitação atendida na ferramenta de ITSM

Revisão em Lista de Controle de Acesso

Objetivo: Revisitar periodicamente ACLs previamente definidas a fim de garantir que elas permaneçam de acordo com as diretrizes e/ou determinações dos gestores de ativos.

Grupo de Serviço: Serviços de Segurança

Partes interessadas: SUSEP.

Forma de atendimento: Remoto.

Tempo de resposta: até 30 min

ANO: até 7 dias

Entradas:

- Lista de acessos a determinado ativo de informação (serviço, sistema, base de dados, pasta de arquivos etc)

Saídas:

- Lista de acesso atualizada
- Confirmação de conformidade aprovada por gestor competente

Revisão de contas de usuário

Objetivo: Verificar periodicamente as bases de usuários a fim de garantir que acessos desnecessários sejam removidos, incluindo contas de usuário final, administradores ou de serviço.

Grupo de Serviço: Serviços de Segurança

Partes interessadas: SUSEP.

Forma de atendimento: Remoto.

Tempo de resposta: até 1 dia

ANO: até 2 dias

Entradas:

- Lista de acessos a determinado ativo de informação (serviço, sistema, base de dados, pasta de arquivos etc)

Saídas:

- Lista de acesso atualizada
- Confirmação de conformidade aprovada por gestor competente

Avaliação de segurança em projetos

Objetivo: Garantir que novas implantações no ambiente computacional da Susep estejam de acordo com as boas práticas de segurança de TIC.

Grupo de Serviço: Serviços de Segurança

Partes interessadas: SUSEP.

Forma de atendimento: Remoto.

Tempo de resposta: até 1 dia

ANO: até 7 dias

Entradas:

- Documento de arquitetura de solução

Saídas:

- Parecer de segurança sobre a solução

Definição de Segurança em projetos

Objetivo: Compor equipes de arquitetura de soluções de TIC de modo a incorporar a segurança no desenho.

Grupo de Serviço: Serviços de Segurança

Partes interessadas: SUSEP.

Forma de atendimento: Remoto.

Tempo de resposta: até 1 dia

ANO: até 7 dias

Entradas:

- Documento de abertura de projeto.

Saídas:

- Documento de arquitetura de solução

Criação de padrão de hardening de serviços

Objetivo: Garantir que novos serviços adicionados ao parque tecnológico da Susep possuam configurações de segurança adequadas à função desempenhada.

Grupo de Serviço: Serviços de Segurança

Partes interessadas: SUSEP.

Forma de atendimento: Remoto.

Tempo de resposta: até 1 dia

ANO: até 7 dias

Entradas:

- Solicitação de serviço via ITSM

Saídas:

- Check list passível de aplicação direta (manual ou automatizada)

Gestão de autenticação

Objetivo: Manter procedimentos ou mecanismos automatizados que garantam que os métodos de identificação e autenticação utilizados, seja por uso de senhas ou outros fatores, se mantenham de acordo com as diretrizes da Susep.

Grupo de Serviço: Serviços de Segurança

Partes interessadas: SUSEP.

Forma de atendimento: Remoto.

Tempo de resposta: até 1 dia

ANO: até 7 dias

Entradas:

- Políticas de autenticação de determinado serviço

Saídas:

- Parecer técnico sobre a política verificada
- Procedimento para a manutenção da política recomendada

Revisão de políticas de UTM

Objetivo: Garantir periodicamente que políticas de UTM se mantém adequadas às diretrizes de segurança da Susep.

Grupo de Serviço: Serviços de Segurança

Partes interessadas: SUSEP.

Forma de atendimento: Remoto.

Tempo de resposta: até 1 dia

ANO: até 7 dias

Entradas:

- Acesso de leitura ao equipamento

Saídas:

- Documento de recomendações de adequações.
- Documentação das políticas implementadas

Implantação de rotina de backup

Objetivo: Garantir a existência de pontos de restauração adequados à continuidade dos serviços.

Grupo de Serviço: Serviços de Segurança

Partes interessadas: SUSEP.

Forma de atendimento: Remoto.

Tempo de resposta: até 1 dia

ANO: até 3 dias

Entradas:

- Documento de implantação de serviço

Saídas:

- Definição de rotina de backup
- Procedimento de recuperação de serviço

Recuperação de ambiente/serviço

Objetivo: Retornar um ambiente ou serviço ao funcionamento normal após uma falha.

Grupo de Serviço: Serviços de Segurança

Partes interessadas: SUSEP.

Forma de atendimento: Remoto.

Tempo de resposta: até 30 minutos

ANO: De acordo com o procedimento de recuperação do serviço

Entradas:

- Incidente com indisponibilidade de ativos de TI
- Procedimento de recuperação de serviço

Saídas:

- Serviço ou ambiente em funcionamento normal

Escaneamento por vulnerabilidades

Objetivo: Verificar a possível existência de vulnerabilidades no ambiente de TIC para que possam ser tratadas.

Grupo de Serviço: Serviços de Segurança

Partes interessadas: SUSEP.

Forma de atendimento: Remoto.

Tempo de resposta: até 1 dia

ANO: até 7 dias

Entradas:

- Ambiente a ser verificado

Saídas:

- Documento de recomendações de correção
- Checklist atualizado

Aplicação de correções de segurança

Objetivo: Monitorar o mercado de TI e canais especializados na divulgação de vulnerabilidades e aplicar correções de modo a manter o parque tecnológico da Susep livre de falhas que venham a ser descobertas nas soluções utilizadas.

Grupo de Serviço: Serviços de Segurança

Partes interessadas: SUSEP.

Forma de atendimento: Remoto.

Tempo de resposta: até 30 minutos

ANO: De acordo com o plano de aplicação

Entradas:

- Verificação de que uma vulnerabilidade aplicável foi divulgada.

Saídas:

- Plano de aplicação da correção
- Plano para aplicação da solução de contorno

Teste de invasão

Objetivo: Simular um ataque a determinado serviço de TIC a fim de verificar sua resistência e identificar possíveis falhas.

Grupo de Serviço: Serviços de Segurança

Partes interessadas: SUSEP.

Forma de atendimento: Remoto.

Tempo de resposta: até 1 dia

ANO: até 7 dias

Entradas:

- Descrição do ambiente e escopo de testes.

Saídas:

- Relatório de testes
- Recomendações de adequação

Monitoramento e visibilidade de ataques

Objetivo: Monitorar o ambiente computacional, identificando padrões e eventos que possam vir a comprometer a segurança de TIC.

Grupo de Serviço: Serviços de Segurança

Partes interessadas: SUSEP.

Forma de atendimento: Remoto.

Tempo de resposta: até 30 minutos

ANO: até 3 horas

Entradas:

- Registros de eventos das diversas soluções de TIC

Saídas:

- Relatórios consolidados periódicos
- Registros de incidentes na ferramenta de ITSM quando necessário

Tratamento de incidente de segurança

Objetivo: Analisar, remediar, conter e documentar eventos de segurança que tenham impacto no ambiente de TIC.

Grupo de Serviço: Serviços de Segurança

Partes interessadas: SUSEP.

Forma de atendimento: Remoto.

Tempo de resposta: até 30 minutos

ANO: de acordo com a criticidade do incidente

Entradas:

- Evento de monitoramento

- Incidente aberto via ITSM

Saídas:

- Ambiente em funcionamento normal
- Relatório de incidente de segurança
- Atualização de checklists

Criação de plano de contingência

Objetivo: Criar planos para manter serviços críticos em funcionamento no caso de falha de um ou mais componentes.

Grupo de Serviço: Serviços de Segurança

Partes interessadas: SUSEP.

Forma de atendimento: Remoto.

Tempo de resposta: até 1 dia

ANO: até 7 dias

Entradas:

- Solicitação de plano de contingência para determinado

Saídas:

- Plano de contingência formalizado