

CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO – CSTIC



MARÇO/2022

COMPANHIA DOCAS DO RIO DE JANEIRO
SUPERINTENDENCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO



Sumário

1. TERMOS E ABREVIACÕES.....	2
2. APRESENTAÇÃO.....	3
3. SUPORTE TÉCNICO.....	4
4. CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - CSTIC	5
5. REVISÃO.....	12

1. TERMOS E ABREVIações

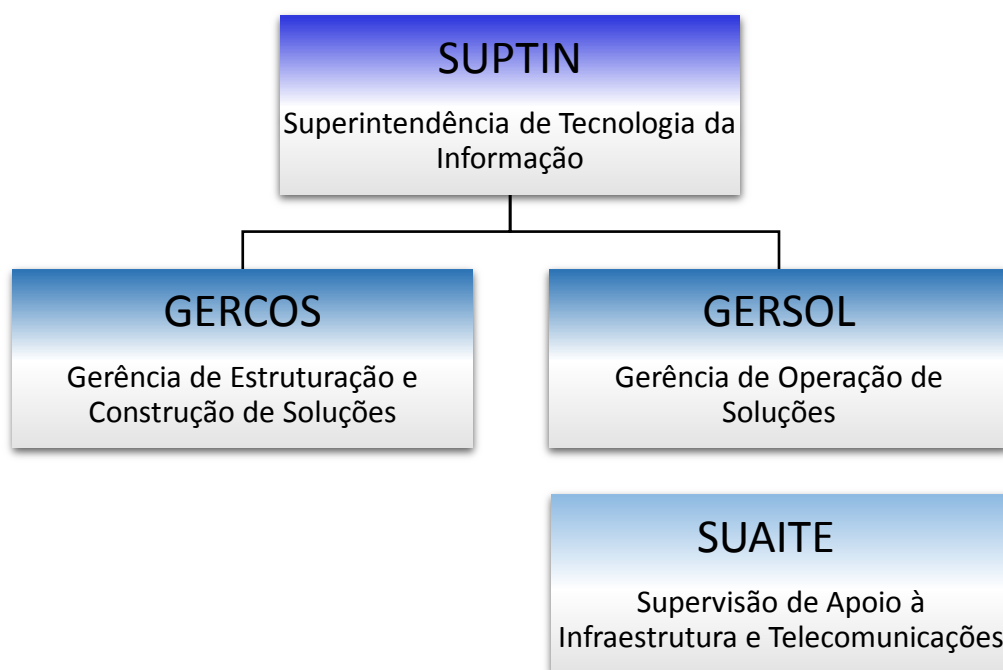
As siglas, abreviações e termos técnicos usados neste documento são apresentados na tabela a seguir:

TERMO	Descrição
BACKUP	Cópia de segurança de sistemas e informações.
BANCO DE DADOS	Conjunto de dados inter-relacionados, representando informações sobre um domínio específico.
CERTIFICADO DIGITAL	Documento eletrônico que contém dados sobre a pessoa física ou jurídica que o utiliza, servindo como uma identidade virtual que confere validade jurídica e aspectos de segurança digital em transações digitais.
CGTIC	Comitê Gestor de Tecnologia da Informação e Comunicação
DOMÍNIO	Nome que identifica uma organização na internet. O domínio da CDRJ é <i>portosrio</i> .
FIREWALL	Dispositivo de uma rede de computadores que tem por objetivo aplicar uma política de segurança a um determinado ponto da rede.
HARDWARE	Equipamento ou dispositivo de informática.
ITIL	Abordagem padronizada para o Gerenciamento de Serviços de TIC.
LUN	Logical Unit Number. É uma referência lógica a uma parte de um subsistema de armazenamento.
N1	Primeiro nível de suporte aos serviços de TIC.
N2	Segundo nível de suporte aos serviços de TIC.
N3	Terceiro nível de suporte aos serviços de TIC.
PABX	Private Automatic Branch eXchange, é um equipamento onde são ligadas as linhas telefônicas da empresa e distribuídas para vários ramais.
Pasta ou Diretório	Estrutura lógica utilizada para organizar arquivos em um computador.
PDTIC	Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação.
PERIFÉRICOS	Dispositivos ou placas de expansão que enviam ou recebem informações do computador. Na informática, o termo "periférico" aplica-se a qualquer equipamento ou acessório que seja ligado à CPU, ou, em um sentido mais amplo, ao computador.
PLUG-IN	Programa de computador usado para adicionar funções a outras aplicações maiores, provendo alguma funcionalidade.
RESTAURAÇÃO	Processo de recuperação de arquivos, aplicações e/ou servidores, realizado a partir de dados que foram copiados previamente.
ROTEADOR	Dispositivo que encaminha pacotes de dados entre redes de computadores, criando um conjunto de redes de sobreposição. Um roteador é conectado a duas ou mais linhas de dados de redes diferentes.
SERVIDOR	Software ou computador, com sistema de computação centralizada que fornece serviços a uma rede de computadores.

SGBD	Sistema de Gerenciamento de Banco de Dados - do inglês Data Base Management System - é o conjunto de softwares responsáveis pelo gerenciamento de um banco de dados.
STORAGE	Hardware que contém slots para vários discos, ligado aos servidores para armazenar os dados com segurança.
SWITCH	Equipamento que possibilita a conexão de computadores em redes, ou seja, realiza a interconexão entre várias máquinas.
TEMPO DE ATENDIMENTO	Intervalo de tempo previsto para atendimento, desde a abertura do chamado (ou identificação do problema) à solução.
TONER	Componente integrante dos equipamentos de impressão (impressoras) responsável pela pigmentação do papel.

2. APRESENTAÇÃO

- 2.1. A SUPTIN, superintendência subordinada à Diretoria Administrativo Financeira – DIRAFI, é a responsável por prover e manter as soluções tecnológicas da CDRJ, elaborar e manter atualizado os *papers* referentes à governança de TIC, bem como, avaliar as necessidades e definir as soluções de TIC junto às demais áreas da Companhia.
- 2.2. O Catálogo de Serviços de Tecnologia da Informação – CSTI é um instrumento que possui a finalidade de relacionar, em uma fonte única e organizada, todos os serviços prestados pela Superintendência de Tecnologia da Informação – SUPTIN para a CDRJ.
- 2.3. A atual estrutura organizacional da SUPTIN, representada graficamente abaixo, conta com duas gerências e uma supervisão, além da superintendência em si.



2.4. Para a elaboração deste catálogo foi realizado um levantamento de todos os serviços fornecidos pelas duas gerências e a supervisão que compõem a SUPTIN (GERSOL, GERCOS e SUAITE), *benchmarking* de catálogo de serviços de TI de outros órgãos do SISP e elementos dos fundamentos.

A ITIL é um conjunto de boas práticas a serem aplicadas na infraestrutura, operação e manutenção de serviços de tecnologia da informação – desenvolvido e publicado no final dos anos 1980 pelo governo da Inglaterra. Este Catálogo deverá ser aprovado no CGTIC e publicado no website da CDRJ.

3. SUPORTE TÉCNICO

Para melhor gestão e controle, todos os serviços relacionados nesse Catálogo somente poderão ser atendidos após a abertura de chamado, descrevendo o serviço solicitado, através da ferramenta denominada HELPDESK.

O Suporte Técnico aos serviços prestados na CDRJ é dividido em 3 (três) níveis, com papéis e responsabilidades diferentes: 1º nível, 2º nível e 3º nível, sendo eles:

- 1º nível (N1) - é o primeiro contato do usuário com o suporte, realizado remotamente por meio telefônico ou *chat*. Se a demanda for de baixa

complexidade, o problema poderá ser resolvido pelo N1. Suas principais funções abrangem o registro, classificação e escalonamento do chamado para os níveis superiores, além de responder a dúvidas e prestar orientações sobre procedimentos padronizados.

- 2º nível (N2) - é o responsável pelo atendimento inicial de todos os chamados encaminhados pelo N1, abrangendo questões técnicas de maior complexidade. Sua atuação compreende a realização de serviços remotos ou presenciais.
- 3º nível (N3) - último nível de suporte, é formado por especialistas em determinadas tecnologias e por fornecedores que tem contratos de garantia técnica e assistência técnica com a CDRJ, atendendo todos os chamados não solucionados pelo 1º e 2º nível.

4. CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - CSTIC

Abaixo estão elencados todos os serviços atualmente disponibilizados pela SUPTIN.

Nome do Serviço	Gestão de acesso		
Descrição	Serviço associado à concessão de acesso aos usuários à rede corporativa da CDRJ		
Detalhamento			
Tarefa	Tipo de atendimento	Prioridade	Tempo de atendimento
Criação, alteração e exclusão usuários	REMOTO	ALTA	30 MIN.
Alteração senhas de usuários	REMOTO	ALTA	30 MIN.
Desbloquear usuários	REMOTO	ALTA	30 MIN.
Criação, alteração, exclusão grupo de usuários.	REMOTO	MÉDIA	30 MIN.

Nome do Serviço	Acesso a Internet		
Descrição	Serviço associado à concessão de acesso à internet		
Detalhamento			
Tarefa	Tipo de atendimento	Prioridade	Tempo de atendimento
Liberação de acesso à internet	REMOTO	BAIXA	30 MIN.
Bloqueio de acesso à internet	REMOTO	BAIXA	30 MIN.
Fornecimento de link de internet	N/A	N/A	N/A

Nome do Serviço	Correio eletrônico (e-mail)		
Descrição	Serviço associado à troca de mensagens através de e-mail corporativo		
Detalhamento			
Tarefa	Tipo de atendimento	Prioridade	Tempo de atendimento
Criação, alteração e exclusão conta de e-mail	REMOTO	MÉDIA	30 MIN.
Criação, alteração e exclusão de grupo de e-mail	REMOTO	MÉDIA	30 MIN.
Alteração de senha de e-mail	REMOTO	MÉDIA	30 MIN.
Alteração de quota de e-mail	REMOTO	MÉDIA	30 MIN.
Configuração de e-mail no celular	PRESENCIAL	MÉDIA	30 MIN.
Configuração de políticas de e-mail	REMOTO	MÉDIA	4 HORAS
Migração de bases de dados de e-mail	REMOTO	MÉDIA	4 HORAS
Backup de caixa de e-mail	REMOTO	MÉDIA	8 HORAS
Restauração de caixa de e-mail	REMOTO	MÉDIA	8 HORAS
Criação de servidor de e-mail	REMOTO	MÉDIA	24 HORAS
Administração do servidor de e-mail	REMOTO	ALTA	N/A

Nome do Serviço	Gestão de arquivos		
Descrição	Serviço associado ao armazenamento de informações nos servidores de arquivos		
Detalhamento			
Tarefa	Tipo de atendimento	Prioridade	Tempo de atendimento
Criação, alteração e exclusão de pastas de usuários	REMOTO	BAIXA	30 MIN.
Criação, alteração e exclusão de quotas para armazenamento em discos	REMOTO	BAIXA	30 MIN.
Criação, alteração e exclusão de acesso a diretórios	REMOTO	ALTA	30 MIN.
Administração do servidor de arquivos	REMOTO	ALTA	N/A

Nome do Serviço	Backup e restauração de dados		
Descrição	Serviço associado a realização de cópia de segurança de arquivos e sistemas da CDRJ		
Detalhamento			
Tarefa	Tipo de atendimento	Prioridade	Tempo de atendimento
Criação e alteração de tarefa de backup e restauração	REMOTO	BAIXA	2 HORAS.
Exclusão de tarefa de backup e restauração	REMOTO	BAIXA	30 MIN.
Restauração de servidores	REMOTO	ALTA	8 HORAS
Restauração de sistemas	REMOTO	ALTA	8 HORAS
Restauração de arquivos	REMOTO	MÉDIA	2 HORAS.
Testes periódicos de restauração de servidores	REMOTO	BAIXA	N/A
Substituição de fitas de backup	PRESENCIAL	BAIXA	4 HORAS
Administração do servidor de backup	REMOTO	N/A	N/A

Nome do Serviço	Impressão Corporativa		
Descrição	Serviço associado à disponibilização de impressão corporativa		
Detalhamento			
Tarefa	Tipo de atendimento	Prioridade	Tempo de atendimento
Instalar e configurar impressora	PRESENCIAL	ALTA	48 HORAS
Conceder ou excluir o acesso de impressora a usuário	REMOTO	MÉDIA	30 MIN.
substituição de <i>toner</i> de impressora	PRESENCIAL	MÉDIA	1 HORA
Realizar manutenção corretiva de impressora	PRESENCIAL	ALTA	6 HORAS
Realizar manutenção preventiva de impressora	PRESENCIAL	BAIXA	48 HORAS

Nome do Serviço	Acompanhamento de videoconferência		
Descrição	Serviço associado à preparação e acompanhamento de reuniões que utilizem dispositivos de videoconferência		
Detalhamento			
Tarefa	Tipo de atendimento	Prioridade	Tempo de atendimento
Configuração, testes periódicos e monitoramento da videoconferência	PRESENCIAL	MÉDIA	24 HORAS
Acompanhamento de sessões de videoconferência previamente agendadas	PRESENCIAL	ALTA	4 HORAS

Nome do Serviço	Suporte ao hardware básico		
Descrição	Serviço associado ao suporte de equipamento de tecnologia da informação		
Detalhamento			
Tarefa	Tipo de atendimento	Prioridade	Tempo de atendimento
Instalação, configuração, reinstalação, movimentação, substituição de computadores (desktops ou notebooks)	PRESENCIAL	ALTA	3 HORAS
Instalação, configuração, reinstalação, movimentação e substituição periféricos	PRESENCIAL	ALTA	30 MIN
Manutenção corretiva de computadores (desktops ou notebooks)	PRESENCIAL	BAIXA	6 HORAS
Manutenção preventiva de computadores (desktops ou notebooks)	PRESENCIAL	N/A	N/A

Nome do Serviço	Suporte a software		
Descrição	Serviço associado ao suporte de sistemas e aplicativos de uso corporativo		
Detalhamento			
Tarefa	Tipo de atendimento	Prioridade	Tempo de atendimento

Instalação de Softwares de Uso Corporativo	PRESENCIAL OU REMOTO	ALTA	2 HORAS
Atualização de Softwares de Uso Corporativo	PRESENCIAL OU REMOTO	MÉDIA	30 MIN.
Instalação e atualização de plug-ins	PRESENCIAL OU REMOTO	MÉDIA	30 MIN.
Atualização de softwares aplicativos e de servidores	PRESENCIAL OU REMOTO	MÉDIA	1 HORA

Nome do Serviço	Suporte a infraestrutura de cabeamento		
Descrição	Serviço relacionado a infraestrutura da rede corporativa		
Detalhamento			
Tarefa	Tipo de atendimento	Prioridade	Tempo de atendimento
Instalação de ponto de rede	PRESENCIAL	MÉDIA	4 HORAS
Remanejamento de ponto de rede	PRESENCIAL	MÉDIA	2 HORAS
Manutenção de ponto de rede	PRESENCIAL	MÉDIA	1 HORA

Nome do Serviço	Suporte aos ativos de rede		
Descrição	Serviço relacionado a implantação e manutenção de infraestrutura da rede corporativa		
Detalhamento			
Tarefa	Tipo de atendimento	Prioridade	Tempo de atendimento
Instalação ou substituição de switches e roteadores	PRESENCIAL	ALTA	2 HORAS
Configuração de switches e roteadores	PRESENCIAL OU REMOTO	MÉDIA	4 HORAS
Instalação e configuração de servidores físicos	PRESENCIAL	MÉDIA	8 HORAS
Substituição de servidor físico	PRESENCIAL	MÉDIA	24 HORAS
Instalação e configuração de firewall	PRESENCIAL	MÉDIA	48 HORAS
Substituição de firewall	PRESENCIAL	MÉDIA	4 HORAS
Manutenção corretiva de equipamentos de infraestrutura de redes	PRESENCIAL	MÉDIA	2 HORAS
Manutenção preventiva programada de equipamentos de infraestrutura de redes.	REMOTO E PRESENCIAL	N/A	N/A
Instalação e configuração de storage	PRESENCIAL	BAIXA	6 HORAS
Criação, Alteração e exclusão de LUN	REMOTO	BAIXA	2 HORAS

Realocação de espaço físico em Storage	REMOTO	MÉDIA	2 HORAS
--	--------	-------	---------

Nome do Serviço	Gestão de Servidores		
Descrição	Serviço associado a administração dos servidores que compõem a rede corporativa		
Detalhamento			
Tarefa	Tipo de atendimento	Prioridade	Tempo de atendimento
Criação de servidor	REMOTO	MÉDIA	2 HORAS
Instalação de pacotes de atualização de Sistemas Operacionais em servidores	REMOTO	BAIXA	2 HORAS
Alteração dos recursos de hardware dos servidores	REMOTO	MÉDIA	4 HORAS
Exclusão de servidores	REMOTO	BAIXA	2 HORAS

Nome do Serviço	Gestão de Domínio		
Descrição	Serviço associado a administração do domínio <i>portosrio.gov.br</i>		
Detalhamento			
Tarefa	Tipo de atendimento	Prioridade	Tempo de atendimento
Criação de Controlador de domínio	REMOTO	BAIXA	4 HORAS
Instalação e administração de Certificados Digitais	REMOTO	BAIXA	2 HORAS
Inclusão/ alteração de Políticas de Domínio	REMOTO	BAIXA	1 HORA
Exclusão de Políticas de Domínio	REMOTO	BAIXA	30 MIN.

Nome do Serviço	Gestão de segurança		
Descrição	Serviço relacionado à gestão de ferramentas de proteção do ambiente de dados da CDRJ contra ameaças e vulnerabilidades.		
Detalhamento			
Tarefa	Tipo de atendimento	Prioridade	Tempo de atendimento
Monitoramento de endpoints e servidores	REMOTO	N/A	N/A
Monitoramento de tráfego de rede	REMOTO	N/A	N/A
Instalação de antivírus nos dispositivos finais e servidores	REMOTO	ALTA	1 HORA
Configuração de regras e filtros de antivírus e antispam	REMOTO	ALTA	2 HORAS
Verificação e remoção de vírus	REMOTO OU PRESENCIAL	ALTA	4 HORAS

Bloqueio e liberação de sites	REMOTO	MÉDIA	30 MIN
Criação, alteração e exclusão de regras de conteúdo	REMOTO	BAIXA	1 HORA
Criação, alteração e exclusão de VPNs	REMOTO	MÉDIA	1 HORA.
Análise de ataques e acessos não autorizados	REMOTO	ALTA	4 HORAS
Bloqueio e liberação de acessos específicos	REMOTO	MÉDIA	1 HORA
Bloqueio e liberação de sites	REMOTO	MÉDIA	30 MIN
Administração do servidor de antivírus	REMOTO	N/A	N/A
Instalação de patches e pacotes de segurança	REMOTO	BAIXA	1 HORA

Nome do Serviço	Banco de Dados		
Descrição	Serviço relacionado ao armazenamento de informações nos bancos de dados corporativos da CDRJ		
Detalhamento			
Tarefa	Tipo de atendimento	Prioridade	Tempo de atendimento
Criação, inclusão e alterações em Bancos de Dados	REMOTO	MÉDIA	8 HORAS
Cargas e Migrações de Dados em Banco de Dados	REMOTO	MÉDIA	8 HORAS
Importação e exportação de banco de dados	REMOTO	MÉDIA	8 HORAS
Importação e exportação de base de dados	REMOTO	MÉDIA	8 HORAS
Instalação de banco de dados	REMOTO	MÉDIA	8 HORAS
Manutenções e Otimizações de Desempenho em Bancos de Dados	REMOTO	MÉDIA	8 HORAS
Criação e Alteração de Usuários e Privilégios de Acesso em Bancos de Dados	REMOTO	MÉDIA	8 HORAS
Remoção de Banco de Dados	REMOTO	MÉDIA	8 HORAS
Administração dos servidores SGBDs	REMOTO	MÉDIA	8 HORAS

Nome do Serviço	Telefonia Corporativa		
Descrição	Serviço associado à telefonia corporativa da CDRJ		
Detalhamento			
Tarefa	Tipo de atendimento	Prioridade	Tempo de atendimento
Instalar linhas e ramais	PRESENCIAL	ALTA	2 HORAS
Instalar aparelhos	PRESENCIAL	ALTA	5 MIN
Criação, alteração e exclusão de regras na central PABX	PRESENCIAL	BAIXA	15 MIN

Nome do Serviço	Suporte ao SEI		
Descrição	Serviço relacionado à administração do SEI		
Detalhamento			
Tarefa	Tipo de atendimento	Prioridade	Tempo de atendimento
Concessão/Remoção de acesso à unidade	REMOTO	MÉDIA	4 HORAS
Alteração de acesso	REMOTO	MÉDIA	1 HORA
Criação de nova unidade	REMOTO	MÉDIA	8 HORAS
Inclusão de assinaturas em unidade	REMOTO	MÉDIA	8 HORAS
Orientações diversas quanto ao uso do Sistema	REMOTO	MÉDIA	1 HORA

Nome do Serviço	Suporte ao Starsoft - SSA		
Descrição	Serviço relacionado à administração do SSA		
Detalhamento			
Tarefa	Tipo de atendimento	Prioridade	Tempo de atendimento
Concessão de acesso ao sistema	REMOTO	MÉDIA	2 HORAS
Geração de nova senha de acesso	REMOTO	MÉDIA	2 HORAS
Alteração de acesso ao sistema	REMOTO	MÉDIA	2 HORAS
Orientações diversas quanto ao uso do Sistema	REMOTO	MÉDIA	8 HORAS

Nome do Serviço	Suporte ao BENNER		
Descrição	Serviço relacionado à administração do Benner - RH		
Detalhamento			
Tarefa	Tipo de atendimento	Prioridade	Tempo de atendimento
Criação de acesso ao sistema	REMOTO	MÉDIA	2 HORAS
Geração de nova senha de acesso	REMOTO	MÉDIA	2 HORAS
Sobreposição de base de dados – PRD PARA HML	REMOTO	MÉDIA	4 HORAS

Nome do Serviço	Suporte ao SUPERVIA		
Descrição	Serviço relacionado à administração do SUPERVIA		
Detalhamento			
Tarefa	Tipo de atendimento	Prioridade	Tempo de atendimento
Criação de acesso ao sistema	REMOTO	MÉDIA	2 HORAS
Geração de nova senha de acesso	REMOTO	MÉDIA	2 HORAS
Atendimento a problemas diversos	REMOTO	ALTO	4 HORAS

Nome do Serviço	Suporte ao SIGEP		
Descrição	Serviço relacionado à administração do Benner - RH		
Detalhamento			
Tarefa	Tipo de atendimento	Prioridade	Tempo de atendimento

Criação de acesso ao sistema	REMOTO	MÉDIA	2 HORAS
Geração de nova senha de acesso	REMOTO	MÉDIA	2 HORAS
Atendimento a problemas diversos	REMOTO	MÉDIA	8 HORAS

Nome do Serviço	Suporte ao SGAD		
Descrição	Serviço relacionado à administração do SGAD		
Detalhamento			
Tarefa	Tipo de atendimento	Prioridade	Tempo de atendimento
Criação de acesso ao sistema	REMOTO	MÉDIA	2 HORAS
Geração de nova senha de acesso	REMOTO	MÉDIA	2 HORAS
Atendimento a problemas diversos	REMOTO	MÉDIA	8 HORAS

Nome do Serviço	Suporte ao Site e à Intranet		
Descrição	Serviço relacionado à administração do Site e da Intranet		
Detalhamento			
Tarefa	Tipo de atendimento	Prioridade	Tempo de atendimento
Criação de permissão à edição de páginas	REMOTO	MÉDIA	2 HORAS
Geração de nova senha de acesso	REMOTO	MÉDIA	2 HORAS
Orientações diversas quanto ao uso do Sistema	REMOTO	MÉDIA	2 HORAS
Upload de arquivos de contratos	REMOTO	MÉDIA	2 HORAS

4.1. Desenvolvimento

As atividades de desenvolvimento e/ou melhorias em sistemas, poderão variar conforme a complexidade da necessidade apontada. Sendo assim, o tempo de atendimento não pode ser especificado neste catálogo de serviços e será informado diretamente pela Gerência de Estruturação e Construção de Soluções – GERCOS.

5. REVISÃO

A revisão ordinária do CSTIC ocorrerá no primeiro trimestre de cada ano e o processo será conduzido no âmbito do CGTIC. No entanto, caso haja algum fato superveniente, a revisão poderá ocorrer de forma extraordinária. A título de exemplo, seguem alguns fatos supervenientes: novo oferta de serviço proporcionado pela SUPTIN, adequação dos Acordos de Nível de Serviço à realidade da CDRJ, etc.