



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE PORTO VELHO
SECRETARIA GERAL DE GOVERNO
COORDENADORIA MUNICIPAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO,
COMUNICAÇÃO E PESQUISA
DEPARTAMENTO DE GESTÃO DE REDES



**CARTA DE SERVIÇO DA COORDENADORIA DE TECNOLOGIA DA
INFORMAÇÃO, COMUNICAÇÃO E PESQUISA DA PREFEITURA DO
MUNICÍPIO DE PORTO VELHO – RO**

DEPARTAMENTO DE GESTÃO DE REDES



CONTROLE DE REVISÕES

<i>Versão</i>	<i>Data</i>	<i>Atualização</i>	<i>Revisão</i>	<i>Criação</i>
1.0	02/07/2019		<i>Wellington Guimarães de Souza</i> <i>DGR/CMTI/SGG</i>	Eric Zanovello DIAP/DQG/CMTI/SGG
2.0	29/05/2020	Eric Zanovello DIAP/DOG/CMTI/SGG		
3.0	16/06/2020	Eric Zanovello DIAP/DOG/CMTI/SGG		

RESUMO DO DOCUMENTO

<i>Descrição:</i>	CARTA DE SERVIÇOS DA CMTI
<i>Local de Publicação:</i>	Link da Publicação:
<i>Autor(a) do documento</i>	Eric Zanovello
<i>Divisão/Departamento</i>	DIAP/DQG/CMTI/SGG



Sumário

INTRODUÇÃO.....	4
<i>SÃO COMPETÊNCIAS DA CMTI:</i>	4
ATRIBUIÇÕES.....	4
<i>DEPARTAMENTO DE GESTÃO DE REDES:</i>	4
DIVISÃO DE SEGURANÇA DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - DISET/DGR.....	5
DIVISÃO DE INFRAESTRUTURA DE TI - <i>DIINF/DGR</i>	6
DIVISÃO DE BANCO DE DADOS - <i>DIBD/DGR</i>	8
CARTA DE SERVIÇO.....	9
DEPARTAMENTO DE GESTÃO DE REDES.....	9
COMUNICAÇÃO - WEBMAIL.....	9
COMUNICAÇÃO – TELEFONIA FIXA.....	10
COMUNICAÇÃO – COMUNICADOR SPARK.....	10
COMUNICAÇÃO – CRIAR USUÁRIO DE ACESSO A INTERNET / SPARK E SERVIDOR DE ARQUIVOS.....	10
COMUNICAÇÃO – TRANSMISSÃO DE VIDEO.....	11
COMUNICAÇÃO – WEB CONFERENCIA.....	11
COMUNICAÇÃO – LIBERAR VPN.....	11
DBA.....	11
DOCUMENTAÇÃO – ATIVIDADES ADMINISTRATIVAS.....	12
INFRAESTRUTURA – ATIVOS DE REDE E CABEAMENTO.....	12
INFRAESTRUTURA – CONTROLE DE USUÁRIOS (ACTIVE DIRECTORY).....	12
INFRAESTRUTURA – REDE SEM FIO (WIRELESS).....	13
INFRAESTRUTURA – SERVIDORES DE APLICAÇÃO.....	13
INFRAESTRUTURA – SISTEMA DE CABEAMENTO ESTRUTURADO - SCE.....	13
INFRAESTRUTURA - WAN.....	13
MANUTENÇÃO – ATIVIDADES DE MANUTENÇÃO.....	14
MONITORAMENTO – ATIVIDADES DE MONITORAMENTO.....	14
SEGURANÇA - ANTIVÍRUS.....	14
SEGURANÇA – CFTV.....	14
SEGURANÇA – COPIA DE SEGURANÇA - BACKUP.....	14
SEGURANÇA – FIREWALL - PROXY.....	15
SERVIÇOS – CERTIFICADO DIGITAL.....	15
SERVIÇOS – SUPORTE AO USUÁRIO.....	15
REUNIÕES - REUNIÕES EM GERAL.....	15
ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO – ANS – EXEMPLOS.....	17
TABELA : CARTA DE SERVIÇOS - CATEGORIA DE CHAMADOS – DGR/CMTI/SGG.....	18

Índice de figuras



INTRODUÇÃO

SÃO COMPETÊNCIAS DA CMTI:

- Sugerir diretrizes gerais para a área de Tecnologia da Informação;
- Assessoramento direto e imediato ao Prefeito e de todos os Órgãos e Entidades que compõem a Prefeitura Municipal de Porto Velho nas atividades referentes ao planejamento, desenvolvimento e expansão dos projetos de tecnologia da informação, comunicação e pesquisa;
- Gerenciar e coordenar as atividades referentes ao planejamento, desenvolvimento e expansão dos projetos de informática, áreas e serviços prioritários para atendimento e critérios para sua utilização, visando assegurar avanços crescentes na melhoria da produtividade dos serviços da Prefeitura Municipal de Porto Velho e demais Órgãos que a compõem.

ATRIBUIÇÕES

DEPARTAMENTO DE GESTÃO DE REDES

Art. 52. O Departamento de Gestão de Redes (DGR) é a área responsável pela Infraestrutura Tecnológica da Prefeitura Municipal, tanto física quanto lógica. Responsável por definir a tecnologia que será utilizada pelo MUNICÍPIO, por mantê-la, por prospectar novas que se adéquem e ajudem na área de atuação da Prefeitura Municipal.

I- Elaborar e gerenciar projetos de TI em conjunto com os departamentos da CMTI;

II- Gerenciar as atividades do DGR;

III- Elaborar os projetos de implantação de sua competência;

IV- Redesenhar processos internos em conjunto com o Departamento de Qualidade e Governança de TI;

V- Coordenar os trabalhos das equipes do DGR;

VI- Validar, avaliar e identificar soluções tecnológicas;

VII- Planejar os projetos de acordo com as necessidades do negócio;

VIII- Negociar com fornecedores/consultores a contratação/aquisição de soluções em nível de hardware/software/serviço;

IX- Participar do desenvolvimento e implementação de políticas e diretrizes que traduzam as melhores práticas existentes e ou disponíveis no mercado, visando a otimização dos serviços e utilização dos recursos sob sua responsabilidade;



- X- Propor planos de investimentos visando atualização tecnológica dos equipamentos e servidores do Departamento;
- XI- Colaborar com o Departamento de Qualidade e Governança de TI no estabelecimento e implantação de padrões para o desenvolvimento de sistemas, através de metodologia adequada;
- XII- Desenvolver, manter e criar indicadores de acompanhamento dos seus serviços, além de auxiliar na elaboração do Planejamento Estratégico da CMTI.

Diretor: Wellington Guimarães de Souza Email: dgr.cmti@portovelho.ro.gov.br

DIVISÃO DE SEGURANÇA DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - DISET/DGR

Art. 53. A Divisão de Segurança da Tecnologia da Informação tem por finalidade apoiar e assistir a CMTI em aspectos que dizem respeito a segurança da tecnologia da informação no âmbito da Prefeitura Municipal.

- I- Responsável em manter as seguintes características da segurança da tecnologia da informação: os atributos de confidencialidade, integridade, disponibilidade, autenticidade e as boas práticas.
- II- Definir, controlar e gerir todo o sistema de certificação digital do Município. Proteger a tecnologia da informação contra vários tipos de ameaças, para garantir a continuidade do negócio, minimizar riscos, evitar a intrusão e a modificação desautorizada de dados ou informações, armazenados em processamento ou em trânsito, da documentação e do material, assim com o as destinadas a prevenir, detectar, deter e documentar eventuais ameaças a seu desenvolvimento.
- III- Estudar e adotar constantemente controles adequados, incluindo políticas, processos, procedimentos, estruturas organizacionais e funções de software e hardware. Sendo estes controles estabelecidos, implantados, monitorados, analisados criticamente e melhorados onde necessário, para garantir que os objetivos do negócio e da segurança da organização sejam atendidos;
- IV- Estabelecer diretrizes, padrões e normas de Segurança da Tecnologia da Informação e submetê-las ao CMTI e CGS;
- V- Promover campanhas de conscientização e divulgação da Política e das Normas de Segurança da tecnologia da informação e submetê-las à CMTI e CGS;
- VI- Oferecer orientação e treinamento sobre a Política de Segurança da tecnologia da informação e suas Normas;



- VII- Propor projetos e iniciativas relacionados ao aperfeiçoamento da Segurança da Tecnologia da Informação;
- VIII- Estabelecer procedimentos e realizar a gestão dos sistemas de controle de acesso lógico;
- IX- Analisar os riscos relacionados à segurança da tecnologia da informação e produzir relatórios com indicadores relativos a eles;
- X- Realizar trabalhos de análise de vulnerabilidade, para aferir o nível de segurança dos sistemas de informação e dos ativos relacionados a estes sistemas;
- XI- Realizar auditorias em sistemas e equipamentos, com o intuito de verificar o cumprimento da Política e das Normas de Segurança da tecnologia da informação;
- XII - Estabelecer mecanismo de registro e controle de incidentes e não conformidades à Política e às Normas de Segurança da tecnologia da informação;
- XIII - Realizar validações em relação à Política de Segurança da tecnologia da informação da Prefeitura Municipal e as recomendações do CNMP em relação ao tema.
- XIV- Realizar alterações nos serviços (configurações) disponibilizados CMTI que necessitem de aprimoramento de segurança, sempre em conjunto com a área responsável ou demandante;
- XV - Acompanhar/Participar junto as auditorias de segurança e conformidade de dados que aconteçam na PMPV;

Gerente: Gilson Edgar Fernandes Vargas **Email:** diset.dgr@portovelho.ro.gov.br

DIVISÃO DE INFRAESTRUTURA DE TI - DIINF/DGR

Art.54. Prestar assessoria ao **Chefe do Departamento de Gestão de Redes;** Instalação/Manutenção do Sistema de Cabeamento Estruturado; instalação/manutenção do Sistema de Telefonia Fixa; instalação/manutenção do Sistema de Monitoramento por Câmeras (CFTV);

- I- Manter base de usuários de acesso a rede e sua integração a diversos sistemas;
- II- Manter perfis de acesso à rede;
- III- Realizar bloqueio/liberação de usuário à rede;
- IV- Manter contas de e-mail;



- V- Manter listas de distribuição (com restrição ou não de remetente);
- VI- Manter grupos de usuário para acesso à pasta compartilhada;
- VII- Manter pastas com partilhadas (com ou sem restrição de acesso às sub-pastas);
- VIII- Prover acesso às redes internas e externas (incluída a Internet) fornecendo segurança no acesso, projetando ampliação dos mesmos;
- IX- Prover serviço de firewall;
- X- Manter política de acesso a rede local;
- XI- Manter política de acesso entre redes interna e externa;
- XII- Prover DIC (Disponibilidade dos serviços, Integridade dos dados e Confidencialidade proibindo acesso indevido) aos serviços e dados internos sempre que necessário;
- XIII- Prover comunicação por mensageiro instantâneo;
- XIV- Prover serviço de e-mail incluindo webmail;
- XV- Prover serviço de anti-spam às contas de e-mail;
- XVI- Prover serviço de antivírus;
- XVII- Prover serviço de armazenamento de arquivos em pastas com partilhadas de usuários;
- XVIII- Prover serviço de acesso remoto (VPN);
- XIX- Prover serviço Web em sistemas internos e externos;
- XX- Prover serviço de proxy para otimização de uso da banda de Internet;
- XXI- Prover serviço de FTP para com partilhamento de arquivos grandes quando necessário;
- XXII- Prover serviço de DNS;
- XXIII- Prover serviço de DHCP;
- XXIV- Prover serviço de sincronização do horário;
- XXV- Manter servidores para serviços, aplicações, desenvolvimento de sistemas e banco de dados;
- XXVI - Prover atualização/aprimoramento dos softwares utilizados pela UITEC e todos os sistemas na rede;
- XXVII- Realizar backup de arquivos e bases de dados de acordo com tipo de dados;
- XXVIII- Prover serviço de recuperação de arquivos e base de dados perdidos;
- XXIX- Pesquisar e sugerir soluções em software, hardware e tecnologia para o MUNICÍPIO;



- XXX- Apresentar soluções que ajudem a melhorar o MUNICÍPIO em sua área de atuação especificando tecnicamente as soluções propostas;
- XXXI - Informar todas as mudanças/quedas/indisponibilidade dos serviços mantidos por nossa área as demais unidades da CMTI;
- XXXII- Monitorar a infraestrutura tecnológica (disponibilidade e performance) do Município; Manter políticas de domínio (GPOs) para melhor controle de usuários e máquinas na rede;
- XXXIII- Projetar faixas de endereços IP;
- XXXIV- Manter serviço de virtualização;
- XXXV- Criar, manter e executar projetos para o setor;
- XXXVI- Manter servidores de aplicação para sistemas desenvolvidos pelo DESIS e por terceiros;
- XXXVII- Diagnosticar e solucionar problemas em servidores;
- XXXVIII- Implantar sistemas desenvolvidos pela DESIS;
- XXXIX- Manter sistema de documentação interna da CMTI;
- XL- Manter documentação do DGR atualizada referente à tecnologia e infraestrutura;
- XLI- Prover atendimento em segundo e terceiro nível aos chamados escalonados pelo DSTA;
- XLII- Manter contato com fornecedores de equipamento e softwares acompanhando sua atuação;
- XLIII- Manter outras soluções tecnológicas não descritas que por ventura venham a ser adquiridas ou implementadas na PMPV relativas a rede ou infraestrutura.

Gerente: Michel Teixeira Lima **E-mail:** diinf.dgr@portovelho.ro.gov.br

DIVISÃO DE BANCO DE DADOS - DIBD/DGR

Art. 55. Esta seção apresenta a estrutura organizacional do Departamento de assessoramento em segurança da tecnologia da informação. A sessão é formada pelo seguinte papel:

- I- Manter sistema de SGBD;
- II- Prover atendimento a solicitações da DQG quanto à administração de dados;
- III- Prover suporte à tecnologia de BD para desenvolvedores, AD e fornecedores da Prefeitura Municipal;
- IV- Manter privilégios de acesso;
- V- Monitorar desempenho e problemas em geral;



- VI-Executar tarefas de backup e restauração de bancos de dados;
- VII- Pesquisar solução e funcionalidades do SGBD(compactação, full text search, criptografia, service broker, BD distribuído, etc.);
- VIII-Manter rotinas agendadas (jobs) de negócio e administrativas;
- IX- Manter projeto físico de dados (armazenamento, particionamento, índices, desnormalização, etc.);
- X - Executar sizing e planejamento de capacidade de hardware para servidores de BD;
- XI - Realizar auditoria de dados, podendo agir em conjunto com a Divisão de Segurança;
- XII - Manter documentação do DGR atualizada referente a bancos de dado.

Gerente: Hugo Sued de Azevedo Machado **Email:** didb.dgr@portovelho.ro.gov.br

CARTA DE SERVIÇO

DEPARTAMENTO DE GESTÃO DE REDES

COMUNICAÇÃO - WEBMAIL

- **Objetivos:** Disponibilizar aos usuários corporativos a troca de mensagens eletrônicas, interna e externamente ao ambiente corporativo , Criação de contas, Implantação de regras de correio e anti-spam, remoção de contas, verificação de email não enviado, verificação de email não recebido.
- **Benefícios:** Envio de mensagens contendo ou não anexos a um endereço eletrônico ou a grupo de endereços eletrônicos.
- **Como Aderir:** As contas de e-mail são criadas logo o usuário entre na instituição totalmente integrada a sua conta de rede obedecendo a perfis predefinidos de acordo com o tipo de usuário. Os estagiários são contemplados com endereços de e-mail apenas quando necessário, a solicitação deverá ser feita realizada pela chefia imediata através de abertura de procedimento administrativo ou Sistema GLPI.
- **Disponibilidade:** Entre 30 minutos a 2 dias uteis, todos os dias da semana.



COMUNICAÇÃO – TELEFONIA FIXA

- **Objetivos:** Sistema que permite a comunicação com a rede pública de telefonia comutada. O sistema de telefonia fixa é utilizado a partir do fornecimento do serviço por uma operadora telefônica contratada pela Instituição, criação de ramais, Mudança do número do ramal, Mudança física de ramais.
- **Benefícios:** Disponibilizar serviço de telefonia fixa constantemente para atividades institucionais, utilizando dos seguintes terminais: telefone analógico, telefone analógico sem fio e telefone digital.
- **Disponibilidade:** 24hs por dia, todos os dias da semana.

COMUNICAÇÃO – COMUNICADOR SPARK

- **Objetivos:** Habilitação do usuário, Desabilitação de usuário para uso do comunicador interno.
 - **Benefícios:** Envio de arquivos via spark, comunicação interna entre os servidores da prefeitura.
 - **Como Aderir:** a criação do comunicador para o usuário entre na instituição totalmente integrada a sua conta de rede obedecendo a perfis predefinidos de acordo com o tipo de usuário. Os estagiários são contemplados com endereços de e-mail apenas quando necessário, a solicitação deverá ser feita realizada pela chefia imediata através de abertura de procedimento administrativo ou Sistema GLPI.
- Disponibilidade:** Entre 30 minutos a 2 dias uteis, todos os dias da semana.

COMUNICAÇÃO – CRIAR USUÁRIO DE ACESSO A INTERNET / SPARK E SERVIDOR DE ARQUIVOS

- **Objetivos:** Habilitação do usuário, Desabilitação de usuário, Integração com outros serviços. Comunicador Spark e Internet.
- **Benefícios:** Habilitação de serviços internet para acessar intranet, servidor de arquivos e comunicador interno spark da prefeitura.
- **Como Aderir:** a criação do comunicador, internet e servidor de arquivos para o usuário entre na instituição totalmente integrada a sua conta de rede obedecendo a perfis predefinidos de acordo com o tipo de usuário. Os estagiários são contemplados com endereços de e-mail apenas



quando necessário, a solicitação deverá ser feita realizada pela chefia imediata através de abertura de procedimento administrativo ou Sistema GLPI.

Disponibilidade: Entre 30 minutos a 2 dias uteis, todos os dias da semana.

COMUNICAÇÃO – TRANSMISSÃO DE VIDEO

· **Objetivos:** Instalação de câmeras e equipamentos de videoconferência, Operação das sessões de videoconferência.

· **Benefícios:** Serviços indicados para reuniões em videoconferência na prefeitura.

· **Como Aderir:** Realizada pela chefia imediata através de abertura de procedimento administrativo ou Sistema GLPI.

Disponibilidade: Em 4 e 8 dias uteis.

COMUNICAÇÃO – WEB CONFERENCIA

· **Objetivos:** Acompanhamento de web conferência, Criação de salas particulares e publicas para eventos do PMPVH.

· **Benefícios:** Serviços indicados para reuniões em web-conferencia na prefeitura.

· **Como Aderir:** Realizada pela chefia imediata através de abertura de procedimento administrativo ou Sistema GLPI.

Disponibilidade: Entre 4 e 8 dias uteis.

COMUNICAÇÃO – LIBERAR VPN

· **Objetivos:** Habilitação de acesso ao ambiente de rede da prefeitura para realização de Trabalhos "Home Office".

· **Benefícios:** Habilitação de acesso a Rede da Prefeitura

· **Como Aderir:** Realizada pela chefia imediata através de abertura de procedimento administrativo ou Sistema GLPI.

Disponibilidade: Entre 30 minutos a 2 dias uteis, todos os dias da semana.de segunda-feira a sexta-feira das 08:00 às 14:00hs.

DBA

· **Objetivos:** Modelagem e criação da estrutura de bancos de dados: definição de tabelas, relacionamentos e dados existentes, Criação de funções/procedimentos para a manipulação dos dados através dos sistemas, Criação de tabelas e views necessários aos sistemas, bem como seus atributos e campos.

· **Benefícios:** Organização de estrutura de banco de dados para prefeitura.



· **Como Aderir:** Realizada pela chefia imediata através de abertura de procedimento administrativo ou Sistema GLPI.

Disponibilidade: Em reuniões entre a Equipe da CMTI e a secretaria requisitante.

DOCUMENTAÇÃO – ATIVIDADES ADMINISTRATIVAS

· **Objetivos:** Documentação dos procedimentos de Instalação e configuração dos Serviços e de Ativos de Rede, Elaboração de manuais dos serviços e material para treinamento, para auxílio do usuário, Elaboração de pareceres sobre viabilidade técnica de funcionalidade/ajuste de sistema/serviços/equipamentos, Elaboração de Projetos de Rede, Elaboração de Termos de Referência, Emissão de Relatórios de Serviços (Firewall, Proxy, Antivírus, Usuários, Backup, etc).

· **Benefícios:** Termo de Referência, elaboração de pareceres e instalação de serviços e Ativos de TI bem definidos para auxiliar as secretarias requisitantes da prefeitura.

· **Como Aderir:** Realizada pela chefia imediata através de abertura de procedimento administrativo ou Sistema GLPI.

Disponibilidade: Entre 10 dias uteis ou reuniões entre a Equipe da CMTI e a secretaria requisitante.

INFRAESTRUTURA – ATIVOS DE REDE E CABEAMENTO

· **Objetivos:** Configuração de Portas dos Ativos, Criação de redes Virtuais nos ativos, Instalação e configuração de Ativos e storage existente no datacenter ou secretarias requisitantes da Prefeitura do Porto Velho-RO.

· **Benefícios:** Configuração de Portas dos Ativos, Criação de redes Virtuais nos ativos, Instalação e configuração de Ativos e storage;

· **Como Aderir:** Através de chamado registrado no sistema G.L.P.I.;

· **Disponibilidade:** 24hs por dia, todos os dias da semana.

INFRAESTRUTURA – CONTROLE DE USUÁRIOS (ACTIVE DIRECTORY)

· **Objetivos:** Atribuir privilégio de recursos de rede, Criar Conta e Grupos de Computadores, Criar Contas e Grupos de Usuários, Criar Políticas de acesso, Criar Raiz para Serviço de Distribuição de Arquivos – DFS da Prefeitura do Porto Velho-RO.

· **Benefícios:** Privilégio de recursos de rede, Criar Conta e Grupos de Computadores, Criar Contas e Grupos de Usuários ;



- **Como Aderir:** Através de chamado registrado no sistema G.L.P.I;
- **Disponibilidade:** 24hs por dia, todos os dias da semana.

INFRAESTRUTURA – REDE SEM FIO (WIRELESS)

- **Objetivos:** Configuração de dispositivos para utilizar rede sem fio, Configurar AP para o cenário PMPVH da Prefeitura do Porto Velho-RO.
- **Benefícios:** Acesso aos dispositivos sem fio da Prefeitura do Porto Velho-RO.
- **Como Aderir:** Através de chamado registrado no sistema G.L.P.I;
- **Disponibilidade:** 24hs por dia, todos os dias da semana.

INFRAESTRUTURA – SERVIDORES DE APLICAÇÃO

- **Objetivos:** Instalação e Configuração da Prefeitura do Porto Velho-RO.
- **Benefícios:** Novas aplicações para serem usados na Prefeitura do Porto Velho-RO.
- **Como Aderir:** Através de chamado registrado no sistema G.L.P.I;
- **Disponibilidade:** 2 Dias uteis – Serviços requisitados pelas secretarias ou CMTI da Prefeitura do Porto Velho-RO.

INFRAESTRUTURA – SISTEMA DE CABEAMENTO ESTRUTURADO - SCE

- **Objetivos:** Criação de redes locais – LAN – para integração de um conjunto de ativos de rede: computadores, impressoras de rede, telefones e etc.
- **Benefícios:** Implantar, ampliar e manter as redes locais existentes nos diversos órgãos dessa municipalidade.
- **Como Aderir:** Encaminhar ao CMTI, ofício com a solicitação junto com a planta e/ou o layout para a realização do cabeamento.
- **Disponibilidade:** Em 2 dias úteis, de segunda-feira as sextas-feiras das 08:00 às 14:00hs.

INFRAESTRUTURA - WAN

- **Objetivos:** Abrir chamado junto a prestadora de serviço, Certificar Notas do serviço de link de dados e etc.
- **Benefícios:** Acesso a redes externas.
- **Como Aderir:** Encaminhar ao CMTI, ofício com a solicitação.
- **Disponibilidade:** Em 24 hs, de segunda-feira as sextas-feiras das 08:00 às 14:00hs.



MANUTENÇÃO – ATIVIDADES DE MANUTENÇÃO

- **Objetivos:** Manutenção dos Ativos de Rede, Manutenção dos Serviços de Comunicação, Manutenção dos Serviços de Segurança, Manutenção dos Servidores de Redes e Dados da Prefeitura do Porto Velho-RO.
- **Benefícios:** Manutenção dos equipamentos de alto valor para funcionalidade dos serviços de webmail , servidores de aplicação , arquivos e antivírus;
- **Como Aderir:** Através de chamado registrado no sistema G.L.P.I;
- **Disponibilidade:** 24hs a 3 dias uteis, todos os dias da semana.

MONITORAMENTO – ATIVIDADES DE MONITORAMENTO

- **Objetivos:** Ativos de Rede, Links de Dados, Serviços de Comunicação, Serviços de Segurança, Servidores de Rede e Dados da Prefeitura do Porto Velho-RO.
- **Benefícios:** Monitoramentos necessários para verificação de crimes cibernéticos externos e internos;
- **Como Aderir:** Através de chamado registrado no sistema G.L.P.I;
- **Disponibilidade:** 4hs a 3 dias uteis, todos os dias da semana.

SEGURANÇA - ANTIVÍRUS

- **Objetivos:** Implantação de regras e outras configurações da Prefeitura do Porto Velho-RO.
- **Benefícios:** Evitar infecção de vírus interno e externo ;
- **Como Aderir:** Através de chamado registrado no sistema G.L.P.I;
- **Disponibilidade:** 24hs a 3 dias uteis, todos os dias da semana.

SEGURANÇA – CFTV

- **Objetivos:** Instalação de novas câmeras Instalação de novos servidores da Prefeitura do Porto Velho-RO.
- **Benefícios:** Segurança interno e externo ;
- **Como Aderir:** Através de chamado registrado no sistema G.L.P.I;
- **Disponibilidade:** 24hs a 2 dias uteis, todos os dias da semana.

SEGURANÇA – COPIA DE SEGURANÇA - BACKUP

- **Objetivos:** Inclusão de novos servidores ou pastas no sistema Recuperação de arquivos Recuperação de disastre recovery da Prefeitura do Porto Velho-RO.
- **Benefícios:** Recuperação de Dados existentes nos servidores de arquivos da CMTI da Prefeitura do Porto Velho-RO.;



- **Como Aderir:** Através de chamado registrado no sistema G.L.P.I.;
- **Disponibilidade:** 4hs a 3 dias uteis, todos os dias da semana.

SEGURANÇA – FIREWALL - PROXY

- **Objetivos:** Atribuição de Privilégios de Acesso, Configuração dos dispositivos para acesso PMPV por VPN utilizando o certificado, Implantação de regras da Prefeitura do Porto Velho-RO.
- **Benefícios:** Acesso via VPN para acesso aos servidores de arquivos ou aplicação da CMTI da Prefeitura do Porto Velho-RO.;
- **Como Aderir:** Através de chamado registrado no sistema G.L.P.I.;
- **Disponibilidade:** 8hs a 3 dias uteis, todos os dias da semana.

SERVIÇOS – CERTIFICADO DIGITAL

- **Objetivos:** Configuração da Estação de Trabalho para receber o Certificado, Emitir certificado junto a Autoridade Certificadora vigente, Manter relatório de certificados emitidos da Prefeitura do Porto Velho-RO.
- **Benefícios:** Aos sistema Projudi ou Tribunais Federais que necessitam de certificação.
- **Como Aderir:** Deverá ser solicitada através de chamado registrado no sistema G.L.P.I e documentação oficial.
- **Disponibilidade:** 24hs ou ate 3 dias uteis .

SERVIÇOS – SUPORTE AO USUÁRIO

- **Objetivos:** Atender as solicitações dos usuários da PMPV, Registrar no sistema glpi todos os chamados dos usuários da Prefeitura do Porto Velho-RO.
- **Benefícios:** Atendimentos comum e registrados no sistema GLPI.
- **Como Aderir:** Deverá ser solicitada através de chamado registrado no sistema G.L.P.I.
- **Disponibilidade:** 1hs ou ate 2 dias uteis.

REUNIÕES - REUNIÕES EM GERAL

- **Objetivos:** Apresentação , prospecção e alinhamento dos gerentes ou diretores da DGR/CMTI.
- **Benefícios:** Alinhamento entre serviços técnicos internos com o departamento e a CMTI



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE PORTO VELHO
SECRETARIA GERAL DE GOVERNO
COORDENADORIA MUNICIPAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO,
COMUNICAÇÃO E PESQUISA
DEPARTAMENTO DE GESTÃO DE REDES



- **Como Aderir:** Deverá ser solicitada através de chamado registrado no sistema G.L.P.I.
- **Disponibilidade:** Entre 1 hora até 4 horas em dias uteis.



ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO – ANS – EXEMPLOS

Prioridade de Serviços

Prioridade	Descrição	Tempo para resolução
1	Crítica	1 hora
2	Alta	4 horas
3	Média	24 horas
4	Baixa	48 horas
5	Planejada	-

Urgência e Impacto de Serviços

		Impacto		
		Alto	Médio	Baixo
Urgência	Alta	1	2	3
	Média	2	3	4
	Baixa	3	4	5

Nesta tabela temos um exemplo de tempos que podem ser acordados para resolver cada incidente com base em sua prioridade.

Impacto:

Está relacionado ao efeito nos processos de negócio, quanto os serviços serão afetados com aquela falha, qual será o perda financeira com a parada do serviço.

Urgência:

Está relacionada a quanto um incidente pode afetar um processo de negócio da empresa, e indica a velocidade com que o pessoal de suporte deve corrigir a falha.



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE PORTO VELHO
SECRETARIA GERAL DE GOVERNO
COORDENADORIA MUNICIPAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO,
COMUNICAÇÃO E PESQUISA
DEPARTAMENTO DE GESTÃO DE REDES



TABELA : CARTA DE SERVIÇOS - CATEGORIA DE CHAMADOS – DGR/CMTI/SGG

TIPOS	CATEGORIA	ITEM	OCORRÊNCIA	PRIORIDADE	URGÊNCIA	IMPACTO	ANS
REQUISIÇÃO	Comunicação	Comunicador	Habilitação do usuário, Desabilitação de usuário, Integração com outros serviços				Entre 30 minutos a 2 dias uteis
		Correio Eletrônico	Criação de contas, Implantação de regras de correio e anti-spam, Remoção de contas, Verificação de email não enviado, Verificação de email não recebido;				Entre 30 minutos a 2 dias uteis
		Telefonia	Criação de ramais, Envio dos dados para o sistema CARRETEL, Mudança do número do ramal, Mudança física de ramais.				Entre 24 horas por dia, todos os dias da semana
		Transmissão De Vídeo	Instalação de câmeras e equipamentos de video-conferencia, Operação das sessões de vídeo conferencia.				Entre 4 dias a 8 dias uteis
		Web Conferência	Acompanhamento de web conferência, Criação de salas particulares e públicas para eventos do PMPVH				Entre 4 dias a 8 dias uteis
		Criar Usuários de acesso a Internet/Spark e Servidor de Arquivos	Habilitação do usuário, Desabilitação de usuário, Integração com outros serviços. Comunicador Spark e Internet .				Entre 30 minutos a 2 dias uteis
		Liberar acesso VPN	Para acessar serviços via HomeOffice.	Muito alta	Muito Alta	Médio	Entre 30 minutos a 2 dias uteis



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE PORTO VELHO
SECRETARIA GERAL DE GOVERNO
COORDENADORIA MUNICIPAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO,
COMUNICAÇÃO E PESQUISA
DEPARTAMENTO DE GESTÃO DE REDES



	DBA	DBA	Modelagem e criação da estrutura de bancos de dados: definição de tabelas, relacionamentos e dados existentes, Criação de funções/procedimentos para a manipulação dos dados através dos sistemas, Criação de tabelas e views necessários aos sistemas, bem como seus atributos e campos.	1			Em reuniões entre a Equipe da CMTI e a secretaria requisitante.	
	Documentação	Atividades Administrativas	Documentação dos procedimentos de Instalação e configuração dos Serviços e de Ativos de Rede, Elaboração de manuais dos serviços e material para treinamento, para auxílio do usuário, Elaboração de pareceres sobre viabilidade técnica de funcionalidade/ajuste de sistema/serviços/equipamentos, Elaboração de Projetos de Rede, Elaboração de Termos de Referência, Emissão de Relatórios de Serviços (Firewall, Proxy, Antivírus, Usuários, Backup, etc).	Média	Média	Média	Entre 10 dias uteis	
	Infraestrutura	Ativos De Rede	Configuração de Portas dos Ativos, Criação de redes Virtuais nos ativos, Instalação e configuração de Ativos		Alta	Alta	Alta	Entre 24 horas por dia, todos os dias da semana
		Cabeamento	Cabeamento		Alta	Alta	Alta	Entre 24 horas por dia, todos os dias da semana
		Rede Sem Fio - Wireless	Configuração de dispositivos para utilizar rede sem fio, Configurar AP para o cenário PMPVH		Alta	Alta	Alta	Entre 24 horas por dia, todos os dias da semana
		Servidores De Aplicação	Instalação e Configuração		Muito Alta	Alta	Alta	Entre 2 dias uteis
		Controle De Usuários - Active Directory	Atribuir privilégio de recursos de rede, Criar Conta e Grupos de Computadores, Criar Contas e Grupos de Usuários, Criar Politicas de acesso, Criar Raiz para Serviço de Distribuição de Arquivos - DFS					Entre 24 horas por dia, todos os dias da semana
		Sistema De Cabeamento Estruturado - Sce	Certificar Ponto de Rede, Confeccionar patch cord, Criar ponto de telecomunicação, Instalar patch down, Instalar rack		Alta	Alta	Alta	Entre 2 dias uteis
Wan		Abrir chamado junto a prestadora de serviço, Certificar Notas do serviço de link de dados		Muito Alta	Alta	Alta	Entre 24 horas por dia, todos os dias da semana	



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE PORTO VELHO
SECRETARIA GERAL DE GOVERNO
COORDENADORIA MUNICIPAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO,
COMUNICAÇÃO E PESQUISA
DEPARTAMENTO DE GESTÃO DE REDES



	Manutenção	Atividades de Manutenção	Manutenção dos Ativos de Rede, Manutenção dos Serviços de Comunicação, Manutenção dos Serviços de Segurança, Manutenção dos Servidores de Redes e Dados				Entre 24 horas a 3 dias uteis
	Monitoramento	Atividades de Monitoramento	Ativos de Rede, Links de Dados, Serviços de Comunicação, Serviços de Segurança, Servidores de Rede e Dados	Muito Alta	Alta	Média	Entre 4 horas a 3 dias uteis
	Reuniões	Reuniões em Geral	Apresentação, prospecção e alinhamento dos gerentes ou diretores da DGR/CMTI	Média	Média	-	Entre 1 hora até 4 horas em dias uteis.
	Segurança	Antivírus	Implantação de regras e outras configurações	Alta	Alta	Alta	Entre 24 horas a 3 dias uteis
		Cftv	Instalação de novas câmeras Instalação de novos servidores	Alta	Alta	Alta	Entre 24 horas a 2 dias uteis
		Cópias De Segurança - Backup	Inclusão de novos servidores ou pastas no sistema Recuperação de arquivos Recuperação de desastre recovery				Entre 4 horas a 3 dias uteis
		Firewall - Proxy	Atribuição de Privilégios de Acesso, Configuração dos dispositivos para acesso PMPV por VPN utilizando o certificado, Implantação de regras	Alta	Alta	Alta	Entre 8 horas a 3 dias uteis
	Serviços	Certificação Digital	Configuração da Estação de Trabalho para receber o Certificado, Emitir certificado junto a Autoridade Certificadora vigente, Manter relatório de certificados emitidos				Entre 24 horas a 3 dias uteis
		Suporte Ao Usuário	Atender as solicitações dos usuários da PMPV, Registrar no sistema glpi todos os chamados dos usuários	Alta	Alta	Alta	Entre 1 horas a 3 dias uteis