



Universidade Federal de Ciências da Saúde de Porto Alegre – UFCSPA
Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação
Coordenadoria de Infraestrutura e Comunicação de Dados

Lista de Serviços

CONCEITO DE PROCESSO: Processo é um conjunto de ações contínuas executadas por pessoas ou máquinas para alcançar resultados concretos que sejam perceptíveis pela comunidade acadêmica.

CONCEITO DE PRIORIDADE: A prioridade está relacionada às atividades de mapeamento de processos da unidade, ou seja, os processos pelos quais se iniciará o mapeamento recebem alta prioridade, os processos de média prioridade serão mapeados em seguida, e por fim, os processos de baixa prioridade. Preencha com “Alta”, “Média” ou “Baixa” na coluna apropriada.

| NOME DO PROCESSO | BREVE DESCRIÇÃO | PRIORIZAÇÃO |
|--|---|-------------|
| [CICD] 01 Atender usuário | Prestar atendimento aos chamados recebidos via PI. | Média |
| [CICD] 02 Gerenciar e administrar ativos de rede | Planejar, instalar e manter os equipamentos de rede em pleno funcionamento de acordo com a necessidade. | Média |
| [CICD] 03 Administrar sistemas de virtualização | Criar, configurar e gerenciar máquinas virtuais. | Alta |

| | | |
|--|---|-------|
| [CICD] 04 Disponibilizar estrutura de resiliência de dados | Criar estrutura que garanta disponibilidade, integridade e segurança das informações, mediante solicitação da comunidade acadêmica. | Alta |
| [CICD] 05 Monitorar rede | Monitorar o funcionamento adequado e a disponibilidade da rede. | Média |
| [CICD] 06 Validar e responder incidentes de segurança | Identificar, analisar e responder a incidentes de segurança de rede. | Alta |
| [CICD] 07 Gerenciar serviços de rede | Planejar, implantar, atualizar, implementar e manter os serviços de rede em pleno funcionamento, abrangendo software e hardware, tais como acesso à internet, correio eletrônico, DHCP, DNS, AD, Wireless, serviços Web, etc. | Média |
| [CICD] 08 Inovar infraestrutura e tecnologia da TI | Pesquisar novas soluções para as demandas do setor e/ou universidade, visando manter a infraestrutura atualizada para continuidade e melhoria dos serviços de rede disponibilizados para a comunidade acadêmica. | Baixa |
| [CICD] 09 Fornecer segurança para rede | Manter a rede da UFCSPA segura e controlada preventivamente, através de um adequado planejamento e da fruição de ferramentas de monitoramento, firewall, IPS e antivírus. | Média |
| [CICD] 11 Fiscalizar contratos | Fiscalizar contratos de ativos de rede e/ou serviços referentes à infraestrutura e segurança de TI. | Baixa |

| | | |
|--|--|------|
| [CICD] 12 Administrar resiliência de dados | Planejar, criar, verificar efetividade de execuções e manter atualizadas as rotinas para recuperação de desastres, garantindo que não ocorra perda de informações. | Alta |
| [CICD] 13 Disponibilizar recursos de virtualização | Criar, configurar e gerenciar máquinas virtuais, conforme solicitação via PI. | Alta |

Critério de Priorização: Foi feita uma análise de acordo com o nível de impacto na UFCSPA. Desta forma, foram considerados como processos de alta prioridade os riscos físicos e lógicos das informações institucionais.

Observações: O processo [CICD] 10 foi excluído.