

CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC HU-UFJF

1 HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES

Data	Edição	Descrição
14.06.2018	01	Emissão do documento
09.07.2018	01	Formalização aprovada pelo Colegiado Executivo

2 GLOSSÁRIO

ANS	Acordo de Nível de Serviço é um compromisso assumido por um prestador de serviços de TI perante um usuário ou cliente. Diz respeito, dentre outras coisas, ao tempo máximo para a conclusão de determinado serviço. É o mesmo que SLA , sigla de <i>Service Level Agreement</i> na tradução para o português.
CSTI	Catálogo de Serviços de Tecnologia da Informação. É um documento de relaciona os serviços oferecidos pelo setor de tecnologia informação da empresa.
Gerenciamento de Serviços de TI	Conjunto de capacidades organizacionais (processos e métodos de trabalho, funções, papéis e atividades) realizadas para prover valor sob a forma de serviços.
GLPI	Software aplicativo <i>open source</i> de gestão de serviços e gerenciamento de ativos de TI. Desenvolvido para atender às necessidades de Gestores de TI no gerenciamento de chamados de <i>Helpdesk</i> .
Incidente	Evento que não faz parte do comportamento padrão de usabilidade, causando assim a redução na qualidade do serviço de TI ou até mesmo a interrupção do serviço (indisponibilidade).
ITIL	<i>Information Technology Infrastructure Library</i> biblioteca que compila melhores práticas usadas para o gerenciamento de serviços de tecnologia da informação. Framework mundialmente conhecido e adotado como modelo de gestão de TI.
Open Source	É um termo em inglês que significa código aberto. Refere-se a licença de uso de determinado software, onde seu código fonte pode ser adaptado para diferentes fins.
Recursos de TIC	São os microcomputadores e periféricos, softwares, sistemas desenvolvidos internamente e de terceiros, dados

	armazenados e elementos da infraestrutura de TI.
Requisição de serviço	Solicitação de informação para uma mudança ou solicitação de algum serviço de TI. É geralmente atendida pela Central de Serviço e não requer a abertura de uma requisição de mudança.
Serviço de TI	Meio de entrega de valor aos clientes, propiciando os resultados desejados, sem que tais clientes/áreas de negócio precisem assumir custos e riscos específicos inerentes a TI.
TIC	Tecnologia da Informação e Comunicação. Consistem de todos os meios técnicos usados para tratar a informação e auxiliar na comunicação.

3 INTRODUÇÃO

O Catálogo de Serviço de Tecnologia da Informação – CSTI é um instrumento que fornece de forma organizada a lista de todos os serviços prestados pelo Setor de Gestão de Processos e Tecnologia da Informação – SGPTI para o estabelecimento de Acordos de Nível de Serviço (ANS ou SLA) disponibilizados no Hospital Universitário da Universidade Federal de Juiz de Fora (HU-UFJF).

O objetivo do CSTI é delimitar o alcance das atividades prestadas pelo SGPTI com base em suas competências, recursos de TIC disponíveis e infraestrutura existente.

Deste modo, o CSTI é um documento dinâmico, e deverá ser atualizado sempre que novos serviços e recursos de TIC forem disponibilizados no ambiente do HU-UFJF ou quando algum serviço for descontinuado ou tornar-se obsoleto.

O propósito do Gerenciamento do Catálogo de Serviços é atuar como fonte centralizada de informações sobre todos os serviços acordados, e assegurar que ele esteja disponível para quem tem autorização para requisitá-lo.

Importante ressaltar que todo serviço está sujeito a Riscos, portanto todos serviços devem ter seus riscos avaliados e gerenciados.

4 DEFINIÇÕES

4.1 GLPI

GLPI é um software disponibilizado pelo SGPTI para gestão de equipamentos de TI e ocorrências de suporte técnico. É uma ferramenta *web* que gerencia recursos de hardware e software, além de permitir aos usuários a abertura de chamados para as equipes de suporte. É o aplicativo utilizado pelos usuários do HU-UFJF para fazer requisições e relatar incidentes, ambos relacionados a TIC. Importante ressaltar que este aplicativo também é recomendado pela DGPTI para adoção em todas filiais da Rede Ebserh.

4.2 Formulário de Oficialização de Demanda de TI

Algumas solicitações ao SGPTI podem exigir maiores detalhes a respeito da demanda a ser executada, ou ainda necessitar do aval de chefia do Setor demandante, para isto, o Formulário de Oficialização de Demanda de TI constitui o instrumento mais adequado para realizar tais solicitações. As atividades que exigem solicitação via formulário FOD são aquelas não relacionadas no Catálogo de Serviços TI.

4.3 Definições de Nível de Serviço

A descrição de cada um dos serviços inclui escopo, tempo, níveis de qualidade e performance. As definições dos termos utilizados na descrição dos serviços são:

Termo	Descritivo	Unidade de medida
Horas de suporte (web/presencial)	Janela temporal durante o qual o serviço dispõe de suporte ativo.	Janela temporal (dias e horas)
Janela de manutenção	Janela temporal durante a qual estão previstas intervenções regulares de manutenção.	Janela temporal (dias e horas)
Disponibilidade	Porcentagem real do serviço comparado com o garantido/contratado.	Porcentagem

Tempo para correção / resolução	Número de horas de suporte desde o recebimento do chamado pela Central de Serviços de TI (suporte web - GLPI) até a solução definitiva ou temporária disponibilizada pela equipe do SGPTI.	Horas/minutos de suporte (tempo médio de correção)
Tempo de resposta	Número de horas de suporte desde o recebimento do chamado pela Central de Serviços de TI (suporte web - GLPI) até a atribuição para algum integrante da equipe do SGPTI.	Horas/minutos de suporte (tempo médio de 1ª resposta)
Resolução no primeiro contato	Porcentagem de solicitações reportadas que são resolvidas logo no primeiro contato.	Porcentagem (do total de solicitações)
Tempo médio para entrega	Número de horas/dias de serviço entre a requisição da iniciação de um serviço e a entrega real do serviço ao usuário.	Dias/horas de suporte (tempo médio de entrega do serviço)
Tempo médio para encerramento	Número de horas/dias de serviço entre o pedido de encerramento de um serviço ou instância de um serviço e o real encerramento do serviço.	Dias/horas de suporte (tempo médio de encerramento do serviço)
Grau de Satisfação	Indicador de Nível de Serviço	Porcentagem

4.4 Definições de Resposta a Incidentes e Requisições

A Central de Serviços de TI é o ponto prioritário de contato para registro e acompanhamento dos chamados. No âmbito da CS, estão definidas prioridades para a resolução dos chamados, baseados no impacto e urgência. Outros meios de comunicação também são usados (email, telefone ou até presencial), no entanto não devem ser estimulados pela falta de registro e dificuldade de mensuração das demandas. No caso de chamados oriundos fora da CS, sempre que possível a equipe do SGPTI deve orientar o usuário a abrir o chamado para formalizar a demanda.

4.4.1 Impacto

A atribuição do impacto é realizada avaliando a severidade do incidente sobre os serviços afetados. Neste sentido, identificam-se três níveis de impacto:

1. **Alto**: corte do serviço, com uma perda total de funcionalidades ou uma degradação extrema; anomalia com implicações legais ou econômicas;

2. **Médio**: degradação de grande parte das funcionalidades do serviço; o número e importância dos utilizadores afetados são significativos face ao universo global de utilizadores;

3. **Baixo**: degradação do serviço, com perda de algumas funcionalidades não essenciais, pequenos cortes esporádicos ou diminuição do seu desempenho; o número e importância dos utilizadores afetados não são significativos face ao universo global de utilizadores.

4.4.2 Urgência

A atribuição da urgência é realizada através da avaliação da criticidade dos serviços afetados, e portanto, através do tempo de resolução disponível segundo os objetivos de nível de serviço. Neste sentido, identificam-se três níveis de urgência:

1. **Alta**: o serviço ou domínio técnico afetado é crítico para a atividade e/ou cliente e está associado a uma categoria de importância alta; não é possível diferir a resolução do incidente;

2. **Média**: o serviço ou domínio técnico afetado é de criticidade média para a atividade e/ou cliente e está associado a uma categoria normal; é possível diferir a resolução do incidente.

3. **Baixa**: o serviço ou domínio técnico afetado é de criticidade baixa para a atividade e/ou cliente e está associado a uma categoria menor; é possível diferir a resolução do incidente.

4.4.3 Tabela de Prioridades

Impacto \ Urgência	Alto	Médio	Baixo
Alta	Crítica	Alta	Média
Média	Alta	Média	Baixa
Baixa	Média	Baixa	A Planejar

4.4.4 Tempo de Resposta

Os tempos de resposta apresentados em seguida aplicam-se ao serviço de Suporte e Manutenção fornecido pelo HU-UFJF:

Prioridade	Tempo máximo de resposta	Tempo máximo de resolução
Crítica (*)	1 hora	8 horas de trabalho ou o acordado com o cliente
Alta	2 horas	16 horas de trabalho ou o acordado com o cliente
Média	4 horas	24 horas de trabalho ou o acordado com o cliente
Baixa	8 horas	96 horas de trabalho ou o acordado com o cliente

* Incidentes classificados como críticos / graves, serão tratados internamente de acordo com um procedimento específico de escalonamento e resolução.

4.5 Definições de Disponibilidade

Um serviço é considerado disponível quando funciona de acordo com o ANS (ou SLA) ou com a descrição do Serviço acordado neste documento e os meios para acesso ao serviço estão ativos. Para efeito prático, o SGPTI trabalha com a perspectiva de disponibilidade de 95%.

4.6 Política de Entregas e de Colocação em Produção de Alterações

Todas as entregas ou entradas em produção de alterações que possam afetar a disponibilidade do serviço ou necessitem de interrupção na produção serão acordadas e programadas com o usuário ou administração superior.

4.7 Alterações e Entregas de Emergência e Urgentes

Todas as alterações de emergência / urgentes, obedecem também à política de entregas e de colocação em produção.

4.8 Reclamações

Uma reclamação consiste na manifestação da insatisfação com o serviço prestado relativo aos níveis de serviço acordados. A Central de Serviços de TI permite o acompanhamento do chamado, onde o usuário pode enviar sugestões, recomendações e também reclamações. O usuário também tem opção para reabrir um chamado fechado. E tão logo o chamado seja fechado, o usuário é convidado (opcional) a pontuar seu nível de satisfação com o chamado. As reclamações podem ser enviadas para o SGPTI conforme item 5.5.

5 SUPORTE E MANUTENÇÃO

1.1 Solicitações

As ferramentas utilizadas para que os usuários solicitem os serviços existentes no CSTI são:

- Aplicativo GLPI;
- Formulário de Oficialização de Demandas de TI.

1.2 Componentes e funcionalidades do serviço

O suporte é realizado das seguintes formas:

- Suporte online através da Central de Serviços de TI (GLPI); e
- Email, telefone ou presencial.

1.3 Níveis de serviço

Nível de Serviço	Nível	Notas
Horas de serviço (suporte web ou presencial)	8 h x 5 dias / semana	

Tempo de resolução	Depende da prioridade do incidente / requisição de serviço	Ver tempo de resposta / resolução de incidentes e requisições de serviço
Tempo de 1ª resposta	Depende da prioridade do incidente / pedido de serviço	Ver tempo de 1ª resposta / resolução de incidentes e requisições de serviço
Grau de Satisfação	Indicador de Nível de Serviço	O grau de satisfação é marcado pelo usuário no GLPI quando o chamado é resolvido
Disponibilidade do serviço	95% de disponibilidade	

5.3.1 O Catálogo de Serviços disponíveis está anexo a este documento para maior agilidade na visualização dos serviços disponíveis, bem como, os tempos de resposta e resolução dos incidentes. O Catálogo de Serviços disponível na Central de Serviços de TI reflete os mesmos serviços descritos neste documento.

5.3.2 O Catálogo de Serviços será revisado a cada seis meses. Ou será atualizado sempre que houver inclusão, alteração ou exclusão de serviços e/ou adequação dos tempos de atendimento conforme as estatísticas levantadas nos relatórios de monitoramento.

1.4 Monitoramento

Nível de serviço	Relatórios de serviço	Frequência
Tempo de 1ª resposta	Tempo médio de resposta ou atribuição. Percentagem de cumprimento face ao tempo alvo.	Mensal
Tempo de resolução (alcance dos nível de serviço acordado)	Tempo médio de resolução. Percentagem de cumprimento face ao tempo alvo.	Mensal
Grau de satisfação (indicador qualitativo)	Percentagem apontada pelo GLPI	Mensal

Observação: o Tempo médio de 1ª resposta ou atribuição está definido em até 2 horas.

5.5 Contato

Para comunicação de incidentes, solicitação de requisições de serviços, esclarecimentos e/ou informações adicionais, contatar o SGPTI preferencialmente via web na Central de Serviços de TI.

Para inclusão de novas demandas de serviços: via correio eletrônico através da conta sgpti.hu-ufjf@ebserh.gov.br com o anexo Formulário de Oficialização de Demanda de TI.

Para reclamações: via correio eletrônico: sgpti.hu-ufjf@ebserh.gov.br. No sentido de tornar mais eficiente o tratamento do assunto, em qualquer pedido de reclamação, informar o número do chamado atribuído pela Central de Serviços TI Online.

CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC DO HU-UFJF

Acompanhamento Técnico (serviços relacionados a acompanhamento técnico a outras unidades/setores)			
Tarefa	ANS	Solicitante	Solicitação
Acompanhamento Técnico – Acompanhar instalação/configuração de equipamentos	1 dia – 8 h	Usuário	GLPI
Acompanhamento Técnico – Realizar diagnóstico técnico de TIC	1 dia – 8 h	Usuário	GLPI
AGHU (serviços relacionados à sustentação e suporte ao aplicativo AGHU)			
Tarefa	ANS	Solicitante	Solicitação
AGHU – Impressão	4h	Usuário	GLPI
AGHU – Interfaceamento–LabLink	1 dia – 8 h	Usuário	GLPI
AGHU – Login/Perfil	4h	Usuário	GLPI
AGHU – Módulo Ambulatório	4h	Usuário	GLPI
AGHU – Módulo Cirurgias PDT	4h	Usuário	GLPI
AGHU – Módulo Enfermagem	4h	Usuário	GLPI
AGHU – Módulo Exames	4h	Usuário	GLPI
AGHU – Módulo Exames – Patologia	4h	Usuário	GLPI
AGHU – Módulo Farmácia	4h	Usuário	GLPI
AGHU – Módulo Indicadores	4h	Usuário	GLPI
AGHU – Módulo Internação	4h	Usuário	GLPI
AGHU – Módulo Pacientes	4h	Usuário	GLPI
AGHU – Módulo POL	4h	Usuário	GLPI
AGHU – Módulo Prescrição	4h	Usuário	GLPI
AGHU – Módulo Suprimentos	4h	Usuário	GLPI
AGHU – Outros Módulos	4h	Usuário	GLPI
AGHU – Pentaho	4h	Usuário	GLPI
Acesso à rede corporativa (serviços de concessão de acesso aos usuários ao domínio Ebserh)			
Tarefa	ANS	Solicitante	Solicitação
Domínio EBSEH – configuração, orientação, reset de senha.	1 dia – 8 h	Usuário	GLPI

Domínio EBSERH – criação de conta no domínio e/ou criação de conta de e-mail institucional	1 dia – 8 h	Usuário	GLPI
Equipamentos (serviços de sustentação e suporte à infraestrutura de TI e equipamentos)			
Tarefa	ANS	Solicitante	Solicitação
Equipamentos – Catracas	4h	Usuário	GLPI
Equipamentos – Computador/Notebook	-	-	-
– Backup (cópia de segurança)	2 dias – 16 h	Usuário	GLPI
– Configuração	4h	Usuário	GLPI
– Instalação/Remoção/Transferência	2 dias – 16 h	Usuário	GLPI
– Manutenção	2 dias – 16 h	Usuário	GLPI
– Periféricos (mouse, teclado, pen drive, cartão de memória, etc)	4h	Usuário	GLPI
– Recuperação/Localização de Arquivos	2 dias – 16 h	Usuário	GLPI
– Verificação/Remoção de Vírus ou Malwares	2 dias – 16 h	Usuário	GLPI
Equipamentos – Data Show/Projektor	4h	Usuário	GLPI
Equipamentos – Estabilizador/nobreak	4h	Usuário	GLPI
Equipamentos – Impressora	-	-	-
– Configuração/Compartilhamento	4h	Usuário	GLPI
– Fotocondutor	4h	Usuário	GLPI
– Scanner	4h	Usuário	GLPI
– Tonner	4h	Usuário	GLPI
Equipamentos – Leitor de Código de barras	4h	Usuário	GLPI
Equipamentos – Monitor/Vídeo	4h	Usuário	GLPI
Equipamentos – Pannel de Chamada (ambulatório)	4h	Usuário	GLPI
Equipamentos – Tablet	4h	Usuário	GLPI
Equipamentos – Videoconferência (incidente)	4h	Usuário	GLPI
Impressão (serviços relacionados à impressões)			
Tarefa	ANS	Solicitante	Solicitação
Impressão – Configurar impressão	4h	Usuário	GLPI
Impressão – Falha na impressão	4h	Usuário	GLPI
Impressão – Habilitar/desabilitar impressão colorida	4h	Usuário	GLPI
Impressão – Impressão de folhas em branco/sobrando	4h	Usuário	GLPI
Impressão – Limpar fila de impressão	4h	Usuário	GLPI
Internet (serviços relacionados à Internet/Intranet)			
Tarefa	ANS	Solicitante	Solicitação
Internet – Certificação Digital	1 dia – 8 h	Usuário	GLPI
Internet – Download/Upload	4h	Usuário	GLPI
Internet – Liberação de Acesso a Sites	2 dias – 16 h	Chefia	GLPI
Internet – Sem acesso (incidente)	4h	Usuário	GLPI
Internet – Serviços em Nuvem (OneDrive, Google Drive, Dropbox, etc)	4h	Usuário	GLPI
Navegador/Browser (serviços relacionados à navegadores/browser)			
Tarefa	ANS	Solicitante	Solicitação
Navegadores – Google Chrome	4h	Usuário	GLPI
Navegadores – Internet Explorer/Edge	4h	Usuário	GLPI
Navegadores – Mozilla Firefox	4h	Usuário	GLPI
Navegadores – Opera	4h	Usuário	GLPI

Processos (serviços relacionados à Gestão de Processos)

Tarefa	ANS	Solicitante	Solicitação
Processos – Homologar Processo	2 dias – 16 h	Gestor	e-mail ou FD
Processos – Mapear Processo	mais de 5 dias	Chefia	e-mail ou FD
Processos – Publicar no Caderno de Processos	2 dias – 16 h	Gestor	e-mail ou FD

Softwares (serviços de instalação, atualização, sustentação e suporte a softwares)

Tarefa	ANS	Solicitante	Solicitação
Softwares – ALTERDATA	1 dia – 8 h	Usuário	GLPI
Softwares – Antivírus, antispam, antimalware	1 dia – 8 h	Usuário	GLPI
Softwares – APAC	4h	Usuário	GLPI
Softwares – Assinatura ou Certificação Digital	1 dia – 8 h	Usuário	GLPI
Softwares – Bizagi Process Modeler	4h	Usuário	GLPI
Softwares – BPA	4h	Usuário	GLPI
Softwares – CADSUS (Cadastramento de Usuários no SUS)	4h	Usuário	GLPI
Softwares – Compactadores (WinZip, 7Zip, RAR, etc)	4h	Usuário	GLPI
Softwares – CutePDF, FOXIT, Adobe Reader ou similares	4h	Usuário	GLPI
Softwares – GLPI	4h	Usuário	GLPI
Softwares – Horus (Fila Cirúrgica e SAME)	4h	Usuário	GLPI
Softwares – Instalação/Desinstalação	4h	Usuário	GLPI
Softwares – Java	4h	Usuário	GLPI
Softwares – LibreOffice	4h	Usuário	GLPI
Softwares – Manograph	4h	Usuário	GLPI
Softwares – Microsoft Office	4h	Usuário	GLPI
Softwares – Nefrodata	4h	Usuário	GLPI
Softwares – Outros Programas	4h	Usuário	GLPI
Softwares – PACS AURORA (Arya)	4h	Usuário	GLPI
Softwares – Planilha Ambulância	4h	Usuário	GLPI
Softwares – RAAS – Registro das Ações Ambulatoriais de Saúde	4h	Usuário	GLPI
Softwares – REHUF	4h	Usuário	GLPI
Softwares – SCNES	4h	Usuário	GLPI
Softwares – SCP (Consulta de Prontuários)	4h	Usuário	GLPI
Softwares – SIAFI	4h	Usuário	GLPI
Softwares – SIASG	4h	Usuário	GLPI
Softwares – SIGA	4h	Usuário	GLPI
Softwares – SIGTAP	4h	Usuário	GLPI
Softwares – SISAIH	4h	Usuário	GLPI
Softwares – SISCERT	4h	Usuário	GLPI
Softwares – SISCOLO	4h	Usuário	GLPI
Softwares – SISMAMA	4h	Usuário	GLPI
Softwares – Sistema Centro Cirúrgico	4h	Usuário	GLPI
Softwares – Sistema Operacional Linux	4h	Usuário	GLPI
Softwares – Sistema Operacional Windows	4h	Usuário	GLPI
Softwares – Skype	4h	Usuário	GLPI
Softwares – SUS Fácil	4h	Usuário	GLPI
Softwares – TABWIN	4h	Usuário	GLPI
Softwares – TeamViewer	4h	Usuário	GLPI
Softwares – TMO	4h	Usuário	GLPI
Softwares – VW Acesso (Catracas)	4h	Usuário	GLPI

Softwares – WHO Anthro	4h	Usuário	GLPI
Rede (serviços relacionados à Rede de dados)			
Tarefa	ANS	Solicitante	Solicitação
Rede – Compartilhamento de Pastas/Arquivos	4h	Usuário	GLPI
Rede – Instalação de Ponto Lógico	4h	Chefia	GLPI
Rede – Sem acesso, queda ou falha (incidente)	4h	Usuário	GLPI
Rede – WIFI	2 dias – 16 h	Chefia	GLPI
SIG (serviços relacionados à sustentação e suporte ao aplicativo SIG)			
Tarefa	ANS	Solicitante	Solicitação
SIG – Sistema de Informações Gerenciais – Auditoria	4h	Usuário	GLPI
SIG – Sistema de Informações Gerenciais – Eleições	4h	Usuário	GLPI
SIG – Sistema de Informações Gerenciais – Engenharia Clínica	4h	Usuário	GLPI
SIG – Sistema de Informações Gerenciais – Gestão de Compras	4h	Usuário	GLPI
SIG – Sistema de Informações Gerenciais – Gestão de Contratos	4h	Usuário	GLPI
SIG – Sistema de Informações Gerenciais – Gestão de Patrimônio	4h	Usuário	GLPI
SIG – Sistema de Informações Gerenciais – Gestão de Processos	4h	Usuário	GLPI
SIG – Sistema de Informações Gerenciais – Gestão de Telefonia	4h	Usuário	GLPI
SIG – Sistema de Informações Gerenciais – Jurídico	4h	Usuário	GLPI
SIG – Sistema de Informações Gerenciais – Mutirão Ebserh	4h	Usuário	GLPI
SIG – Sistema de Informações Gerenciais – Orçamento	4h	Usuário	GLPI
SIG – Sistema de Informações Gerenciais – Ouvidoria	4h	Usuário	GLPI
SIG – Sistema de Informações Gerenciais – Planejamento Estratégico	4h	Usuário	GLPI
SIG – Sistema de Informações Gerenciais – VIGIHOSP	4h	Usuário	GLPI
Telefonia (serviços relacionados à Telefonia fixa e celular)			
Tarefa	ANS	Solicitante	Solicitação
Telefonia – Configuração de Ramal	2 dias – 16 h	Chefia	GLPI
Telefonia – Problemas na Linha telefônica ou aparelho (incidente)	2 dias – 16 h	Usuário	GLPI
Telefonia – Solicitação de Aparelho	1 dia – 8 h	Usuário	GLPI
Telefonia – Solicitação de Ramal	2 dias – 16 h	Chefia	GLPI
Videoconferência (serviços relacionados à Videoconferências)			
Tarefa	ANS	Solicitante	Solicitação
Videoconferência – Conexão	4h	Usuário	Planilha GEP