



Plano Diretor de Tecnologia da Informação Universidade Federal de São Paulo

PDTI – UNIFESP 2010/2011

**Versão preliminar completo
07/04/2010**

Sumário

Sumário	2
Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI) da Universidade Federal de São Paulo (UNIFESP) 2010/2011	3
Definição de abrangência.....	3
Equipe de desenvolvimento do PDTI	4
Objetivos estratégicos.....	5
Alinhamento do PDTI aos demais instrumentos de Planejamento	6
Plano de Metas de TI da Unifesp 2009/2010	7
Diagnóstico de necessidades.....	8
Análise e Gestão de Serviços – AGS.....	9
Capacitação dos recursos humanos - CAP	10
Comunicação - COM	11
Infra-estrutura de serviços - INF	13
Segurança da Informação - SEG.....	16
Sistemas de Informação - SI.....	18
Suporte Operação e Rede - SOR	21
Planejamento das Ações	24
Análise e Gestão de Serviços - AGS	25
Capacitação dos recursos humanos - CAP	26
Comunicação - COM	28
Infraestrutura de serviços - INF	30
Segurança da Informação – SEG	33
Sistemas de Informação - SI.....	35
Suporte Operação e Rede - SOR	39

Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI) da Universidade Federal de São Paulo (UNIFESP) 2010/2011

Este documento apresenta o Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI) para os exercícios de 2010/2011. Um plano envolvendo TI não pode ser estático, restringindo as atividades dos grupos envolvidos com a demanda e prestação de serviços na área. Deve ser revisado periodicamente de modo a avaliar a sua adequação à realidade da TI na instituição. As iniciativas de TI na Unifesp devem ser balisadas por este plano, mantendo uma coerência estrita entre o planejamento e a execução das ações.

Definição de abrangência

Neste PDTI estão contidas as diretrizes estratégicas a serem seguidas pelo Departamento de Tecnologia da Informação (DTI) da Unifesp, por outros órgãos da universidade e prestadores que utilizam e provêm serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) na universidade. O presente plano aborda:

- Equipe de desenvolvimento do PDTI
- Objetivos estratégicos
- Alinhamento do PDTI aos demais instrumentos de Planejamento
- Plano de Metas de TI da Unifesp 2009/2010
- Diagnósticos de necessidades
- Planejamento de ações e metas

A estimativa de Recursos humanos, orçamentários e financeiros não foi contemplada nesta versão.

Equipe de desenvolvimento do PDTI

A elaboração deste PDTI se deu através da colaboração de uma equipe de servidores e funcionários dos diferentes órgãos envolvidos com TIC na universidade, como as pró-reitorias, departamentos acadêmicos e administrativos. A participação dos principais atores envolvidos com TI na instituição é fundamental para a elaboração de um plano abrangente e que reflita as necessidades da universidade além de atender às normas e diretrizes vigentes na Administração Pública Federal (APF). As reuniões para a elaboração do PDTI foram registradas em atas disponibilizadas na área de desenvolvimento.

Pró-reitoria de Extensão	Alberto Cebukin
Pró-reitoria de Graduação	Fábio Luís Falchi de Magalhães
Pró-reitoria de Pós-Graduação	Jerônimo Gerolin
Representantes de campi	Everaldo Amorim Leandro Gonçalves Walfran Carvalho de Araujo
DGI	André Prado Kátia Diana Marcello Sampaio di Pietro
DIS	Andréa Pereira Simões Pelogi Fabrício Landi de Moraes
DTI	Edda La Selva Fernanda Sobral Fernando Toledo Jair Marolla Magda Azevedo Marcos Luciano Carrilho Meide Silva Anção Neide Torigoe Paulo Bandiera Paiva Rafael Giusti Ricardo Júlio Rodrigo Santin Rogério Alves Lourenço Vicente Medeiros da Silva Costa

Objetivos estratégicos

No contexto da Tecnologia da Informação da UNIFESP deverão ser atingidos os seguintes objetivos através do plano proposto:

- Modernização de infra-estrutura de modo a garantir a disponibilidade, performance e segurança dos sistemas.
- Implantação progressiva de software livre.
- Adoção de uma estratégia de desenvolvimento de sistemas baseada em arquitetura orientada a serviços.
- Implantação de soluções de Business Intelligence para subsidiar o acompanhamento e avaliação das ações voltadas para as atividades fim da universidade.
- Fomentar a Governança de TI baseada em padrões estabelecidos (COBIT, CMMI, ITIL).
- Implantação de fluxos de trabalho a fim de tornar os processos administrativos e acadêmicos mais eficientes e eficazes.
- Servidores técnico-administrativos mais eficazes, plenamente capacitados, abertos a inovação e ao aprimoramento tecnológico.
- Racionalização e digitalização dos processos administrativos.

Alinhamento do PDTI aos demais instrumentos de Planejamento

Id	Necessidade ou Princípio	Tipo	Origem
1	Arquitetura de SW orientada a serviço	Princípio	Comitê de Técnico de TI
2	Utilização de software livre	Princípio	Governo Federal
3	Alta disponibilidade de serviços	Princípio	Comitê de Técnico de TI
4	Inclusão Digital - Capacitação de todos os funcionários	Necessidade	Comissão de capacitação da UNIFESP
5	Sistema de gerenciamento de informações acadêmicas adequado às necessidades atuais Infra-estrutura de comunicação entre campi Fortalecimento das atividades de EAD	Necessidade	Programa de Apoio a Planos de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais - REUNI UNIFESP 2007/2012
6	Padronização do ambiente de TI quanto a: Modelo de Desenvolvimento de sistemas Serviços de software Modelos de Inventários Adoção de padrões de governo como o e-PING e e-MAG Catálogo padrão de dados Modelos de planejamento de aquisição de bens e serviços e de gestão de contratos	Necessidade	Ministério do Planejamento / Plano de Metas
7	Aperfeiçoamento da Gestão de TI (uso de COBIT) e alinhamento com o planejamento institucional do órgão	Necessidade	MEC - RESOLUÇÃO Nº 4, DE 31 DE JULHO DE 2008 e PORTARIA N 1.080, DE 9 DE SETEMBRO DE 2009 (Plano de Metas)
8	Planejamento Orçamentário das ações e investimentos da área de TI	Necessidade	Ministério do Planejamento / Plano de Metas

Plano de Metas de TI da Unifesp 2009/2010

Meta de referência	Meta	Ações	Prazo
Aperfeiçoamento da gestão de TI	Instituição do Comitê de Tecnologia de Informação	Criação de comitê de TI composto por servidores das Pró-Reitorias e do DTI, além de convidados	julho/2009
	Elaboração de PDTI	Formação do comitê para elaboração do PDTI	nov/2009
	Elaboração de orçamento de TI	Elaboração de orçamento de TI com base no planejamento (PDTI)	
	Contratação de TI	Com base no planejamento (PDTI) contratar serviços de TI em conformidade com a IN 04	
	Planejamento e gestão de contratos de TI	Capacitação em gestão de contratos Re-fazer contratos que não sejam aderentes à IN04	
	Gestão de demandas	Mapeamento do processo de demanda por sistemas Implementação do controle de demandas de serviços	
Aprimoramento quali/quantitativo de RH	Adequação do RH e equipes de suporte, operação e desenvolvimento	Definição de equipes Capacitação de servidores	dez/2010
Adoção de padrões	Padronização de ambientes de TI	Revisão e formalização dos ambientes e soluções de TI utilizadas Identificação dos fornecedores de serviços internos e externos, Definição da arquitetura de referência (AR) Adoção da (AR) nas contratações de TI	jun/2010
	Políticas de segurança e gestão de risco	Capacitação de pessoal Elaborar políticas de segurança Implementar políticas Criação de Grupo de Resposta e Tratamento de Incidentes	jun/2010
	Alta disponibilidade dos sistemas	Catálogos de serviços Definição de níveis de serviço (SLA) Adequação de datacenters	mar/2011
	Garantir a conectividade	Contratação de operadora através de contrato único para todos os campi Monitoramento da utilização das conexões e revisão das bandas contratadas	

Diagnóstico de necessidades

Neste tópico são descritas a situação atual da TI na Unifesp e identificadas as necessidades a serem atendidas pelo plano diretor, de acordo com o modelo de referência de PDTI do MPOG. As necessidades identificadas foram divididas em **sete** áreas:

- Análise e Gestão de Serviços – AGS
- Capacitação dos recursos humanos – CAP
- Comunicação – COM
- Infra-estrutura de serviços - INF
- Segurança da Informação - SEG
- Sistemas de Informação - SI
- Suporte Operação e Rede – SOR

No Diagnóstico de necessidades também são apresentados a Avaliação dos serviços e o Diagnóstico de pessoal.

Análise e Gestão de Serviços – AGS

Id	Necessidade	Requisitante	Envolvidos	Solução Atual	Situação	Criticidade	Prazo	Impacto
AGS1	Gerenciamento de contratos de prestação de serviços de TI	Todas as unidades	Todas as unidades	Contrato anual com a Oracle, Panda, Fortigate, Red Hat, HP, entre outros.	Não há gestão de contratos	4	Execução contínua	3
AGS2	Gerenciamento de Ciclo de Vida de Serviços de TI	TIs	TIs	Iniciativas locais	Não há gerenciamento de ciclo de vida	3	Execução contínua	3

Capacitação dos recursos humanos - CAP

Id	Necessidade	Requisitante	Envolvidos	Solução Atual	Situação	Criticidade	Prazo	Impacto
CAP1	Mapeamento de competências e talentos	Comitê técnico	DTI, DIS, DGI, DIS, equipes de TI das Pró-Reitorias	DRH e DTI não tem este mapa de servidores detalhado, porém todo servidor tem seu Curriculum Vitae no SIAPE	Vários servidores (ex: Assistente em Administração) fizeram ou fazem cursos superiores na área de TI e poderiam ser remanejados para algum setor de TI, porém não existe esta relação	5	Jul/2010	5
CAP2	Biblioteca, Centro de inovação e capacitação de tecnologia de informação	Comitê técnico	DTI, DIS, DGI, DIS, equipes de TI das Pró-Reitorias	Não existem	São poucos os incentivos para capacitação e inovação na área de TI, a maioria dos servidores estão acostumados apenas a executar ordens ou fazer da forma como sempre fizeram.	5	Dez/2010	5
CAP3	Sistema de Gestão do conhecimento	Comitê técnico	DTI, DIS, DGI, DIS, equipes de TI das Pró-Reitorias	Os servidores armazenam o conhecimento apenas de forma implícita	O conhecimento é pouco replicado e costuma se perder quando o servidor está ausente. Reinventa-se a roda muitas vezes nos vários setores de TI da instituição	5	Jul/2011	5

Comunicação - COM

Id	Necessidade	Requisitante	Envolvidos	Solução Atual	Situação	Criticidade	Prazo	Impacto
<u>COM 1</u>	Vídeo e web conferências e vídeo streaming para fins acadêmicos e administrativos.	Pró-reitorias de Administração e Graduação, e Depto. de Comunicação.	Todas as Unidades	Existem 2 salas apropriadas para atender a necessidade.	Não atende a toda a demanda.	3		3
<u>COM 2</u>	Telas de LCD para conteúdo informativo	Departamento de Comunicação	Departamento de Comunicação e Diretorias Administrativas dos campi	Informes e eventos expostos na Intranet, e-mail em massa e em painéis	Não há telas de LCD para este fim	1		2
<u>COM 3</u>	Rede social interna	Pró-reitorias acadêmicas	Pró-reitorias e Departamento de Comunicação	Inexistência	Site dos alunos no Ning - não oficial (desenvolvido por aluna de SJC)	2	Dez/2011	2
<u>COM 4</u>	Repositório de objetos multimídia	Pró-reitoria de Graduação / Departamento de Comunicação	Pró-reitorias e Departamento de Comunicação e Departamento de Gestão da Informação	Disponível na Intranet, um banco de imagens insuficiente.	Atende a demandas locais.	2	Dez/2010	3
<u>COM 5</u>	Políticas de divulgação da informação nos sites institucionais	Departamento de Comunicação	Departamento de Comunicação, DIS, DGI, DTI	Página externa mantida pelo Setor de Desenvolvimento Web (DIS), Framework Intranet desenvolvido pelo DGI, aplicações com dados institucionais mantidas pelo DTI	Não há clareza para o usuário dos provedores dos diferentes serviços oferecidos através da rede IP	3		4
<u>COM 6</u>	Política de concessão de	Comitê Técnico de	DTI e provedores	Provedores de serviço	Não há controle	4		4

Id	Necessidade	Requisitante	Envolvidos	Solução Atual	Situação	Criticidade	Prazo	Impacto
	serviços	TI	de serviços de TI	implantam sistemas e solicitam ao Setor de Redes de Computadores (DTI) a alocação de portas e nomes de domínio.	sobre os serviços oferecidos, provedores habilitam serviços e não estão comprometidos com sua manutenção.			

Infra-estrutura de serviços - INF

Id	Necessidade	Requisitante	Envolvidos	Solução Atual	Situação	Criticidade	Prazo	Impacto
<u>INF 1</u>	Ampliação e modernização dos servidores de rede	Todas as unidades	DTI	Equipamentos adquiridos sob demanda.	Atendimento parcial da demanda	2	Execução contínua	3
<u>INF 2</u>	Projetos de Atualização e Expansão da Rede	Todas unidades	DTI, Administração e Engenharia	Projetos realizados com prazo muito curto. A atualização da infraestrutura é realizada de forma ineficiente	As equipes de TI lidam com cada projeto de expansão e/ou melhoramento de rede de forma isolada, sem a utilização de um processo padronizado	4	Execução Contínua	3
<u>INF 3</u>	Segmentação de redes	Todas unidades	DTI	Realizada sob demanda, com meta definida e prazo de conclusão.	2/3 das estações de trabalho da rede estão em uma única rede local denominada "Default". O restante dos equipamentos estão divididos em 71 VLANs.	3	Dez/2010	3
<u>INF 4</u>	Melhoria da conectividade e entre campi	Expansão da UNIFESP	DTI e campi	Rede MPLS de 4Mbps Full Mesh entre os Campi e 16Mbps com a Vila Clementino. Instalação de Appliances de Segurança.	Contrato firmado em Outubro/2009 . Em fase de implantação. A instalação dos appliances de segurança está em andamento. Já instalada em 2 dos campi (Diadema e Guarulhos). Necessidade de aditamento do processo para inclusão da unidade Santo Amaro e	4	Fev/2010	3

Id	Necessidade	Requisitante	Envolvidos	Solução Atual	Situação	Criticidade	Prazo	Impacto
					Campus de Osasco.			
<u>INF 5</u>	Implantação de conectividade e wireless interna	Todas unidades	Todas unidades	Projeto FINEP iniciará o atendimento ao campus Vila Clementino	Em processo de licitação para instalação e implantação da rede wireless.	2	Fev/2010	2
<u>INF 6</u>	Conexões wireless externas	Imóveis isolados	DTI e Engenharia	Existem 60 rádios com tecnologias diversas.	Não há atendimento a demanda com relação a disponibilidade e banda insuficiente.	4	Dez/2010	4
<u>INF 7</u>	Implantação de sistema telefonia integrada	Todas unidades	DTI e Engenharia	Realizado sob demanda, com prazos curtos para implementação .	Infraestrutura da rede necessita de troca de HUBs por switches. Segmentação lógica da rede e implementação de QoS nos switches de acesso.	4	Execução contínua	4
<u>INF 8</u>	Interligação das imóveis isolados através de fibras óticas	Imóveis isolados	DTI e Engenharia	Contrato de cessão de uso através da Eletropaulo Telecom.	14 "casinhas" (40 são beneficiadas indiretamente) são interligadas hoje através de fibras óticas da Eletropaulo Telecom. O contrato poderá ser renovado pela última vez no ano em Jan de 2010. Necessidade de contratação de novo serviço.	4	Out/2010	4

Id	Necessidade	Requisitante	Envolvidos	Solução Atual	Situação	Criticidade	Prazo	Impacto
<u>INF</u> <u>9</u>	Melhorar ambientes de infraestrutura de serviços de TI - Datacenters	DTI	DTI	Atendimento parcial.	A infraestrutura dos datacenters não atendem os requisitos mínimos, pois operam sem níveis adequados de redundância elétrica e de climatização	5	Dez/2010	4

Segurança da Informação - SEG

Id	Necessidade	Requisitante	Envolvidos	Solução Atual	Situação	Criticidade	Prazo	Impacto
<u>SEG 1</u>	Definição de Políticas de uso de serviços de TI na instituição	<u>Legislação vigente e boas práticas</u>	Departamento de TI e representantes de toda a instituição.	Termo de uso, Privacidade e Segurança da Internet no Complexo UNIFESP /SPDM - disponível na Intranet	As normas vigentes não têm a desejada eficácia. A maior parte da demanda de suporte e é causada pelo uso incorreto dos serviços de TI. Oficialmente não possui controle nem ações punitivas.	3	2010	5
<u>SEG 2</u>	Controles de acesso lógico através de mecanismos de identificação, autenticação e autorização	<u>Legislação vigente e boas práticas</u>	DTI	Em geral, cada sistema e cada ambiente tem sua própria configuração de acesso	Inexistência de políticas de: acesso, senhas. Existência de um diretório de identidades digitais (LDAP) que precisa ser melhorado.	2	2010	3
<u>SEG 3</u>	Políticas de Segurança da Informação	<u>Decreto n.o 3.505, de 13 de junho de 2000</u>	DTI	A conscientização da importância da segurança no uso da TI é feita de forma incipiente.	Ausência de política de classificação da informação.	3	2010	5
<u>SEG 4</u>	Planos de Contingências	<u>Legislação vigente e boas práticas</u>	DTI	Inexistente	Inexistência de um Plano de Contingências	4	2010	5
<u>SEG 5</u>	Levantamento da Informação e conhecimento sensível	<u>Legislação vigente e boas práticas</u>	Departamento de TI e representantes de toda a instituição, especialmente área acadêmica.	Inexistente	Risco de vazamento de informações acerca de, principalmente, conhecimentos científicos,	5	2010	3

Id	Necessidade	Requisitante	Envolvidos	Solução Atual	Situação	Criticidade	Prazo	Impacto
					pesquisas e projetos acadêmicos.			
SEG 6	Instituir Comitê de Segurança da Informação e implementar equipe de tratamento e resposta a incidentes	Instrução Normativa GSI/PR nº 1, de 13 de junho de 2008	DTI	Inexistente	Não há uma equipe para deliberar sobre assuntos de segurança da informação nem responsáveis e processo formal para tratar incidentes de segurança	5	2009	2
SEG 7	Implementação de filtros de conteúdo Web.	Todas as unidades	DTI	Filtro de conteúdo aplicado aos campi de Diadema e Guarulhos	Não há nada aplicado aos demais campi	4	Dez/2010	4

Sistemas de Informação - SI

Id	Necessidade	Requisitante	Envolvidos	Solução Atual	Situação	Criticidade	Prazo	Impacto
<u>SI1</u>	Readequação de sistemas administrativos	Pró-reitoria de Administração	Departamentos Administrativos	Sistemas desenvolvidos e implantados internamente (Cliente/Servidor)	Sistemas implantados não atendem plenamente à demanda requerida pela Área Administrativa da UNIFESP	5	Execução Contínua	5
<u>SI2</u>	Readequação de sistema de gestão acadêmica	Pró-Reitorias Acadêmicas	Pró-reitorias acadêmicas e DTI	Sistemas desenvolvidos e implantados internamente (Cliente/Servidor)	Sistemas implantados não atendem plenamente à demanda originada pela expansão da UNIFESP, além da demanda reprimida antes da expansão. A UNIFESP não tem equipe suficiente para implantação de um novo sistema interno.	5	Junho/2012	5
<u>SI3</u>	Definição e padronização de arquitetura de sistemas e metodologias de desenvolvimento	Comitê Técnico de TI	DTI	Inexistente	Cada processo segue um fluxo próprio e não oficialmente definido dentro da equipe	4	Execução Contínua	3
<u>SI4</u>	Fornecimento de Informações Estratégicas de Apoio à Decisão	Pró-reitorias	DTI e Diretorias Acadêmicas	Relatórios são desenvolvidos pontualmente por cada Pró-Reitoria. Os atuais sistemas não geram informações para tomadas	Deficitária. Não se tem informações em tempo real para tomada de decisão	5	Junho/2012	5

Id	Necessidade	Requisitante	Envolvidos	Solução Atual	Situação	Criticidade	Prazo	Impacto
				de decisão				
S15	Manutenção dos sistemas administrativos	Departamento Administrativo	DTI e diretorias administrativas	Mesmas equipes que desenvolvem, realizam a manutenção e seu suporte	Deficitária. Equipe poderia estar planejando os novos sistemas.	4	Execução Contínua	5
S16	Manutenção dos sistemas acadêmicos	Pró-reitorias acadêmicas	Pró-reitorias acadêmicas e DTI	Mesmas equipes que desenvolvem, realizam a manutenção e seu suporte	Deficitária. Equipe poderia estar planejando os novos sistemas.	4	Execução Contínua	5
S17	Novas demandas emergenciais das Pró-Reitorias	Pró-reitorias acadêmicas	Pró-reitorias acadêmicas e DTI	Sistemas desenvolvidos e implantados internamente (utilizando Scriptcase - graduação e VB - pós-graduação)	Equipe das Pró-reitorias acadêmicas acabam desenvolvendo soluções pontuais de acordo com suas necessidades, de forma não integrada a estrutura corporativa	5	Execução Contínua	5
S18	Manutenção e suporte dos sistemas acadêmicos de demandas emergenciais das Pró-Reitorias	Pró-reitorias acadêmicas	Pró-reitorias acadêmicas e DTI	Mesmas equipes que desenvolvem, realizam a manutenção e seu suporte	Equipe interna atuando no suporte e manutenção dos sistemas administrativos.	4	Execução Contínua	5
S19	Ampliação da utilização do Ensino a Distância	Pró-reitorias acadêmicas	Pró-reitorias acadêmicas, DIS e DTI	Moodle, Breese	Equipe de EAD do DIS mantém área para apoio ao ensino presencial, porém ainda não é plenamente utilizado por todos os campi da UNIFESP	4	Execução Contínua	5
S11	Sistemas para	Hospital	DTI e			5	Execução	5

Id	Necessidade	Requisitante	Envolvidos	Solução Atual	Situação	Criticidade	Prazo	Impacto
<u>0</u>	o Hospital Universitário	Universitário	Diretoria do HU				Contínua	
<u>S11</u> <u>1</u>	Manutenção dos sistemas do Hospital Universitário	Hospital Universitário	DTI e Diretoria do HU			4	Execução Contínua	5

Suporte Operação e Rede - SOR

Id	Necessidade	Requisitante	Envolvidos	Solução Atual	Situação	Criticidade	Prazo	Impacto
<u>SOR1</u>	Suporte a estações de trabalho e infraestrutura de rede	Todas unidades	Todas unidades	Atendimento telefônico, presencial ou através de OS eletrônica	Chamados atendidos em média em 24h O número mensal médio de solicitações é de 300 Telefone e endereço eletrônico únicos para pedidos de suporte na Vila Clementino	4	Execução contínua	3
<u>SOR2</u>	Manutenção da conectividade entre campi	Expansão da UNIFESP	DTI e campi	Links insuficientes para atender a demanda	Vide INF8	4	Execução contínua	4
<u>SOR3</u>	Suporte as redes wireless	Todas unidades	Todas unidades	Não há rede wireless oficial.	Em processo de licitação para instalação e implantação da rede wireless. Vide INF9	2	Execução contínua	3
<u>SOR4</u>	Gerenciamento da Configuração	DTI	DTI	Inventário dos dispositivos de rede e servidores realizados manualmente através de ferramenta própria.	Menos de 10% das estações de trabalho inventariadas (hardware e software) Inventário de estações de trabalho, servidores e dispositivos de rede desatualizados.	1	Execução Contínua	3
<u>SOR5</u>	Administração dos bancos de dados institucionais	Todas unidades	Todas unidades	Contrato anual com consultoria	Aplicação de patch sets, atualização de versão do DB, análise das auditorias, migração de DB	3	Execução contínua	3

Id	Necessidade	Requisitante	Envolvidos	Solução Atual	Situação	Criticidade	Prazo	Impacto
SOR6	Solução de serviços de impressão	Departamento administrativo	DTI e DA	Realizado de maneira não padronizada	Cada setor possui equipamentos próprios e tem que prover seus suprimentos	2	Execução contínua	3
SOR7	Administração dos servidores de rede	DTI	DTI e administradores locais	Em padronização.	Não há acordos formais sobre as responsabilidades da administração dos servidores de rede departamentais. Os novos servidores de rede estão sendo instalados dentro de uma padronização que facilita a administração	4	Execução Contínua	4
SOR8	Manutenção dos equipamentos de rede	DTI	DTI	Realizado sob demanda.	Executado de maneira manual e não suficiente questões como: Atualização de firmware, backup de configuração e configurações de segurança e QoS.	1	Execução Contínua	1
SOR9	Manutenção da rede física	DTI	DTI	2 profissionais executam a manutenção da rede de cobre. Não há manutenção da rede interna de fibras óticas.	Realizado de maneira insuficiente para a parte de cobre, por falhas na cadeia de suprimentos. E não realizada na rede de fibras óticas internas.	4	Execução Contínua	3

Id	Necessidade	Requisitante	Envolvidos	Solução Atual	Situação	Criticidade	Prazo	Impacto
<u>SOR1</u> <u>0</u>	Hosting e Colocation de servidores de rede de projetos de pesquisa	Todas as unidades	DTI	Servidores alocados no Datacenter do Depto. de Informática em Saúde	Realizado de maneira satisfatória, porém não há contratos formais para a prestação desta modalidade de serviços	1	Execução Contínua	1
<u>SOR1</u> <u>1</u>	Serviços de manutenção a equipamentos como desktops, notebooks, monitores, impressoras e periféricos em geral.	Todas as unidades	Todas as unidades	Inexistente	Existência de vários equipamentos aos quais não temos condições de prestar suporte, não é vantajoso devido à diversificação do parque	2	Execução contínua	2
<u>SOR1</u> <u>2</u>	Suporte aos serviços de telefonia integrada	Todas as Unidades	DTI e Depto. de Engenharia	Não suporte oficial	Não há atendimento a demanda	4	Execução contínua	4
<u>SOR1</u> <u>3</u>	Treinamento e reciclagem e criação de manuais para usuários nos sistemas corporativos	DTI	DTI/DRH	De acordo com a necessidade	Cada sistema tem sua política	4	Execução contínua	4
<u>SOR1</u> <u>4</u>	Definição das responsabilidades de suporte e operação dos diversos aplicativos implantados	DTI		Inexistente	Os sistemas são implantados sem o conhecimento do DTI	2	Execução contínua	2

Planejamento das Ações

O planejamento elaborado a partir das necessidades diagnosticadas no tópico anterior. Para cada necessidade identificada são estabelecidas as metas desejadas e ações a serem realizadas para atingi-las. O planejamento de ações foi dividido nas mesmas áreas do tópico de necessidades:

- Análise e Gestão de Serviços – AGS
- Capacitação dos recursos humanos – CAP
- Comunicação – COM
- Infraestrutura de serviços – INF
- Segurança da Informação – SEG
- Sistemas de Informação – SI
- Suporte Operação e Rede – SOR

Análise e Gestão de Serviços - AGS

Necessidade	ID	
Gerenciamento de contratos de prestação de serviços de TI	AGS1	
Meta	Ações	Id
Continuidade de serviços essenciais	Gerenciamento do ciclo de vida de contratos de TI (Contract Life-cycle Management) Adoção de Sistema de gerenciamento de contratos Registro de prestadores/fornecedores de serviços.	AGS1.1
Controle de Níveis de serviço (SLA - Service Level Agreement)		
Avaliação continuada de serviços contratados	Definição de metodologias de avaliação de serviços contratados	AGS1.2
Gestores/fiscais de contrato capacitados	Capacitação dos servidores que atuam na gestão de contratos de serviços de TI.	AGS1.3
	Elaboração de um processo de acompanhamento de execução contratual conforme orientações do TCU e MP/SISP.	AGS1.4
Necessidade	ID	
Gerenciamento de Ciclo de Vida de Serviços de TI	AGS2	
Meta	Ações	Id
Alinhar os serviços de TI ao negócio	Realizar análise dos planos de negócio	AGS2.1
Gerenciar o Portfólio e Catálogo de Serviços de TI	Produzir o portfólio de serviços	AGS2.2
	Produzir o catálogo de serviços	AGS2.3
	Criar um processo de autorização para a inclusão ou alteração de serviços de TI	AGS2.4
Ambientes de teste, homologação e produção	Definição de metodologia de transição de serviços de TI	AGS2.5
Avaliação da performance e qualidade dos serviços de TI	Definição de metodologias de avaliação de todos os serviços	AGS2.6

Capacitação dos recursos humanos - CAP

Necessidade	ID	
Mapeamento de competências e talentos	CAP1	
Meta	Ações	Id
Mapa de competências necessárias ao novo cenário de TI da UNIFESP	Definição de competências necessárias para cada as coordenações e grupos de TI	CAP1.1
Mapeamento das competências atuais e talentos dos servidores de TI da UNIFESP (Banco de Talentos)	Mapeamento de competências atuais e talentos das coordenações e grupos de TI	CAP1.2
Centro de inovação e capacitação de tecnologia de informação	CAP2	
Meta	Ações	Id
Implantação da Biblioteca de TI da UNIFESP	Criação da Biblioteca	CAP2.1
	Definição de áreas de conhecimento estratégicas para apoio ao DTI, DGI, DSI e equipes de TI Pró-Reitorias e campi	CAP2.2
	Realizar o mapeamento de bibliografia: livros e periódicos de TI	CAP2.3
	Aquisição dos livros e periódicos de TI	CAP2.4
	Definição de orçamentação para o setor a fim de atender a aquisição os livros e periódicos de TI da UNIFESP	CAP2.5
Implantação do Centro de inovação de TI da UNIFESP	Criação do Centro de inovação	CAP2.6
	Definição dos grupos de pesquisa e equipe de servidores para cada grupo	CAP2.7
	Contratação de novos servidores para novos ou grupos de pesquisa deficitários	CAP2.8
	Definição de orçamentação para o setor	CAP2.9
Implantação do Centro de capacitação de TI da UNIFESP	Criação do Centro de capacitação de TI da UNIFESP	CAP2.10
	Definição e contratação de instrutores e de empresas que prestam serviço de capacitação	CAP2.11
	Definição das prioridades de cursos e vagas a serem oferecidos a partir do Mapa de competências necessárias	CAP2.12
	Definição de orçamentação para o setor a fim de atender a realização de cursos de capacitação às equipes de TI da UNIFESP	CAP2.13
Necessidade	ID	
Sistema de Gestão do conhecimento	CAP3	

Meta	Ações	Id
<u>Implantação de um Sistema de Gestão do conhecimento</u>	Definição do grupo de pesquisa e desenvolvimento desse sistema	CAP3.1
	Desenvolvimento de um Sistema de Gestão do conhecimento de TI da UNIFESP	CAP3.2

Comunicação - COM

Necessidade	ID	
Vídeo e web conferências e vídeo streaming para fins acadêmicos e administrativos.	COM1	
Meta	Ações	Id
Implantação de salas de reuniões com equipamentos de vídeo-conferência destinadas a técnicos, docentes e discente.	Levantamento dos padrões de software, protocolos e recursos já utilizados na instituição.	COM1.1.1
	Levantamento das soluções existentes no mercado em observância aos padrões já adotados na instituição.	COM1.1.2
	Definição dos locais de instalação das salas em cada um dos campi, em conjunto com a Pró-Reitoria de Administração e Diretorias Administrativas dos campi, observando condições de iluminação, localização e acústica.	COM1.1.3
	Aquisição de equipamentos e serviços para a implantação.	COM1.1.4
Implantação de salas de aula com equipamentos de vídeo e web conferência destinadas a docentes e discentes	Levantamento dos padrões de software, protocolos e recursos já utilizados na instituição.	COM1.2.1
	Levantamento das soluções existentes no mercado em observância aos padrões já adotados na instituição.	COM1.2.2
	Desenvolvimento de projeto de projeto técnico de integração de tecnologia e engenharia.	COM1.2.3
	Definição dos locais de instalação das salas em cada um dos campi, em conjunto com a Pró-Reitoria de Administração e Diretorias Administrativas dos campi, observando condições de iluminação, localização e acústica.	COM1.2.4
Modernização do Teatro Marcos Lindenberg (Vila Clementino) e Teatro Adamastor Pimenta (Guarulhos) com equipamentos de Web-conferência destinada agravação e transmissão de Eventos (Solenidades, Congressos, Palestras, Seminários, Culturais, etc.)	Levantamento dos padrões de software, protocolos e recursos já utilizados na instituição.	COM1.3.1
	Levantamento das soluções existentes no mercado em observância aos padrões já adotados na instituição.	COM1.3.2
	Desenvolvimento de projeto de projeto técnico de integração de tecnologia e engenharia.	COM1.3.3
Necessidade	ID	
Telas de LCD para conteúdo informativo	COM2	

Meta	Ações	Id
Utilização de Telas de LCD para complementar as ações de comunicação de informes e eventos da Intranet, cartazes eletrônicos, clips de notícias e transmissões de solenidades em área de circulação Interna, como uma TV corporativa, via WEB.	Definição dos locais de instalação de telas em cada um dos campi, em conjunto com a Pró-Reitoria de Administração, Engenharia e Diretorias Administrativas de cada um dos campi.	COM2.1
	Desenvolvimento de software para transmissão de informações e grade de programação integrado à intranet.	COM2.2
	Aquisição de equipamentos e serviços para a implantação	COM2.3
Necessidade	ID	
Rede social interna	COM3	
Meta	Ações	Id
Criação de sítio para membros da comunidade interagirem virtualmente	Avaliação de ferramentas existentes	COM3.1
	Definição de serviços a serem oferecidos	COM3.2
Disponibilização de ferramentas web atuais no site da UNIFESP	Avaliação de ferramentas existentes	COM3.3
	Definição de serviços a serem oferecidos	COM3.4
Criação de contas oficiais da UNIFESP em sites de relacionamento	Avaliação de ferramentas existentes	COM3.5
	Definição de serviços a serem oferecidos	COM3.6
Necessidade	ID	
Repositório de Objetos Multimídia	COM4	
Meta	Ações	Id
Implementação do repositório de Objetos Multimídia	Estudo das soluções disponíveis em Open Source	COM4.1
Divulgação do respositorio		
Políticas de uso dos recursos oferecidos	Definição de políticas de uso	COM4.2

Infraestrutura de serviços - INF

Necessidade	ID	
Ampliação e modernização dos servidores de rede	INF1	
Meta	Ações	Id
Aumento do desempenho dos serviços de rede	Aquisição de novos servidores Aquisição de novas Storages Implementar o processo de gerenciamento de capacidade	INF1.1
Aumento da disponibilidade dos serviços		
Aumento da capacidade de armazenamento		
Aumento da qualidade dos serviços		
Replicação do Servidor de Banco de Dados Institucional - RAC	Upgrade da solução atual para redundância Implantação da solução em novo Datacenter	INF1.2
Necessidade	ID	
Projetos de Atualização e Expansão da Rede	INF2	
Meta	Ações	Id
Integração entre Setor de Imóveis, Departamento de Engenharia e Infraestrutura e o Departamento de Tecnologia da Informação	Alinhar o processo de locação/aquisição de imóveis com as necessidades de reforma e implementação do serviço de rede da UNIFESP	INF2.1
Substituição de todos os HUBs por Switches	Aquisição de equipamentos de conectividades	INF2.2
Substituição de cabeamento obsoleto	Contratação de empresa especializada	INF2.3
Ampliação contínua da rede	Contratação de empresa especializada para implantação de infraestrutura e passagem de cabeamento	INF2.4
Necessidade	ID	
Segmentação de redes	INF3	
Meta	Ações	Id
Segmentação total da rede	Estudo e definição de grupos de usuários correlacionados Elaboração de projeto de segmentação de redes (VLANs)	INF3.1
	Elaboração e publicação de cronograma de implantação	INF3.2
	Implantação da segmentação	INF3.3
Necessidade	ID	
Melhoria da conectividade entre campi	INF4	
Meta	Ações	Id
Controle do tráfego	Definição de regras para os firewalls	INF4.1
Filtragem de conteúdo		
Diminuição da demanda de suporte	Implantação de regras e filtros de controle de tráfego	INF4.2

Necessidade	ID	
Implantação de conectividade wireless interna	INF5	
Meta	Ações	Id
Conectividade Wi-fi nos principais ambientes públicos dos campi Unifesp	Definição e priorização das áreas a serem atendidas	INF5.1
	Projeto de Access Points para atendimento às áreas definidas	INF5.2
	Aquisição de equipamentos	INF5.3
	Definição e publicação de padrão de equipamento para instalações wireless de outros provedores internos	INF5.4
	Contratar empresa especializada	INF5.5
Necessidade	ID	
Conexões wireless externas	INF6	
Meta	Ações	Id
Diminuição da demanda de suporte às conexões	Contratar empresa especializada	INF6.1
Aumento da disponibilidade da rede dos imóveis atendidos por conexões wireless		
Aumento do desempenho da rede dos imóveis atendidos por conexões wireless		
Necessidade	ID	
Implantação de sistema telefonia integrada	INF7	
Meta	Ações	Id
Eliminação das linhas telefonica analógicas	Implementar e integrar os sistemas de telefonia existentes retirando ramais inoperantes e centralizando o gerenciamento das ligações, e aquisição de equipamentos VoIP.	INF7.1
Integração de todos os setores da instituição em todos os campi através de ramais VoIP		
Substituição de todos os PABXs analógicos instalados.	Definição dos perfis de usuários Definição de autorizações de uso conforme o perfil do usuário Levantamento dos dados de telefonia	INF7.2
	Gerenciar a saída das ligações, escolhendo melhor destino. Criação de PBX virtuais.	INF7.3
Necessidade	ID	
Interligação das imóveis isolados através de fibras óticas	INF8	
Meta	Ações	Id
Manter e ampliar as conexões dos imóveis hoje atendidos por fibras óticas	Contratação de empresa especializada	INF8.1
Necessidade	ID	

Melhorar ambientes de infraestrutura de serviços de TI - Datacenters	INF9	
Meta	Ações	Id
Aumento da disponibilidade dos serviços de rede	Aquisição de equipamentos	INF9.1
Reestruturação elétrica dos Datacenters dos campi	Contratação de empresa especializada e compra de equipamentos	INF9.2
Reestruturação da climatização dos Datacenters dos campi	Contratação de empresa especializada e compra de equipamentos	INF9.3
Consolidação dos Datacenters - Implantação do projeto do IDC	Contratação de empresa especializada	INF9.4

Segurança da Informação – SEG

Necessidade	ID	
Definição de Políticas de uso de serviços de TI na instituição	SEG1	
Meta	Ações	Id
Conscientização do usuário das regras para utilização dos recursos de TI da instituição	Revisão da política de uso de recursos de TI Divulgação da política de uso	SEG1.1
Conscientização dos usuários sobre a responsabilidade do uso dos recursos de TI da instituição		
Cultura de segurança da informação	Campanha disseminando a cultura de segurança da informação	SEG1.2
Padrão de softwares e configurações de segurança	Gestão do ciclo de vida do software	SEG1.3
Eliminar o uso de software não-licenciado	Inventariar os softwares utilizados na instituição e adquirir as respectivas licenças ou substituir por software livre os não licenciados.	SEG1.4
Necessidade	ID	
Controles de acesso lógico através de mecanismos de identificação, autenticação e autorização	SEG2	
Meta	Ações	Id
Segurança no acesso as estações de trabalho, ambiente de rede e sistemas de informação	Definição de políticas de acesso, senhas. Adoção de biometria. Utilização de certificação digital.	SEG2.1
Segurança no tráfego de dados no ambiente de rede e dispositivos móveis		
Implantação de um Mecanismo SSO (Single Sing-on) para acesso WEB	Análise e escolha de ferramentas e padrões adequados às necessidades atuais e futuras	SEG2.3
Meta	Ações	Id
Controle de acesso a informações	Classificação da Informação	SEG3.1
Gestão da informação não-estruturada (documentos de texto, planilhas, e-mail, etc).		
Modelo padrão de permissões para serviços	Definição do modelo de Autenticação, autorização e responsabilização	SEG3.2
Necessidade	ID	
Planos de Contingências	SEG4	

Meta	Ações	Id
Continuidade dos negócios	Realizar estudo AIN - Análise de Impacto nos Negócios	SEG4.1
	Elaboração de planos de contingencia para serviços críticos	SEG4.2
Necessidade	ID	
Levantamento da Informação e conhecimento sensível	SEG5	
Meta	Ações	Id
Proteção da propriedade intelectual e do conhecimento científico	Contatar a ABIN para implementar o PNPC - Programa Nacional de Proteção ao Conhecimento	SEG5.1
		SEG5.2
Necessidade	ID	
Instituir Comitê de Segurança da Informação e implementar equipe de tratamento e resposta a incidentes	SEG6	
Meta	Ações	Id
Equipe de tratamento e resposta a incidentes	Capacitar profissionais e/ou contratar empresa para prestar serviços técnicos de segurança	SEG6.1
Comitê de Segurança da Informação e Comunicações	Capacitar Sevidores para atuar no Comitê de Segurança da Informação e comunicações	SEG6.2
Gestor de Segurança da Informação e Comunicações	Capacitar e nomear Gestor de Segurança da Informação e Comunicações	SEG6.3
Necessidade	ID	
Implementação de filtros de conteúdo Web.	SEG7	
Meta	Ações	Id
Controle do acesso à internet		
Eliminação do acesso a sites com virus		
Diminuição de incidentes causados por acessos indevidos	Compra de appliances de segurança	SEG7.1
Classificação dos sites acessados em tempo real		

Sistemas de Informação - SI

Necessidade	ID	
Readequação de sistemas administrativos	SI1	
Meta	Ações	Id
Informatização do Planejamento Orçamentário	Implantar novo sistema de planejamento orçamentário.	SI1.1
Padronização e eliminação de redundancias	Padronização de Materiais e Serviços para solicitações.	SI1.2
	Padronizações de requisitantes de materiais e serviços.	SI1.3
	Implantar novo módulo de solicitações.	SI1.4
	Implantar controle de fornecedores.	SI1.5
Informatização de contratos e convênios	Implantar sistema de contratos e convênios.	SI1.6
Informatização de gerenciamento de obras	Implantar Gerenciamento de Obras.	SI1.7
Readequação dos Sistemas Administrativos existentes com mudança de arquitetura	Readequação do sistema de Imóveis.	SI1.8
	Implantar novo sistema EAOC.	SI1.9
	Implantar novo sistema de importação.	SI1.10
	Adequar o sistema de Compras para atender a solicitações e ao novo cadastro de fornecedores.	SI1.11
	Adequar o sistema de Estoques para atender as solicitações.	SI1.12
	Adequar o sistema de Protocolo na forma de geração de processos.	SI1.13
	Adequar o sistema Coleta visando a integração com o sistema de Planejamento.	SI1.14
	Adequar o sistema de Tramites.	SI1.15
Adequar o sistema de Patrimônio e Manutenção.	SI1.16	
Readequação do Sistema de Recursos Humanos	Implantar uma nova estrutura sistêmica para gestão de RH a fim de atender ao novo modelo do sistema SIAPE	SI1.17
Sistema de gerenciamento eletrônico de documentos	Implantar sistema de gerenciamento eletrônico de documentos	SI1.18
Necessidade	ID	
Readequação de sistema de gestão acadêmica	SI2	
Meta	Ações	Id
Informatização dos processos de gestão acadêmica adequada às necessidades da Nova UNIFESP	Implantar o novo Sistema de Matrícula Única	SI2.1
	Implantar o novo Sistema de Graduação	SI2.2

	Implantar o novo Sistema de Especialização	SI2.3
	Implantar o novo Sistema de Residência Médica	SI2.4
	Implantar o novo Sistema de Ações Extensionistas	SI2.5
	Implantar o novo Sistema de Pós Graduação	SI2.6
Integração do sistema de gestão acadêmica com demais sistemas administrativos	Integrar ao Sistema de Matrícula Única aos sistemas administrativos.	SI2.7
Integração do sistema de gestão acadêmica com sistemas externos (PING-IFES/CAPES)	Contemplar ao Sistema de Matrícula Única integração efetiva aos modelos externos.	SI2.8
Consolidação de informações ao diretório pessoas	Integrar ao sistema de Matrícula Única os dados cadastrais das diversas pessoas mantidas (alunos, orientadores, docentes e membros de banca).	SI2.9
Necessidade	ID	
Definição e padronização de arquitetura de sistemas e metodologias de desenvolvimento	SI3	
Meta	Ações	Id
Definição de metodologia de desenvolvimento e gestão	Adoção práticas de gerenciamento de projetos	SI3.1
	Desenvolvimento ou aquisição de ferramentas de gerenciamento de projetos	SI3.2
	Implantar metodologia de desenvolvimento	SI3.3
	Implantar regras de padronização	SI3.4
	Aquisição de ferramentas de modelagem de sistema	SI3.5
	Aquisição de ferramentas de modelagem de banco de dados.	SI3.6
Racionalização do atendimento da demanda por Sistemas de Informação	Estabelecer estatísticas e apontamentos para controle de demanda por Sistemas de Informação	SI3.7
	Implantar sistema de controle de demanda por Sistemas de Informação.	SI3.8
	Gerenciar demanda por Sistemas de Informação	SI3.9
Mapeamento de Processos	Realizar o mapeamento dos processos nas diversas áreas da Instituição.	SI3.10
	Levantamento das boas práticas de processos.	SI3.11
	Verificação da legislação vigente aos processos a serem informatizados	SI3.12
Definição de nova arquitetura de sistemas	Definir a tecnologia a ser utilizada visando arquitetura de serviços	SI3.13
	Definir o modelo arquitetural dos sistemas a serem desenvolvidos	SI3.14

	Estabelecer padrões de desenvolvimento	SI3.15
	Criar banco de informações sobre os serviços disponibilizados ou utilizados	SI3.16
Alcançar melhorias em qualidade de software	Adoção de práticas de qualidade, visando alcançar os níveis do CMMI (<i>Capability Maturity Model Integration</i>)	SI3.17
	Adoção de ferramenta de controle de versão	SI3.18
	Adoção de ferramenta de rastreamento de falhas (Ex:Bugzilla)	SI3.19
Necessidade	ID	
Fornecimento de Informações Estratégicas de Apoio à Decisão	SI4	
Meta	Ações	Id
Adoção de práticas de Business Intelligence	Utilização de Ferramentas de Business Intelligence	SI4.1
	Integração dos Sistemas de Avaliação Institucional com os sistemas corporativos	SI4.2
	Criação ou aquisição de Sistemas de controle estatístico voltados ao apoio à decisão.	SI4.3
Necessidade	ID	
Manutenção dos sistemas administrativos	SI5	
Meta	Ações	Id
Manutenção dos sistemas administrativos	Realizar a manutenção e suporte dos sistemas administrativos	SI5.1
Necessidade	ID	
Manutenção dos sistemas acadêmicos	SI6	
Meta	Ações	Id
Manutenção dos sistemas acadêmicos	Realizar a manutenção e suporte dos sistemas acadêmicos	SI6.1
Necessidade	ID	
Novas demandas emergenciais das Pró-Reitorias	SI7	
Meta	Ações	Id
Novos sistemas de informação acadêmicas - demandas emergenciais	Implantação de sistemas de informação acadêmicas - demandas emergenciais das Pró-Reitorias	SI7.1
Necessidade	ID	
Manutenção e suporte dos sistemas de demandas emergenciais das Pró-Reitorias	SI8	
Meta	Ações	Id

Manutenção e suporte dos sistemas acadêmicos das demandas emergenciais das Pró-Reitorias	Realizar a manutenção e suporte dos sistemas acadêmicos das demandas emergenciais das Pró-Reitorias	SI8.1
Necessidade	ID	
Ampliação da utilização do Ensino a Distância	SI9	
Meta	Ações	Id
Integração das plataformas EAD aos sistemas acadêmicos	Implantação de módulos que permitam a conexão entre plataformas EAD e sistemas acadêmicos dentro dos padrões de segurança definidos (SEG2 e SEG3)	SI9.1
Necessidade	ID	
Sistemas para o Hospital Universitário	SI10	
Meta	Ações	Id
		SI10.1
Necessidade	ID	
Manutenção dos sistemas do Hospital Universitário	SI11	
Meta	Ações	Id
		SI11.1

Suporte Operação e Rede - SOR

Necessidade	ID	
Suporte a estações de trabalho e infraestrutura de rede	SOR1	
Meta	Ações	Id
Prevenção e eliminação de vírus em estações de trabalho	Estudo e implantação de soluções de segurança para estações de trabalho	SOR1.1
Garantir a segurança do usuário		
Controle de inventário de estações de trabalho	Estabelecimento de uma estação de trabalho de referência	SOR1.2
Controle de acesso a estações de trabalho		
Atendimento eficiente e eficaz aos usuários	Implantação de central telefônica VoIP com mecanismos para avaliar os níveis de atendimento à demanda Controle e avaliação periódica dos níveis de atendimento	SOR1.3
Alta disponibilidade de serviços de rede	Re-adequação e instalação de Datacenters Monitoramento ativo dos serviços de rede Contratação de manutenção de fibras-ópticas do 'backbone' da rede	SOR1.4
Necessidade	ID	
Manutenção da conectividade entre campi	SOR2	
Meta	Ações	Id
Serviço de acesso à Internet com alta disponibilidade	Contrato de conectividade à Internet	SOR2.1
Banda de conexão à Internet suficiente		
Serviço de acesso à rede corporativa com alta disponibilidade	Contrato de conectividade (MPLS)	SOR2.2
Largura de banda de acesso à rede corporativa suficiente		
Necessidade	ID	
Suporte as redes wireless	SOR3	
Meta	Ações	Id
Controle de acesso de usuários wireless a partir da base corporativa	Implementação de mecanismos de controle de acesso utilizando a base corporativa de usuários (Diretório Institucional)	SOR3.1
Controle dos dispositivos wireless conectados à rede	Determinação de padrões de equipamento e de configuração wireless	SOR3.2
Necessidade	ID	
Gerenciamento da Configuração	SOR4	

Meta	Ações	Id
Controle de software e hardware instalado em estações de trabalho	Implantação de software de controle de inventário nas estações de trabalho	SOR4.1
Levantamento do uso de software não licenciado, obsoleto e nocivo		
Eliminação do uso de softwares não licenciados, obsoletos e nocivos (malwares e ferramentas hackers) (talvez SEG?)	Definição de políticas e critérios com base no inventário obtido (item SOR4.1) e disponibilidade de recursos	SOR4.2
Redução ou eliminação de hardwares e softwares obsoletos.	Definição de configuração de referência de estações de trabalho	SOR4.3
Necessidade	ID	
Administração dos bancos de dados institucionais	SOR5	
Meta	Ações	Id
Manter o SGBD atualizado	Contrato de suporte a ferramenta.	SOR5.1
Otimizar a infraestrutura de banco de dados	Contração de serviço técnico-profissional especializado para banco de dados	SOR5.2
Apoio a projetos de migração de banco de dados		
Consolidação de servidores de bancos de dados	Elaborar o projeto de consolidação	SOR5.3
	Implementar a consolidação	SOR5.4
Necessidade	ID	
Serviços de impressão	SOR6	
Meta	Ações	Id
Controle da quantidade de impressão por usuário/setor	Estimar volumes de impressão Definir metodologia de outsourcing de impressão Contratar serviço de impressão	SOR6.1
Servidores liberados da tarefa de suporte técnico à impressoras		
Eliminação dos problemas causados por falha de hardware		
Necessidade	ID	
Administração dos servidores de rede	SOR7	
Meta	Ações	Id
Independência de pessoas chaves	Documentação dos servidores e serviços. Procedimentos de verificação e restauração.	SOR7.1
Continuidade dos serviços		
Necessidade	ID	

Manutenção dos equipamentos de rede	SOR8	
Meta	Ações	Id
Independência de pessoas chaves	Documentação dos serviços e configurações.	SOR8.1
Continuidade dos serviços		
Necessidade	ID	
Manutenção da rede física	SOR9	
Meta	Ações	Id
Atendimento eficiente à demanda por expansão/readequação da rede	Estabelecimento de um fluxo de trabalho para projetos de rede Gestão de demanda e divulgação do andamento dos pedidos	SOR9.1
Conformidade de todas as instalações de rede	Estabelecimento de padrões para instalação de equipamentos de rede Acompanhamento e fiscalização da execução dos projetos	SOR9.2
Necessidade	ID	
Hosting e Colocation de servidores de rede de projetos de pesquisa	SOR10	
Meta	Ações	Id
Documentação com características de hardware aceitáveis		SOR10.1
Provisionamento mínimo de infra-estrutura física		
Provisionamento mínimo de infra-estrutura lógica		SOR10.2
Necessidade	ID	
Serviços de manutenção a equipamentos como desktops, notebooks, monitores, impressoras e periféricos em geral.	SOR11	
Meta	Ações	Id
Servidores liberados da tarefa de suporte técnico	Estimar demanda Definir metodologia e fluxo do processo Contratar serviço de suporte técnico especializado	SOR11.1
Diminuição do tempo de atendimento para 4 horas		
		SOR11.2

Necessidade	ID	
Suporte aos serviços de telefonia integrada	SOR12	
Meta	Ações	Id
Controle da utilização da telefonia UNIFESP.	Cadastrar todos os usuários com suas devidas restrições. Utilizar a melhor saída (custo mais baixo). Gerenciar os PABX virtuais, configurando de acordo com os pedidos dos departamentos.	SOR12.1
Manter os servidores PABX virtuais.		
Manter os telefones e aparelhos VoIP.	Contratar empresa especializada para manutenção dos aparelhos. Disponibilizar sistemas de tarifações on-line mensalmente.	SOR12.2