



AGENERSA

Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico
do Estado do Rio de Janeiro

CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TI



AGENERSA

ASSIN

ASSESSORIA DE INFORMÁTICA



**GOV
RJ**

Rio20
É HORA DE AGIR
30

Catálogo de Serviços de Tecnologia da Informação

Versão 1.0 – janeiro /2024

Assessora Chefe

Michelle Rodrigues

Design e Layout

Felipe Feijó

Assessores

Alessandro Mathera

Marcelo Bogo

Oyhama Menezes

Felipe Feijó

Denise Bohrer

SUMÁRIO

1. Service Desk e atendimento da ASSIN;

2. Serviços de suporte ao usuário;

- 2.1. Contas de usuário na rede da AGENERSA;
- 2.2. Contas de e-mail institucional;
- 2.3. Sistemas operacionais;
- 2.4. Instalação de software em computadores administrativos (programas, suítes de escritório, etc.);
- 2.5. Instalação de computadores e periféricos (impressoras, multifuncionais, projetores, lousas interativas, mesas digitalizadoras, webcams, etc.);
- 2.6. Manutenção;
- 2.7. Voip e Telefonia;
- 2.8. Videoconferência;
- 2.9. Suporte em eventos da AGENERSA (Interno ou Externo);
- 2.10. Outros serviços;

3. Serviços de Redes e Infraestrutura;

- 3.1. Rede cabeada;
- 3.2. Rede sem fio (wi-fi)
- 3.3. Gerência de ativos
- 3.4. Câmeras de Segurança
- 3.5. Intranet e Atualizações do Portal
- 3.6. Servidor de arquivos
- 3.7. Máquinas Virtuais (VMs)
- 3.9. Backup
- 3.10. Firewall
- 3.11. Incidentes de segurança

4. Assessoria de transformação digital e serviços de Desenvolvimento e Sistemas

- 4.1. Criação de novos sistemas;

5. Referências

1. Service Desk e atendimento da ASSIN

A Assessoria de Informática da AGENERSA, oferece diversas maneiras de suprir as demandas de atendimento aos seus serviços. Para isso, a equipe de Service Desk atua em 1º nível, atendendo os usuários, entendendo as necessidades e coletando as informações necessárias.

Posteriormente, as solicitações serão direcionadas à equipe de atendimento de 2º nível mais adequada à solução do seu chamado. Na tabela a seguir, estão listadas as formas de atendimento da ASSIN e seus respectivos Acordos de Nível de Serviço (SLA), ou seja, o tempo necessário para o seu atendimento. Ressaltamos que o SLA é contabilizado conforme o horário de funcionamento dessa assessoria, assim, cada 8 horas corresponde a 1 dia útil.

Serviço	Descrição	Acordo de nível de serviço (SLA)
Atendimento ao usuário	Atendimento presencial a usuários	3 horas/ sob demanda
Atendimento telefônico	Atendimento a usuários via telefone	3 horas/ sob demanda
Atendimento de chamados	Atendimento a usuários via sistema de gerenciamento de chamados (GLPI)	6 horas
Atendimento via e-mail	Atendimento a usuários via e-mail institucional	8 horas

Como solicitar?

Todos os usuários de serviços AGENERSA podem ter acesso ao Service Desk das 8h às 18h, de segunda a sexta-feira, em dias úteis, segundo. O atendimento pode ser realizado:

- Presencial: sala da Assin;
- Telefone: 2332-6486 e 2332-6494 / Ramais 2486 e 2464;
- Sistema de chamados: <http://10.3.197.12/glpi/> ou no ícone da área de Trabalho:



- E-mail: assin@agenersa.rj.gov.br;

2. Serviços de Suporte ao Usuário

2.1 Contas de usuário na rede da AGENERSA

O domínio de rede interna agenersa.rj é gerenciado através de uma plataforma LDAP administrada pela ASSIN, a qual permite, aos usuários cadastrados, terem acesso aos computadores desktop, às redes wi-fi, bem como a alguns serviços oferecidos pela ASSIN. Para ter acesso a rede, a solicitação deverá vir do RH mediante SEI específico.

Serviço	Acordo de nível de serviço (SLA)
Criar/alterar usuário	3 horas
Criar usuários em lote (acima de 5 usuários)	8 horas
Criar/alterar grupo	6 horas
Alterar configurações de permissões	8 horas
Bloquear ou desbloquear usuário	3 horas / sob demanda
Excluir usuário	8 horas

Para quem se destina? O acesso é destinado a servidores, terceirizados e estagiários(a) que necessitem utilizar acesso aos computadores ou a rede da AGENERSA.

Como solicitar? O setor de Recursos Humanos, solicita via SEI específico, caso de servidores, é necessário a nomeação em Diário Oficial.

2.2 Contas de e-mail institucional

O domínio institucional @agenersa.rj.gov.br é gerenciado pela ASSIN através da plataforma **ZIMBRA**, uma parceria entre o AGENERSA e o PRODERJ para oferecer soluções e ferramentas, é possível acessar o e-mail institucional através do endereço: <https://agenersa.webmail.rj.gov.br/> sendo necessário autenticar com um e-mail institucional.

Serviço	Acordo de nível de serviço (SLA)
Criar/alterar conta de e-mail institucional	3 horas
Bloquear/desbloquear conta de e-mail institucional	3 horas
Excluir conta de e-mail institucional	8 horas
Alterar configurações e criação de Assinaturas	8 horas

Para quem se destina? O acesso é destinado a servidores da AGENERSA, sejam eles servidores efetivos, cedidos ou nomeados.

Como solicitar? O setor de Recursos Humanos, solicita via SEI específico. Caso de servidores, é necessário a nomeação em Diário Oficial.

2.3. Sistemas Operacionais

O Setor de Suporte ao Usuário da ASSIM presta atendimento aos sistemas operacionais Windows, no âmbito da AGENERSA. Os serviços realizados em laboratórios da própria sede ou acionados a garantia dos fornecedores.

Serviço	Acordo de nível de serviço (SLA)
Formatação de Sistema Operacional	32 horas
Atualização de Sistema Operacional	16 horas

Para quem se destina? O serviço é destinado a colaboradores da AGENERSA, sejam eles servidores, terceirizados e estagiários.

Como solicitar? O próprio usuário ou sua chefia imediata podem solicitar o serviço através da central de atendimento.

2.4. Instalação de software em computadores administrativos (programas, suítes de escritório e etc.)

Para a instalação de um software, o usuário deverá fornecer nome e versão do programa desejado. Caso não seja informada a versão, será

instalada a versão mais atualizada compatível com o equipamento. Para softwares *open-source*, serão feitos testes de segurança e homologação para que a instalação seja liberada. Para softwares proprietários, deverá ser solicitado o licenciamento e, caso a AGENERSA não possua licenças disponíveis, o usuário terá a possibilidade de fornecer o licenciamento, se assim desejar. Só serão aceitas licenças originais e oficiais, mediante comprovação.

Serviço	Acordo de nível de serviço (SLA)
Instalação de software	16 horas
Desinstalação de software	16 horas
Atualização de Software	16 horas

Para quem se destina? O serviço é destinado a colaboradores da AGENERSA, sejam eles servidores, terceirizados e estagiários.

Como solicitar? O próprio usuário ou sua chefia imediata podem solicitar o serviço através da central de atendimento.

2.5. Instalação de Computadores e Periféricos (impressoras, multifuncionais, projetores, lousas interativas, mesas digitalizadoras, webcams, etc.)

O atendimento às solicitações de instalação de novos computadores ou periféricos está condicionado à disponibilidade do equipamento solicitado.

Serviço	Acordo de nível de serviço (SLA)
Instalação física de computador	8 horas
Desinstalação física de computador	8 horas
Instalação física de periférico (incluindo instalação de software)	8 horas
Desinstalação física de periférico	8 horas
Atualização de software de periférico	8 horas

Para quem se destina? O serviço é destinado a colaboradores da AGENERSA, sejam eles servidores, terceirizados e estagiários.

Como solicitar? O próprio usuário ou sua chefia imediata podem solicitar o serviço através da central de atendimento.

2.6. Manutenção

O atendimento às solicitações de manutenção de equipamentos na ASSIN está condicionado à disponibilidade de peças, produtos e ferramentas, além de acionamento da garantia as empresas fornecedoras.

Serviço	Acordo de nível de serviço (SLA)
Manutenção preventiva de computador	16 horas
Manutenção corretiva de computador	16 horas
Reparo de equipamento	16 horas
Substituição de componentes (memória, disco, monitor, etc.)	8 horas
Acionamento de garantia (para equipamentos elegíveis)	24 horas
Substituição de cabos danificados (VGA, DVI, HDMI, Ethernet, etc.)	3 horas

Para quem se destina? O serviço é destinado a colaboradores da AGENERSA, sejam eles servidores, terceirizados e estagiários.

Como solicitar? O próprio usuário ou sua chefia imediata podem solicitar o serviço através da central de atendimento.

2.7. VoIP e Telefonia

A infraestrutura de telefonia de Voz sobre IP (VoIP) da AGENERSA é de administração e gerência da ASSIN. O atendimento às solicitações de instalação de novos ramais está condicionado à disponibilidade de aparelhos VoIP.

Serviço	Acordo de nível de serviço (SLA)
Instalação de um novo ramal VoIP	16 horas
Substituição/configuração de aparelho VoIP	16 horas
Alterar/excluir ramal	16 horas
Alterar perfil de um ramal	8 horas

Para quem se destina? O serviço é destinado a colaboradores da AGENERSA, sejam eles servidores ou terceirizados.

Como solicitar? O próprio usuário ou sua chefia imediata podem solicitar o serviço através da central de atendimento.

2.8. Videoconferência

A infraestrutura de salas virtuais para videoconferências (ZOOM) é de administração e gerência da Secretaria Executiva (Secex). No entanto, solicitações relacionadas a preparação dos espaços de reunião presencial devem ser realizadas à ASSIN. O atendimento às solicitações de utilização de videoconferência está condicionado à disponibilidade e reserva prévia de uma das salas de reunião aptas para videoconferências. Já o atendimento às solicitações de instalação ou substituição de novos aparelhos de videoconferência estão condicionados à sua disponibilidade.

Serviço	Acordo de nível de serviço (SLA)
Instalação de um novo aparelho de videoconferência	24 horas
Substituição de aparelho de videoconferência	24 horas
Efetuar teste de videoconferência	24 horas

Para quem se destina? O serviço é destinado a colaboradores da AGENERSA, sejam eles servidores ou terceirizados.

Como solicitar? O próprio usuário ou sua chefia imediata podem solicitar o serviço através da central de atendimento.

2.9. Suporte em eventos da AGENERSA (Interno ou Externo)

O atendimento às solicitações de suporte em eventos está condicionado à disponibilidade de pessoal e reserva prévia de equipamentos.

Serviço	Acordo de nível de serviço (SLA)
Instalação temporária de equipamentos	24 horas
Transmissão de streaming do evento via YouTube	24 horas

Para quem se destina? O serviço é destinado a colaboradores da AGENERSA, sejam eles servidores ou terceirizados.

Como solicitar? O próprio usuário ou sua chefia imediata podem solicitar o serviço através da central de atendimento.

2.10. Outros serviços

Solicitações a outros serviços de Suporte ao Usuário que não constam nesse catálogo, serão recebidas e analisadas pela ASSIN dentro do prazo (SLA) de 8 horas.

Para quem se destina: O acesso é destinado a usuários da AGENERSA, sejam eles servidores, terceirizados ou estagiários.

Como solicitar: O próprio usuário ou sua chefia imediata podem solicitar o serviço através da central de atendimento.

3. Serviços de Redes e Infraestrutura

3.1 Rede cabeada

A infraestrutura de rede cabeada da AGENERSA é de administração e gerência da ASSIN. O atendimento às solicitações de instalação ou substituição de cabeamento estão condicionados à disponibilidade de material.

Serviço	Acordo de nível de serviço (SLA)
Instalação de ponto de rede	24 horas
Realocação de ponto de rede	24 horas
Remoção de ponto de rede	24 horas
Reparo de ponto de rede	8 horas

Para quem se destina? O acesso é destinado a usuários da AGENERSA, sejam eles servidores, terceirizados.

Como solicitar? O próprio usuário ou sua chefia imediata podem solicitar o serviço através da central de atendimento.

3.2. Rede sem fio (wi-fi)

A infraestrutura de rede sem fio (wi-fi) da AGENERSA é de administração e gerência da ASSIN. O atendimento às solicitações de instalação ou substituição de equipamentos estão condicionados à existência de estoque de material e licenças de software.

Serviço	Acordo de nível de serviço (SLA)
Falha na cobertura de rede sem fio (informar ponto cego)	4 horas
Falha na autenticação	4 horas
Falha no acesso à rede/Internet sem fio	4 horas

Para quem se destina? O acesso é destinado a usuários da AGENERSA, sejam eles servidores ou terceirizados.

Como solicitar? O próprio usuário ou sua chefia imediata podem solicitar o serviço através da central de atendimento.

3.3. Gerência de ativos

Materiais e equipamentos de TIC

São considerados recursos de TIC equipamentos e dispositivos baseados em técnica digital, com funções de coleta, tratamento, estruturação, armazenamento, comutação, transmissão, recuperação ou apresentação da informação, a exemplo de:

- Desktops;
- Notebooks;
- Monitores de vídeo;
- Impressoras, Impressoras térmicas, Multifuncionais;
- Scanners de documentos;
- Tablets;
- Webcams.

Excluem-se dessa categoria projetores, televisores em geral, dispositivos Radio Frequency Identification - RFID, aparelhos telefônicos (como fixos, celulares e smartphones), relógio de ponto, rádio comunicadores e estações rádio base, câmeras fotográficas, cartuchos, toners e demais insumos de impressão, plotters, segmentos de áudio e vídeo, fechaduras eletrônicas e gravadores de áudio digital ou analógico.

A infraestrutura de ativos de rede (*switches*, roteadores, pontos de acesso sem fio etc.) são da administração e gerência da ASSIN. O atendimento às solicitações de instalação ou substituição de equipamentos estão condicionados à disponibilidade de material e licenças de software.

Serviço	Acordo de nível de serviço (SLA)
Instalação de equipamento de rede	48 horas
Realocação de equipamento de rede	24 horas
Remoção de equipamento de rede	48 horas
Reparo/Substituição de equipamento de rede	24 horas
Criar/configurar VLAN	24 horas

Para quem se destina? O acesso é destinado a usuários da AGENERSA, sejam eles servidores ou terceirizados.

Como solicitar? O próprio usuário ou sua chefia imediata podem solicitar o serviço através da central de atendimento.

3.4. Câmeras de Segurança

A infraestrutura de câmeras de segurança em rede da AGENERSA é de administração e gerência da ASSIN. No entanto, em caso de ocorrências, as solicitações de imagens devem ser realizadas à Assessora Chefe da ASSIN, responsável por analisar o caso e solicitar à equipe da ASSIN. Lembrando que as gravações são guardadas pelo período de 30 dias corridos sendo sobrescrito neste diariamente.

Serviço	Acordo de nível de serviço (SLA)
Solicitação de gravações	8 horas
Instalação de câmera de segurança*	48 horas
Realocação de câmera de segurança	48 horas
Remoção de câmera de segurança	48 horas
Reparo/Substituição de câmera de segurança*	48 horas

**conforme disponibilidade de material.*

Para quem se destina? O acesso é destinado aos gestores e aos Codir.

Como solicitar? A chefia imediata pode solicitar o serviço através da central de atendimento.

3.5. Intranet e Atualizações do Portal

Através do serviço de hospedagem de sites local (intranet) e em datacenter PRODERJ (Portal), é possível inserir, remover e atualizar informações sobre a AGENERSA. Os sites hospedados são de administração e gerência da ASSIN que podem ser atribuídos e configurados as permissões e o acesso ao usuário da rede previamente selecionado que será responsável pelas atualizações exclusivamente de notícias.

Demais solicitações de atualização de conteúdo devem ser solicitados no **SEI-220007/003145/2023**, observada a Portaria nº 799 de 5 de julho de 2023.

Serviço	Acordo de nível de serviço (SLA)
Solicitação de atualização no Portal	4 horas
Solicitação de atualização na Intranet	8 horas

Para quem se destina? Conforme Portaria nº799 de 5 de julho de 2023, o serviço é destinado aos gestores de cada unidade.

Como solicitar? A chefia imediata pode solicitar o serviço através do **SEI-220007/003145/2023**, anexando arquivos e textos a serem atualizados.

3.6. Servidor de arquivos

Através do serviço de armazenamento de arquivos na rede é possível armazenar arquivos de acesso e uso interno em um servidor no datacenter do PRODERJ. Para isso, é necessário configurar as permissões para acesso aos usuários envolvidos e deve ser autorizada pela ou assessoria responsável.

Serviço	Acordo de nível de serviço (SLA)
Criar/alterar/remover compartilhamento de rede	4 horas
Adicionar/alterar/remover permissões de usuário em um compartilhamento de rede	4 horas

Mapeamento de rede para acesso ao servidor de arquivos	8 horas
Erro no acesso/indisponibilidade do servidor de arquivos	24 horas

Para quem se destina? O acesso é destinado a usuários da AGENERSA, sejam eles servidores ou terceirizados.

Como solicitar? O próprio usuário ou sua chefia imediata podem solicitar o serviço através da central de atendimento.

3.7. Máquinas Virtuais (VMs)

Através da criação de máquinas virtuais (VMs), o usuário pode ter acesso a servidores com recursos alocados no datacenter do IMD, desde que em conformidade com a disponibilidade de recursos. Para isso, é necessária a autorização pela diretoria de TI.

Serviço	Acordo de nível de serviço (SLA)
Criação de máquina virtual (VM)	24 horas
Alteração de recursos de uma VM	24 horas
Apagar VM	8 horas
Criar snapshot de uma VM	24 horas

Para quem se destina? O acesso é destinado a usuários da AGENERSA, sejam eles servidores ou terceirizados.

Como solicitar? Assessores chefes podem solicitar, mediante disponibilidade, o serviço através da central de atendimento.

3.9. Backup

Através da infraestrutura de backup é possível armazenar backups totais, incrementais ou diferenciais, prevenindo a perda de dados e promovendo a segurança da informação. É importante ressaltar que o tamanho e a quantidade de backups armazenados estão condicionados a limitações de *storage* hospedado no datacenter do PRODERJ.

Em atendimento de Instruções Normativas, como por exemplo IN88 e IN79, é possível armazenar em backup arquivos enviados para a guarda da AGENERSA.

Serviço	Acordo de nível de serviço (SLA)
Criação/alteração de job de backup	24 horas
Exclusão de job de backup	24 horas
Restauração de backup	8 horas

Para quem se destina? O acesso é destinado a servidores, todas as solicitações serão analisadas pela Diretoria de TI.

Como solicitar? O próprio usuário ou sua chefia imediata podem solicitar o serviço através da central de atendimento.

3.10. Firewall

Através de firewalls é possível prevenir e tentar impedir que pessoas não autorizadas tenham acesso a recursos de uma rede ou de um computador. Isso é realizado através de bloqueios de portas específicas, endereços IP, sites, domínios ou tipos de pacotes ou protocolos. Uma configuração de NAT em um firewall também é necessária para disponibilizar o acesso externo a um site ou serviço e estão limitadas à disponibilidade de IPs públicos administrados pela ASSIM.

Serviço	Acordo de nível de serviço (SLA)
Liberar IP/Porta	24 horas
Bloquear IP/Porta	24 horas

Para quem se destina? O acesso é destinado a servidores, todas as solicitações serão analisadas pela Diretoria de TI.

Como solicitar? O próprio usuário ou sua chefia imediata podem solicitar o serviço através da central de atendimento.

3.11. Incidentes de segurança

A ASSIN conta com Grupo de Resposta a Incidentes de Segurança em Computadores para investigação e tratamento de ocorrências relacionadas à segurança de computadores, tendo como base a Portaria nº840/2024 e seguindo os termos da IN nº02/2022 do PRODERJ.

Serviço	Acordo de nível de serviço (SLA)
---------	----------------------------------

Alteração de site/página	12 horas
Indisponibilidade de serviço/equipamento por DoS	24 horas
Invasão de servidor/máquina/equipamento	12 horas
Infecção por malware	48 horas

Para quem se destina? O acesso é destinado a usuários da AGENERSA, sejam eles servidores, terceirizados ou estagiários.

Como solicitar? O próprio usuário ou sua chefia imediata podem solicitar o serviço através da central de atendimento.

4. Assessoria de transformação digital e serviços de Desenvolvimento e Sistemas

4.1. Criação de novos sistemas

A assessoria de Informática é também responsável por apoiar a transformação digital da AGENERSA, assessorando e buscando novas soluções de sistemas, equipamentos e ferramentas que possam otimizar e ou informatizar processos internos e externos.

O atendimento às solicitações de assessoria a novos sistemas ou evoluções estão condicionadas à análise, priorização de demandas, disponibilidade de pessoal e alocação de recursos. Caso a demanda seja priorizada e transformada em projeto, o processo deverá ser apresentado ao *Product Owner*, que deverá estar apto a participar de todo o processo.

5. Referências

ADAMS, Simon. **ITIL V3 foundation handbook**. The Stationery Office, 2009.

Sede:

**Av. Treze de maio, nº 23, Edifício Darke/ 23º andar - Centro - Rio de Janeiro
- RJ - CEP 20031-902 Tel.:(21) 2332-6469**