



INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA
VILA VELHA

MAPEAMENTO

TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

O mapeamento de atividade de tecnologia da informação tem como objetivo descrever de forma formal e resumida as atividades realizadas na área de suporte Help Desk técnico presencial e remoto ao Instituto de Previdência Social dos Servidores Públicos de Vila.

Atividades de Infra Estrutura e Operacional

Verificar funcionamento dos equipamentos no Datacenter:

- Internet
- Switches
- Firewall
- Servidores de Domínio e Dados
- Nobreaks
- Ar-condicionado

*Verificar funcionamento das estações de trabalho após 08:00h da manhã.
Algumas atividades comuns:*

- Nobreak travado, necessitando de reinicialização.
- Recuperação/formatação do sistema operacional quando necessário.
- Verificar disponibilidade da rede local; caso haja mau funcionamento, implica problemas com telefonia e dados.
- Troca de fontes quando necessário.
- Troca de memórias quando necessário.
- Troca de discos (HD/SSD) quando necessário.
- Realização de limpeza interna dos equipamentos quando necessário.
- Trocar teclado/mouse quando necessário.
- Instalar ou remover programas diversos, inclusive certificados digitais, quando necessário.

Manutenção Geral de Sistemas e Softwares

Atividades diárias de verificação nos servidores:

- Verificar se os backups estão executando diariamente.
- Cadastro de usuários novos.
- Bloqueio de usuários.
- Redefinição de senhas de usuários.
- Verificar o funcionamento e status do Active Directory (AD) – mau funcionamento pode impedir acesso ao domínio do IPVV.
- Verificar espaço em disco – servidor de dados.
- Verificar status do antivírus.
- Verificar status do servidor.
- Restaurar backup caso necessário.

Atividades de Segurança

Antivírus e Firewall:

Firewall:

- Verificar se o firewall está ligado.
- Verificar VPN se está funcionando.
- Liberar ou bloquear páginas de internet ou portas de protocolos quando solicitado.
- Verificar e atualizar diretrizes de segurança.

- Verificar acessos suspeitos e bloquear.
- Verificar status do firewall.

Antivírus:

- Instalar antivírus em máquinas novas ou recém formatadas.
- Verificar status do antivírus nas estações de trabalho pelo painel de controle remoto.
- Liberar ou bloquear páginas de internet ou portas de protocolos quando solicitado.