

	Título POLÍTICA TÉCNICA DE SUPORTE À INFRAESTRUTURA E USUÁRIOS	Código EMAP-DCSGSI-08
		Versão 0
		Data 21/11/2019
Elaborado por		Aprovado por
Ruan Louzeiro Santos		Thiago Drummond

INDÍCE

1. CONCEITOS E DEFINIÇÕES	1
2. REFERÊNCIAS LEGAIS E NORMATIVAS.....	1
3. OBJETIVO	1
4. DIRETRIZES GERAIS.....	2
5. REVISÕES	5

1. CONCEITOS E DEFINIÇÕES

- **Infraestrutura interna:** conjunto de ativos de informações interligados localmente com o objetivo de disponibilizar serviços aos usuários de TI da EMAP.
- **Ativos de informação:** os meios de armazenamento, transmissão e processamento da informação; os equipamentos necessários a isso; os sistemas utilizados para tal;
- **Usuários de TI:** Todos os empregados, prestadores de serviço, estagiários ou pessoas que no exercício de suas atividades na empresa tenham acesso as informações e aos ativos de informação.

Observar demais definições na Política de Segurança da Informação da EMAP.

2. REFERÊNCIAS LEGAIS E NORMATIVAS

Observar referências legais e normativas na Política de Segurança da Informação da EMAP.

3. OBJETIVO

A política técnica de suporte à infraestrutura interna e aos usuários de TI faz parte de um conjunto de documentos que compõem a Política de Segurança da Informação da EMAP. Os detalhes de determinados assuntos contidos nessa política

técnica estão regulados em outras políticas técnicas.

- Esta política deve ser lida por todos empregados e prestadores de serviços que atuem com as atividades descritas nela.

Esta política técnica institui regras de segurança a serem **seguidas pelos empregados da GETIN responsáveis pelo atendimento e suporte técnico à infraestrutura interna da EMAP e aos usuários de TI** que, para executar suas atividades, têm perfis de acesso de administração em todos os ativos da infraestrutura.

4. DIRETRIZES GERAIS

A GETIN deve possuir empregados substitutos capacitados para todas as atividades de suporte de TI.

Os empregados da GETIN devem ter as competências necessárias para executarem efetivamente os serviços para os quais foram designados.

Os empregados da GETIN não podem arbitrariamente acessar, ler, apagar, utilizar ou transferir informações de usuários sem a devida autorização e formalização da atividade.

Os empregados da GETIN possuem acesso remoto aos ativos de informação da EMAP e podem acessá-los para realização de manutenções quando necessário.

4.1. Controle de acesso

Os empregados da GETIN devem ter contas de acessos diferentes para executar as atividades de administração da infraestrutura e para realização de tarefas não relacionadas a administração.

- As contas de acesso são pessoais e intransferíveis.
- As contas de acesso com perfil de administração devem ter nomenclatura de fácil associação ao Administrador.
- As contas de acesso impessoais, tais como: *guest*, visitante, backup, operador, super etc. não podem ser utilizadas pelos empregados da GETIN, exceto aqueles utilizados para execução de serviços essenciais e que por limitação técnica não podem ser substituídos.

4.2. Administração

Os empregados da GETIN são responsáveis pela administração da

infraestrutura interna.

Os empregados da GETIN da EMAP devem:

- Manter a infraestrutura interna em perfeitas condições de funcionamento, certificando a qualidade, disponibilidade e integridade dos serviços.
- Avaliar os impactos de novas tecnologias antes de sua aquisição e implantação na infraestrutura interna.
- Certificar que os ativos de informação possuem somente sistemas de informações homologados.
- Desinstalar ou desabilitar serviços e sistemas desnecessários ao funcionamento dos ativos.
- Elaborar e manter atualizada uma lista de sistemas de informações homologados.
- Desinstalar das estações de trabalho dos empregados e prestadores de serviço os sistemas de informações não homologado, devendo informar tanto ao usuário quanto ao superior imediato a atividade.
- Atualizar os ativos sempre que for detectado a disponibilização de atualizações por parte do dos fabricantes.
- Preferencialmente as atualizações devem ocorrer em horário que não comprometam o funcionamento da infraestrutura interna.
- Orientar os usuários em relação a eventuais falhas de segurança que possam ocorrer por conta de alterações nos ativos de informação.

Toda e qualquer alteração de tecnologia na infraestrutura interna da EMAP deve ser comunicada aos usuários afetados pela alteração.

As estações de trabalho da EMAP devem possuir mecanismos de segurança que impeçam sua abertura por pessoas não autorizadas.

Os servidores da infraestrutura interna da EMAP não devem ser ligados em tomadas elétricas não estabilizada, bem como ligados em conjunto com outros ativos elétricos que não sejam de TI.

As estações de trabalho da EMAP devem ser configuradas seguindo os padrões de segurança estabelecidos pela GETIN.

4.3. Manutenção

Os ativos de informações que suportam processos de negócios críticos da EMAP devem ser priorizados no atendimento e manutenção.

As manutenções das estações de trabalho devem ser realizadas somente com a autorização do usuário solicitante.

- As manutenções realizadas remotamente devem ter formalização para tal.

Os ativos de informações devem ser providos de rotinas de manutenção preventiva de acordo com o tipo, porte e normas dos fabricantes.

- As manutenções preventivas dos ativos de informação da EMAP deverão ser realizadas em intervalos regulares.

Periodicamente os empregados da GETIN devem produzir relatórios estatísticos das solicitações de manutenção da infraestrutura interna, bem como as ações de correção e pendências.

4.4. Auditoria

- Os empregados da GETIN devem instituir ativos e sistemas de informações necessários para a geração de logs, bem como definir o nível de detalhamentos destes.
- Os empregados da GETIN podem realizar periodicamente auditoria em todos os ativos de informações da EMAP, se necessário.
- Os arquivos de log devem fazer parte do processo de cópias de segurança, seguindo a **Política Técnica de Cópias de Segurança**.
- As informações existentes nos logs de auditoria dos ativos da EMAP não devem ser divulgadas sem autorização prévia do superior imediato da GETIN.

4.5. Acesso remoto

- O acesso remoto a infraestrutura interna da EMAP, uma vez concedido, será controlado e monitorado.
- Os demais assuntos referentes ao acesso remoto estão contidos na **Política Técnica de Computação Móvel e Trabalho Remoto**.

4.6. Cópia de segurança

Para execução de atividades referentes a cópias de segurança, os empregados da GETIN devem observar as regras descritas na **Política Técnica de Cópias de**

Segurança.

4.7. Disposições Finais

Os casos não previstos nesta política técnica deverão ser encaminhados para a GETIN e por ela devem ser resolvidos.

5. REVISÕES

Não se aplica.