

## SERVIÇO: 07.01 – Solução de Segurança de Computadores

**Diretoria/Unidade/Gerência Responsável:** DTIC/UGSTI/GSUP

### Descrição:

Disponibilização de solução gerenciada de antivírus para estação de trabalho e servidores.

### Diferenciais MTI:

Antivírus Kaspersky Endpoint Security For Business - Select. Possui ferramentas para capacitar uma equipe de trabalho móvel, garantir a conformidade com políticas de segurança de TI e bloquear malware. O nível 'Select' da Kaspersky inclui implementação e proteção de dispositivos móveis por meio do Gerenciamento de Dispositivos Móveis (MDM) e do anti malware para dispositivos móveis.

Ferramentas de controle de endpoints (da Web, de dispositivos e de aplicativos) ajudam sua organização a impor políticas de TI, mantendo protegidos os elementos essenciais de seu ambiente de TI.

A Kaspersky Lab é uma empresa internacional de segurança virtual fundada em 1997. O abrangente portfólio de segurança da empresa inclui proteção de endpoints superior e inúmeras soluções e serviços de segurança especializada para combater ameaças digitais sofisticadas e em evolução.

### Experiência comprovada em órgãos públicos:

Ministério Público de Mato Grosso

Ministério Público de Roraima

Tribunal de Justiça do Ceará

Tribunal de Justiça do Maranhão

### Detalhamento:

O Serviço de antivírus consiste na disponibilização de um agente de segurança para que seja instalada em cada estação/servidor da rede do cliente. Esse agente receberá do servidor de antivírus as atualizações constantes sobre novas pragas virtuais e fará a verificação da máquina para encontrar vestígios de software maliciosos.

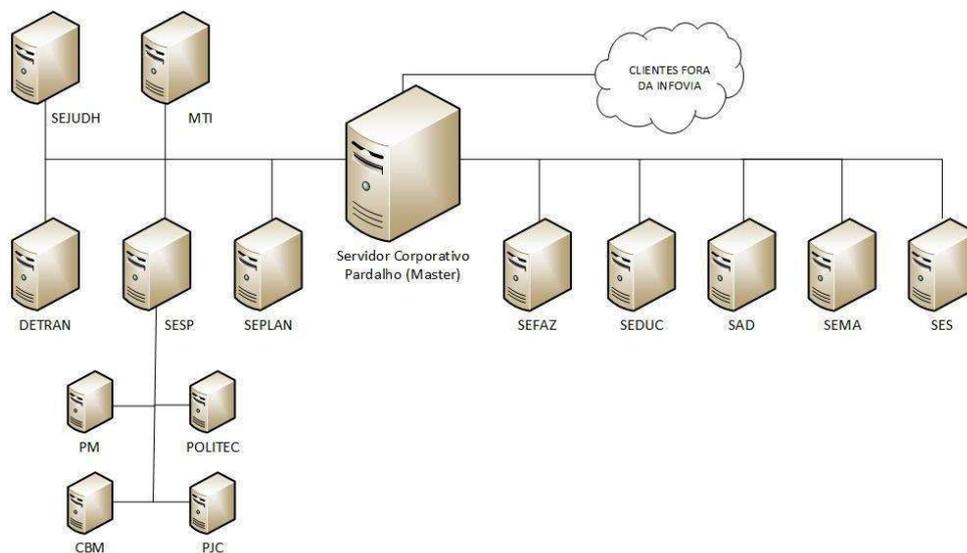
A solução de antivírus compreende:

- Software central de administração de políticas de segurança;
- Equipe técnica especializada de atendimento e suporte;
- Configuração do ambiente de repositório;
- Administração da solução de forma compartilhada;
- Atualizações frequentes que garantem melhorias e novos recursos;
- Implementação de políticas de segurança e perfis de usuário;
- Treinamento básico na ferramenta para administradores;
- SAC - Serviço de atendimento ao cliente para registro e acompanhamento das solicitações.

A equipe técnica decide, dependendo da utilização do cliente, se o mesmo irá ter em seu local um servidor slave, que se conecta ao servidor corporativo da MTI, ou se irá se conectar diretamente a este servidor sem a necessidade do slave.

Quando o órgão possuir um servidor slave, a equipe de TI do mesmo deve estar atenta as atualizações e mensagens de monitoramento que o sistema fornece para os mesmos. A MTI repassa avisos e informações para tais clientes sempre que os recebe do fornecedor.

Quando o órgão está conectado diretamente ao servidor corporativo da MTI o mesmo recebe as atualizações automaticamente e usa as regras globais que são criadas para todos. Caso seja necessário a MTI cria regras específicas para o cliente. Ficando a cargo do cliente apenas acompanhar o status e os avisos do agente instalado localmente nas suas máquinas.



**Excluído:**

- Instalação dos agentes nas máquinas dos clientes;
- Capacitação de usuários finais;
- Capacitação intermediária de administradores.

**Serviço Final:**

Licença de software de solução de segurança instalada nas máquinas do cliente

**SLA:**

- Disponibilidade do serviço 99% ao mês;
- Restabelecimento do serviço em caso de indisponibilidade é de 4 horas (desde que esteja relacionado exclusivamente ao funcionamento da ferramenta, sem qualquer relação a problema do equipamento que hospeda a solução);
- Tempo para disponibilizar o serviço é conforme estabelecido em contrato.

**Pré-requisito:**

- Formalização da demanda junto a MTI caracterizando as necessidades do cliente;
- Documento com a quantidade de licenças antivírus desejada;
- Disponibilidade de licenças.
- Conectividade com a Internet (**Serviço específico no Catálogo**).

**Responsabilidades:**

#### Cliente

- Estabelecer contrato comercial assinado entre as partes, incluindo o acordo do nível do serviço, antes do início da Prestação de Serviços;
- Prover a MTI de todos os dados e informações necessários à consecução do serviço, dentro dos prazos e condições definidos na negociação do serviço e no acordo de nível de serviço;
- Indicar representante junto à MTI para tratar de assuntos relacionados ao serviço;
- Responsabilizar-se por quaisquer falhas, erros ou imperfeições originadas do não cumprimento das recomendações, orientações e sugestões técnicas da MTI;
- Responsabilizar-se pelo fornecimento da lista de usuários que serão cadastrados para utilização do serviço;
- Comunicar de imediato, por meio do SAC, a ocorrência de qualquer anormalidade na operação do serviço;
- Disponibilizar aos usuários equipamentos, softwares e demais materiais necessários à utilização do serviço;
- Zelar pelo uso e guarda das senhas geradas para acesso ao serviço e pelo não compartilhamento de usuários e senhas.

#### MTI

- Estabelecer contrato comercial assinado entre as partes, incluindo o acordo do nível do serviço, antes do início da Prestação de Serviços;
- Comunicar ao cliente, com a antecedência possível ou de acordo com o contrato de nível do serviço, qualquer anormalidade na prestação do serviço;
- Manter a prestação do serviço conforme acordado em contrato;
- Manter em condições operacionais a edificação especializada para Data Center;
- Atender os chamados dirigidos ao SAC dentro dos níveis acordados;
- Avisar, com antecedência **de 72 horas**, as paradas programadas para o serviço;
- Responder por danos causados diretamente à administração ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, durante o fornecimento e execução dos serviços.

#### Modalidade:

Descrição do Item	Métrica
Agente para segurança de computadores	Agente