

1 Plano anual de ações e metas PAM 2010/2011

1.1 Princípios norteadores

- Melhoria da infraestrutura e serviços;
- Maior satisfação dos usuários;
- Alta disponibilidade dos serviços;
- Gestão por projetos;
- Estabelecimento e respeito aos prazos;
- Minimizar a realização de trabalhos sob demanda;
- Alinhamento com as demandas da UFSC.

1.2 Metas e Ações

1.2.1 Revitalização da redeUFSC (Fase III)

Meta	Ações	Resultados	Indicadores	Obs:
1 Revitalização da rede de apoio computacional da UFSC (fase III) visando: gerenciamento completo, índice de disponibilidade de 99,5% no backbone e 99,0% nas subredes (SETIC)	<p>1.1 Reestruturação do cabeamento óptico em nível de campus incluindo o <u>Georeferenciamento da infraestrutura de passagem</u></p> <p>1.2 Revitalização do cabeamento lógico (UTP) nas unidades com infraestrutura degradada. <u>Integração com cabeamento da telefonia convencional</u></p> <p>1.3 Gigabit Ethernet no "desktop" em ao menos 60% das portas</p> <p>1.4 Ampliação do Backbone da rede para taxas de 10Gbps</p> <p>1.5 Ampliação da redeUFSC Sem Fio. Cobertura 90%, padrão 802.11n em 100% das unidades</p>	<p>Aumentar o nível de redundância, confiabilidade, desempenho e gerenciabilidade. Possibilitar a universalização das taxas de transmissão para faixas Multi-Gigabits/S, planejar o crescimento, ampliar o acesso através da rede sem fio</p>	<p>Número de conexões executadas, racks reorganizadas, redundância</p> <p>Número de unidades atendidas, racks reorganizados, Ptos executados</p> <p>% de portas GE configuradas</p> <p>Número de segmentos em 10GE</p> <p>% de cobertura nos diversos Campi, padrão 802.11n disponível</p>	<p>1.1 - Ação do PAM2009/2010 não executado. Modificada</p> <p>1.2 - Material adquirido. Em 2009. Serviços contratados set/2010</p> <p>1.3 - PAM 2009/10 GE na conexão ao Backbone</p> <p>1.4 - Ajustes do projeto executado no PAM2009/10</p> <p>1.5 - Ajustes do projeto executado no PAM2009/10</p>
Cronograma:	Maio/2010 a Maio/2011			
Responsável:	DTR/CGR			

1.2.2 Consolidação e Virtualização do Centro de Dados

Meta	Ações	Resultados	Indicadores	Obs:
2 Consolidação e Virtualização do Centro de Dados objetivando redução em 80% do número de servidores instalados	<p>2.1 Equacionar as questões relativas a expansão de licenças do software VMWare</p> <p>2.2 Consolidar e virtualizar os serviços básicos de rede (dns, dhcp, autenticação)</p> <p>2.3 Implantar/Configurar os novos sistemas de armazenamento</p> <p>2.4 Consolidar e virtualizar os serviços de correio eletrônico</p> <p>2.5 Consolidar e virtualizar os serviços de servidores WEB.</p>	<p>Confiabilidade, Redução do número de servidores, racionalização do uso de energia elétrica, espaço físico e refrigeração, minimização do esforço de administração e gerência</p>	<p>Número de servidores virtualizados, serviços consolidados</p>	<p>2.1 - 100% realizado. Otimizações em 2010</p> <p>2.2 - 100% realizado 2009/10</p> <p>2.3 - Sistema implantado faltando ajustes</p>
Cronograma:	Julho/10 a Dezembro/10			
Responsável:	DTR/CGD			

1.2.3 Manutenção e modernização do sistema de telefonia e comunicação

Meta	Ações	Resultados	Indicadores	Obs:
3 Manutenção e Modernização do Sistema de Telefonia e Comunicação	3.1. Levantamento dos sistemas (centrais telefônicas) e serviços existentes	. Maior confiabilidade do sistema, Menor dependência de soluções proprietárias, Padronização, contabilização de uso.	% de ramais no novo ambiente, integração telefonia -VC, Novos serviços, Centrais legadas com manutenção, centrais legadas desativadas	3.1 em andamento
	3.2. Elaboração de termos de referência para contratação de serviços para manutenção da telefonia convencional			3.2 Concluído
	3.3 Estudo de soluções para substituição das centrais telefônicas convencionais por sistemas baseados em IP	. Menor dependência de sistemas legados e desatualizados		3.3 Em andamento
	3.4 Elaboração de termos de referência para aquisição de soluções de telefonia e comunicação baseados em IP	. Convergência		3.4 Em andamento
	3.5 Migração de 50% dos ramais convencionais para ramais IP			
	3.6 Integração Telefonia, Video Conferência, Fax, Correio Eletrônico			
Cronograma:	Junho/2010 a dezembro/2010			
Responsável:	DTR			

1.2.4 Regularização/ Padronização dos softwares utilizados na UFSC

Meta	Ações	Resultados	Indicadores	Obs:
4 Regularização/ Padronização dos softwares utilizados na instituição especialmente nas atividades de gestão e laboratórios de informática	4.1 Inventariar os software em uso na administração da UFSC	. Melhorar a imagem da Instituição perante a comunidade e fornecedores	. Número de softwares licenciados,	Ação do PAM2009/2010 não executada.
	4.2 Padronizar e especificar os softwares que serão adotados em suas diversas categorias	. Minimizar os problemas decorrentes do uso de software não licenciado	. unidades atendidas	
	4.3 Inventariar os software em uso nos Laboratórios			
	4.4 Padronizar softwares a serem utilizados por categoria			
	4.5 Elaborar termo de referência para licenciamento dos softwares			
	4.6 Licenciar softwares de uso corporativo			
	4.7 Definir políticas de utilização			
	4.8 Definir estratégia de implantação			
Cronograma:	Jun/2010 a Maio/2011			
Responsável:	DTR/CSS			

1.2.5 Implantação do Site Backup na Sala Cofre

Meta	Ações	Resultados	Indicadores	Obs:
5 Implantação do Site Backup na sala Cofre	5.1 Implantação da infraestrutura de conexão óptica entre os dois prédios	Dotar a UFSC das condições necessárias para reagir a um eventual desastre ou falha de operação no “Centro de Dados do UFSC”.	Etapas concluídas, Plano de contingência descrito e testado	Continuidade PAM 2009/2010
	5.2 Instalação e configuração da rede de conexão			
	5.3 Instalação e configuração do sistema de armazenamento de dados			
	5.4 Instalação e configuração dos servidores de rede			
	5.5 Planejar a conexão dos pontos de concentração da rede a sala cofre			
	5.6 Definição do plano de contingência incluindo os planos de testes regulares (Disaster/Recovery)			
Cronograma:	Jun/2010 a Maio/2011			
Responsável:	DTR/CGR/CGD			

1.2.6 Modernização do sistema de impressão e imagem da UFSC

Meta	Ações	Resultados	Indicadores	Obs:			
6 Modernização do sistema de impressão e de imagem da UFSC (Serviço de Impressão Departamental)	6.1 Levantamento da situação atual	Melhoria na qualidade do serviço, padronização, redução de custos	% de impressoras e multifuncionais substituídos, Número de unidades atendidas	Continuidade PAM 2009/2010			
	6.2 Levantamento dos serviços de impressão e tratamento de imagem disponíveis no mercado						
	6.3 Especificação de requisitos do serviço						
	6.4 Elaboração do termo de referência para contratação						
	6.5 Licitação e contrato do serviço						
	6.6 Implantação e acompanhamento						
Cronograma:	Maio/2010 a Maio/2011						
Responsável:	DTR						

1.2.7 Adequação da infraestrutura física do centro de dados

Meta	Ações	Resultados	Indicadores	Obs			
7 Adequação da infraestrutura física do Centro de Dados para possibilitar operação automatizada e disponibilidade operacional de 99,9999% (NPD)	7.1 Redimensionamento e atualização da rede elétrica	Minimizar as indisponibilidades do serviços causados por falhas na infraestrutura física, monitoramento e operação remota.	Rede elétrica adequada, Ambiente automatizado	Atividade prevista no Pam2009/2010 e não executada			
	7.2 Redimensionamento, adequação, automação e gerencia do funcionamento dos equipamentos (Nobreak, grupo gerador, ar condicionado...)						
	7.3 Implantar mecanismos de monitoração e controle de acesso						
	7.4 Treinamento da equipe de operação/monitoração						
Cronograma:	Jun/2010 a Maio/2011						
Responsável:	DTR / Operação						

1.2.8 Novo correio – Reestruturação do serviço de correio eletrônico da UFSC

Meta	Ações	Resultados	Indicadores		
8 Reestruturação do serviço de correio eletrônico da UFSC	8.1 Estudo das soluções open source disponíveis (infraestrutura e clientes)	Serviço mais confiável, estável e amigável, domínios @.*.ufsc.br consolidados e ativação do domínio @ufsc.br	Novo serviço disponível, Número de domínios consolidados, servidores desativados		
	8.2 Especificação de requisitos (cotas, autoserviço, LDAP, administração WEB), alta disponibilidade				
	8.3 Implementação da solução de homologação				
	8.4 Implantação do serviço piloto para o domínio @setic.ufsc.br				
	8.5 Implantação do serviço para o domínio @ufsc.br				
	8.6 Consolidação dos diversos domínios @*.ufsc.br em um servidor				
	8.7 Avaliar o uso de serviço tipo Google especialmente para alunos				
Cronograma:	Jul/2010 a Outubro/2010				
Responsável:	DTR/CGD				

1.2.9 Consolidar os serviços da autoridade certificadora AC-UFSC

Meta	Ações	Resultados	Indicadores
9 Consolidar os serviços da autoridade certificadora AC-UFSC/ ICPEDU	9.1 Revisão das funcionalidades 9.2 Disseminar o uso de certificado digital para o serviço de correio eletrônico 9.3 Disseminar o uso de certificado digital para o serviço WEB 9.4 Estudo e prototipação do serviço de certificado digital para serviço de redeUFSCSemFio e VPN 9.5 Estudo e prototipação do serviço de certificado digital para serviço dos sistemas de gestão acadêmica 9.6 Divulgação 9.7 Treinamento dos usuários	Melhoria da segurança da informação	Autoridade certificadora consolidada, Serviços especificados utilizando assinatura eletrônica
Cronograma:	Jun/2010 a Maio/2011		
Responsável:	DTR/CSI		

1.2.10 Implantação do Centro de Tratamento de Incidentes de Segurança da UFSC (CSIRT-UFSC)

Meta	Ações	Resultados	Indicadores
10 Implantação CSIRT-UFSC - Computer Security Incident Response Team Centro de Tratamento de Incidentes de Segurança (Setic)	10.1 Estudar modelos de Centros de Tratamento de Incidentes de Segurança 10.2 Definir atribuições e atividades do CSIRT-UFSC- http://www.cert.org/csirts/services.html 10.3 Definir a estrutura de funcionamento do CSIRT-UFSC - www.cert.org/archive/pdf/03hb001.pdf 10.4 Implantar o CSIRT-UFSC 10.5 Definir o plano de metas 2010/2011 do CSIRT- Cursos: Fundamentals of Incident Handling (FIH)[25-29/out], Advanced Incident Handling for Technical Staff (AIH)[29-03/nov]	Disseminação da cultura de segurança da informação, equipe dedicada para fornecer uma ampla compreensão das ameaças de segurança , resposta ágil e adequada aos incidentes, política de segurança	. CSIRT-UFSC criado e funcional, . Estatísticas de incidentes de segurança. Estabelecimento de metas de redução do número de incidentes
Cronograma:	Jul/2010 a Maio/2011		
Responsável:	DTR/CSI		

1.2.11 Implantação da Gerencia FCAPS para rede, serviços e aplicações.

Meta	Ações	Resultados	Indicadores
11 Melhorar a qualidade da redeUFSC, serviços e aplicações	11.1 Implantar a gerência de configuração 11.2 Melhorar a gerência de falhas 11.3 Implantar a gerência de desempenho 11.4 Implantação da Sala de Situação	Maior controle da rede, serviços e aplicações. Transparência, geração de indicadores	Serviço de gerência disponibilizado, estatísticas
Cronograma:	Agosto/2010 a Jul/2011		
Responsável:	DTR/CGR/CGD		

1.2.12 Integração, Gerenciamento e virtualização de Laboratórios de Informática.

Meta	Ações	Resultados	Indicadores		
12 Integração, Gerenciamento e virtualização de Laboratórios de Informática da UFSC	12.1 Levantar um grupo de aplicativos para manutenção, gerenciamento, segurança e autenticação para LabInfos	Padronização, facilidade de gerenciamento, e manutenção dos equipamentos. Estatísticas de uso, planejamento de capacidade, Mobilidade	Piloto funcional e homologado, Número de laboratórios implantados		
	12.2 Documentar a utilização destes para implantação nos LabInfos				
	12.3 Adequar o Sistema de Acesso Remoto (RAS) da UFSC para atender as necessidades dos LabInfos				
	12.4 Elaborar treinamentos para os Administradores dos LabInfos				
	13.5 Avaliação de ambientes para virtualização (VMWare, windows)				
	13.6 Implantação Piloto				
Cronograma:	Jul/2010 a Nov/2011				
Responsável:	DTR/CGD/CGR				

1.2.13 Implantação de uma Infraestrutura de Autorização e Autenticação aderente ao projeto CAFé

Meta	Ações	Resultados	Indicadores		
13 Implantação de uma Infraestrutura de Autorização e Autenticação aderente ao projeto CAFé (Comunidade Acadêmica Federada) da RNP	13.1 Implementar a estrutura e as diretivas do Projeto CAFé (da RNP)	Estrutura de Autenticação, Autorização padrão CAFé, Mobilidade nacional e internacional, acesso a informações como base na identidade	. Ambiente implantado, serviços migrados		
	13.2 Desenvolver o serviço ID redeUFSC (Identidade redeUFSC) com objetivo de criar o login único para os serviços de rede e aplicações				
	13.3 Compatibilizar os Serviços de Autenticação da UFSC para esta infraestrutura (RAS, Rede Sem Fio, VPN, etc)				
	13.4 Adaptar o novo sistema de e-mails para trabalhar nesta estrutura				
	13.5 Disponibilizar o serviço				
Cronograma:	Jul/2010 a Maio/2011				
Responsável:	DTR/CSI/CGD				

1.2.14 Catálogo de Serviços

Meta	Ações	Resultados	Indicadores		
14 Melhorar a qualidade dos serviços e do suporte aos serviços prestados pelo DTR/SeTIC	14.1 Elaborar catálogo de serviços contemplando seu SLA	Ampliação do uso, Maior satisfação dos usuários, e da equipe de suporte	. Número de soluções padronizadas e documentadas. Workshops realizados, utilização		
	14.2 Publicar o catálogo de serviços no site da SeTIC				
	14.3 Promover os ajustes nos serviços para adequação ao catálogo				
	14.4 Elaborar plano de treinamento para equipe de suporte de serviços				
	14.5 Ministrar os cursos				
	14.6 Padronizar serviços, software e soluções				
	14.7 Documentar procedimentos de utilização de soluções e serviços				
	14.8 Elaborar plano de treinamento de serviços e soluções para os usuários (Workshops)				
	14.9 Pesquisa de satisfação				
Cronograma:	Agosto/2010 a Maio/2011				
Responsável:	DTR/CSS				

1.2.15 Aprimorar/definir o modelo de governança da infraestrutura e dos serviços de TIC

Meta	Ações	Resultados	Indicadores
15 Aprimorar/definir o modelo de governança da infraestrutura e dos serviços de TIC	15.1 Avaliar os modelos de governança voltados a infra-estrutura e serviços (ITIL V3 , Cobit 4.1, ISO 270X (Segurança da informação)	Melhoria na organização da prestação dos serviços, Alinhamento aos objetivos estratégicos da UFSC, Maior controle do ciclo de vida dos serviços	Número de procedimentos de gestão aderentes a ITIL e/o Cobit
	15.2 Capacitação da equipe		
	15.3 Adoção de um ou mais modelos de governança		
	15.4 Selecionar ferramentas de apoio		
	15.5 Avaliar/corrigir rumos		
Cronograma:	Nov/2010 - Nov/2011		
Responsável:	DTR		

1.2.16 Iniciativa UFSC para Sites WEB

Meta	Ações	Resultados	Indicadores
16 Iniciativa UFSC para Sites WEB. Ampliação do projeto para todas as unidades acadêmicas e administrativas da UFSC	16.1. Promover treinamento das unidades na utilização do Wordpress "Ambiente de construção das páginas WEB da UFSC"	Melhoria da comunicação institucional via Internet; Apresentar informações consistentes; Padronização, facilidade de uso e eliminação do retrabalho	Número de unidades treinadas
	16.2 Identificar o nível de informação a ser publicado no portal		Informações classificadas. Meta 2010
	16.3 Adequar o portal as recomendações: a.Identidade visual da UFSC; b. Governo Federal; c. Acessibilidade; d. Internacionalização		Adequações realizadas. Meta 2010
	16.4 Integração do ambiente de gestão de conteúdo WEB aos sistemas de gestão operacional (CAGR, CAPG, etc)		Ambiente integrado ao portal. Meta 2010
	16.5 Migrar os sites das unidades administrativas da UFSC para o ambiente		Sites migrados
	16.6 Migrar os sites das unidades acadêmicas da UFSC para o ambiente		Sites migrados
Cronograma:	Dez/2010 - Jun/2011		
Responsável:	Setic/DTR		

1.2.17 Reestruturação dos Processos com base no CMMI-DEV Nível 2

Meta	Ações	Resultados
17 Reestruturação dos Processos com base no CMMI-DEV Nível 2	17.1 Formalização do documento de requisitos Moodle	Melhoria da produtividade. Organização do ambiente de desenvolvimento. Maior controle nos processos. Padronização.
	17.2 Melhorias no LIT e Redmine	
	17.3 Acompanhamento da implantação do processo (Gerenciamento, Qualidade e Configuração)	
	17.4 Melhoria do processo, com base nas métricas coletadas e analisadas	
	17.5 Manualização do processo de desenvolvimento de software	
Cronograma:	Jan/2011 - Dez/2011	
Responsável:	DSI	

1.2.18 Lotus Notes

Meta	Ações	Resultados
18 Agilizar o atendimento da Instituição, utilizando aplicativos desenvolvidos com o software Lotus/Notes	18.1 Implementação de novas funcionalidades no aplicativo do CEUA - Comissão de Ética de Uso de Animais	Atendimento com maior rapidez nos procedimentos de desenvolvimento
	18.2 Desenvolvimento de aplicativo para portaria normativas da UFSC	
Cronograma:	Jan/2011 - Dez/2011	
Responsável:	DSI	

1.2.19 Ambiente de suporte ao ensino - Moodle

Meta	Ações	Resultados
19 Utilizar Plataforma Moodle para o ambiente virtual de ensino-aprendizagem nos cursos de EaD e Presencial	19.1 Implementação de procedimentos para garantir a disponibilidade do Moodle 24x7 19.2 Desenvolver nova sincronização de dados com os sistemas acadêmicos 19.3 Concentrar acesso ao sybase a um único servidor, usando webservice 19.4 Implantação, customização e teste da versão Moodle 2.0 19.5 Implantação do Moodle para a Divisão de Capacitação e Afastamento para Formação (DCAF)	Atendimento a Instituição na área de ensino-aprendizagem, usando o software Moodle
Cronograma:	Jan/2011 - Dez/2011	
Responsável:	DSI	

1.2.20 Atualizações e melhorias no Sistema de Gestão Acadêmica (WEB)

Meta	Ações	Resultados
20 Atualizações e melhorias no Sistema de Gestão Acadêmica (WEB)	20.1 Desenvolver módulo para gerenciamento de programas de disciplinas e planos de ensino 20.2 Desenvolver sistema unificado para controle de bolsas na UFSC 20.3 Implantar módulo de matrícula online em disciplinas isoladas/ouvintes, nos departamentos de ensino, para os alunos da comunidade externa 20.4 Implementar novas funcionalidades no sistema de Intercâmbio (alunos regulares da graduação e alunos estrangeiros) 20.5 Implementar novas funcionalidades no sistema Collecta para pesquisas institucionais e avaliação de cursos 20.6 Desenvolver sistema de registro de funções na instituição (Exemplo.: Tutores EaD, Usuários externos da BU, RAS) 20.7 Desenvolver sistema de alocação de espaço físico 20.8 Desenvolver sistema de controle para o Fundo de Apoio ao Ensino de Graduação (FUNGRAD). 20.9 Implementar novas funcionalidades no sistema SEPEX (módulo de autenticação com LDAP, módulos de emissão) 20.10 Implementar novas funcionalidades no sistema CAPG (módulos de consultas para professores) 20.11 Desenvolver aplicativo para confirmação de matrícula no EaD	Atendimento a Instituição, usando aplicativos desenvolvidos com softwares para uso na internet (java, php)
Cronograma:	Jan/2011 - Dez/2011	
Responsável:	DSI	

1.2.21 Atualizações e melhorias no Sistema de Gestão Acadêmica (Cliente/Servidor)

Meta	Ações	Resultados
21 Atualizações e melhorias no Sistema de Gestão Acadêmica (Cliente/Servidor)	21.1 Novas implementações no sistema acadêmico da pós-graduação (CAPG), para atender a residência médica 21.2 Novas implementações no sistema acadêmico da graduação (CAGR), para integrar as turmas e disciplinas com o Pergamum para especificação do plano de ensino 21.3 Novas implementações no sistema acadêmico da pós-graduação (CAPG), para integrar ao Coleta CAPES 21.4 Desenvolvimento do sistema de custos (gerenciamento dos custos na UFSC em todos os setores) 21.5 Implementações no sistema gestor de capacitação para utilização pelo Moodle 21.6 Desenvolvimento sistema de registros de alunos do NDI	Atendimento a Instituição, usando aplicativos desenvolvidos com softwares cliente/servidor
Cronograma:	Jan/2011 - Dez/2011	
Responsável:	DSI	

1.2.22 Implantação e Acompanhamento de Softwares de Gestão Administrativa

Meta	Ações	Resultados
22 Implantação e Acompanhamento de softwares externos para uso administrativo	22.1 Utilização do software Pentaho para gerenciamento de informações, inclusão de novas funcionalidades	Utilização de novos sistemas on-line para gestão administrativa
	22.2 Implantação do Dbspace para atendimento da BU, Agecom e Unasus	
	22.3 Acompanhamento do sistema de controle de processos administrativos (CPA)	
	22.4 Acompanhamento do sistema de almoxarifado e materiais (ALX)	
	22.5 Acompanhamento do sistema de patrimônio (SIP)	
	22.6 Acompanhamento do sistema de compras e licitações (SCL)	
	22.7 Estudo de softwares para utilização em relógios pontos	
Cronograma:	Jan/2011 - Dez/2011	
Responsável:	DSI	