ANEXO I

MANUAL DE PADRÕES E RECOMENDAÇÕES DE USUÁRIOS

1. DAS CONDIÇÕES DE USO

As "condições de uso" definem os padrões e as recomendações de segurança que os usuários devem cumprir para obter acesso aos ativos de TI da organização.

Os ativos de TI são propriedades do SEBRAE/SE e apenas podem ser usados para execução de seus trabalhos.

Ao usar os ativos de TI do SEBRAE/SE, os usuários devem concordar com as seguintes condições:

1.1. Responsabilidades

É dever de cada usuário:

1.1.1. Utilizar, de forma responsável, profissional, ética e legal os ativos de TI;

1.1.2. Respeitar a integridade, a disponibilidade e a confidencialidade das informações e o conhecimento da instituição;

1.1.3. Respeitar os direitos e as permissões de uso dos ativos da TI concedidos pela instituição;

1.1.4. Respeitar e seguir o "Código de Práticas" (item 2) deste documento;

1.1.5. Seguir as normas e os procedimentos de atendimento aos usuários dos ativos de TI, informando corretamente o problema e o nível de prioridade.

1.2. Restrições de Uso

1.2.1. Sem o aceite do termo de compromisso para usuários de ativos da tecnologia da informação (Anexo II) desta política, o usuário dos ativos não terá acesso à infraestrutura computacional da instituição.

1.2.2. Os ativos da TI não podem ser usados para difusão ou armazenamento de propaganda pessoal ou comercial, aliciamentos, programas destrutivos, material político ou qualquer outro uso inadequado.

1.2.3. É proibido o uso da infraestrutura computacional por qualquer indivíduo que não mantenha contrato com a instituição.

1.2.4. O uso da infraestrutura computacional é um recurso que pode ser revogado ou restringido a qualquer momento pela Unidade de Tecnologia da Informação e Comunicação, mediante a gravidade do incidente, e o relato será encaminhado por esta Unidade, ao Comitê Gestor de Tecnologia da Informação.

SEBRAE/SE
Serviço de Apoio as Micro e Pequenas Empresas do Sergipe
Av. Tancredo Neves, 5500
CEP: 49080-480
Aracaju – SE
Telefone: (79) 21067700
Fax: (79) 21067755
www.se.sebrae.com.br

1.3. Restrições de Conteúdo

É proibido o armazenamento ou transmissão, sob qualquer forma ou meio de comunicação, de conteúdo que promova, incite ou instrua atitudes, tais como: crime, roubo, violência, terrorismo, difamação, calúnia, preconceito de qualquer tipo ou classe, drogas, pornografia, jogos, hackers e crackers.

1.4. Conexões a Redes de Terceiros

É proibido, salvo homologação pela UTI, conectar-se a redes de computadores de terceiros, por meio de outros métodos que não a rede corporativa do SEBRAE/SE. Estão incluídos nesta restrição o uso de *modems* nos servidores e estações de trabalho.

1.5. Conexões à Internet

Somente é permitida a conexão com a Internet por meio da rede corporativa, de acordo com regras estabelecidas no sistema de segurança do SEBRAE/SE.

1.6. Suporte aos Usuários e Manutenção dos Ativos de TI Homologados pela Instituição.

1.6.1. O suporte aos usuários dos ativos de TI homologados pela instituição fica restrito à equipe técnica da Unidade de TI e aos prestadores de serviço por ela autorizados.

1.6.2. A manutenção dos ativos de TI homologados pela instituição é restrita às empresas contratadas por meio da Unidade de TI, e somente elas poderão promover qualquer intervenção técnica, sob pena de perda de garantia dos ativos.

1.7. Contingência

É reservado ao SEBRAE/SE, através da UTI, o direito à adoção de medidas emergenciais para preservar a segurança dos seus ativos de TI, incluindo a alteração de contas de usuário, senhas, término de processos, restrição de acesso à internet em caso de contingência, dentre outros.

2. DO CÓDIGO DE PRÁTICAS

O "código de práticas" estabelece os padrões e recomendações para a utilização da infraestrutura computacional. Faz parte do seu escopo indicar quais são as ações mais adequadas para a utilização dos ativos de TI, observando aspectos peculiares a cada tipo de aplicação ou serviço.

O referido código faz uso dos conceitos de bom senso e discernimento crítico quanto ao bom uso dos ativos de TI. Seu propósito é garantir a convivência harmoniosa entre a tecnologia da informação e os seus usuários.

2.1. Hardware

Os ativos de *hardware* de TI devem ter seu uso racional, observando os limites de utilização estabelecidos pela instituição.

SEBRAE/SE
Serviço de Apoio as Micro e Pequenas Empresas do Sergipe
Av. Tancredo Neves, 5500
CEP: 49080-480
Aracaju – SE
Telefone: (79) 21067700
Fax: (79) 21067755
www.se.sebrae.com.br

É necessário ter o compromisso de proteger os ativos contra danos e perdas, principalmente ao acesso de usuários não autorizados, sem o aceite da PSTI.

Somente a Unidade de Tecnologia da Informação e Comunicação poderá efetuar qualquer tipo de alteração e reparo interno ou externo nos ativos.

Os usuários dos ativos da TI somente estão autorizados a utilizar os hardwares homologados (conforme Anexo III) pela instituição.

Os ativos de TI não-pertencentes à instituição poderão ter acesso à rede corporativa, mediante avaliação/autorização da UTI, a adequação às regras das Redes SEBRAE/SE e SEBRAE/NA, aceite da PSTI (Anexo II) e dos limites de utilização estabelecidos pela instituição.

2.1.1. Das movimentações dos ativos de TI

As movimentações dos equipamentos de TI devem ser efetuadas por meio de Termo Movimentação de Material – TMM, devendo ser encaminhada uma cópia do TMM para o responsável pelo controle patrimonial.

2.2. Software

Os ativos de *software* de TI devem ter seu uso racional, observando os limites de utilização estabelecidos pelo SEBRAE/SE.

Os *softwares* utilizados pela instituição deverão ser protegidos contra danos e perdas, principalmente ao acesso de pessoas não-autorizadas, que possam vir a fazer uso ou efetuarem cópias e distribuição.

Os usuários dos ativos da TI somente estão autorizados a utilizar os *softwares* homologados pela instituição (conforme Anexo III).

Os *softwares* gratuitos somente poderão ser utilizados mediante autorização prévia da UTI, apenas quando justificado pelo usuário.

É proibido instalar qualquer tipo de *software*, sobretudo os que infrinjam quaisquer patentes ou direitos autorais e a utilização de técnicas de engenharia reversa, objetivando decompilar os *softwares* de propriedade da instituição.

É proibida a utilização dos ativos de TI para a execução de jogos, sejam eles executados localmente ou na Internet.

É proibida a alteração das configurações padrões do Sistema Operacional sem o prévio consentimento da UTI.

Não executar programas ou arquivos de fonte desconhecida provenientes da Internet.

Obrigatoriamente, verificar os arquivos recebidos via Internet, redes de terceiros, CDs e DVDs, cartão de memória, unidades de disco removível quanto à existência de malwares, com as ferramentas fornecidas pelo SEBRAE/SE para esta finalidade.

Comunicar à área de TI qualquer incidente de malwares.

SEBRAE/SE
Serviço de Apoio as Micro e Pequenas Empresas do Sergipe
Av. Tancredo Neves, 5500
CEP: 49080-480
Aracaju – SE
Telefone: (79) 21067700
Fax: (79) 21067755
www.se.sebrae.com.br

2.3. Sistemas e Bancos de Dados

2.3.1. As informações contidas nos sistemas e bancos de dados do SEBRAE/SE são de uso exclusivo da instituição.

2.3.2. É vedada ao usuário, a cópia ou uso não-autorizado destes dados para outros fins, que não sejam de interesse da instituição.

2.3.3 Somente a Diretoria Executiva poderá liberar a cópia e o manuseio dos bancos de dados.

2.3.4. Os usuários deverão zelar pela integridade, disponibilidade e confidencialidade destas informações.

2.4. Correio Eletrônico

É sabido que os sistemas de correio eletrônico da Internet são inerentemente inseguros; portanto, são recomendados critério e bom senso para os usuários ao enviar ou receber mensagens da Internet.

O sistema de correio eletrônico do SEBRAE/SE deverá ser utilizado para atividades relacionadas à instituição, sendo proibido:

2.4.1. Enviar ou ser conivente com conteúdo não-aderente a esta política de segurança;

2.4.2. Enviar mensagens para listas de clientes, fornecedores e parceiros que não sejam de interesse da instituição, sem a devida autorização da área responsável;

2.4.3. Enviar mensagens que configurem *spamming (correntes, hoaxes, etc.)* para usuários internos e externos;

2.4.4. Enviar mensagens com vídeos e/ou imagens cujo conteúdo seja pornográfico, erótico, pedófilo, de incitação ao crime, à violência, de discriminação racial, de discriminação religiosa, hacker, cracker, de terrorismo, de associações de caráter paramilitar, de incentivo ao uso de drogas, de propaganda política e partidária, de exposição de cadáveres e restos mortais e com conteúdo que se equipare aos supracitados;

2.4.5 enviar mensagens com a identificação do remetente adulterada ou falsificada;

2.4.6 enviar mensagens com o conteúdo adulterado ou falsificado;

2.4.7 invadir a privacidade de usuários pelo acesso não-autorizado à sua caixa postal;

2.4.8 enviar informações confidenciais do SEBRAE/SE, sem autorização da Diretoria Executiva.

Nota: Quando necessário enviar e-mails de marketing (mailing list) para grande quantidade de destinatário, deverá fazê-lo através da UCOM (que possui recursos adequados), não podendo ser utilizado o domínio "se.sebrae.com.br" para este fim.

SEBRAE/SE
Serviço de Apoio as Micro e Pequenas Empresas do Sergipe
Av. Tancredo Neves, 5500
CEP: 49080-480
Aracaju – SE
Telefone: (79) 21067700
Fax: (79) 21067755
www.se.sebrae.com.br

2.5. Rede de Computadores

A rede de computadores da instituição deve ser utilizada de forma proficiente e produtiva, mantendo sua integridade, disponibilidade e confidencialidade das informações e conhecimento.

2.5.1. É proibido o uso, sem autorização, de *softwares* não-aderentes à PSTI, como programas que monitoram o tráfego da rede, servidores ou qualquer outro elemento de rede da instituição.

2.5.2. Seja localmente em seu computador ou por meio da rede, os usuários não podem ler, divulgar, alterar, copiar ou excluir arquivos pertencentes a outro usuário sem primeiro obter sua permissão.

2.5.3. A rede não deve ser utilizada para transmitir ou armazenar informações que não sejam do interesse ou não contribuam com os objetivos da instituição.

2.5.4. Ao se afastar da sua estação de trabalho, o usuário deverá desconectar seu login aberto ou bloquear seu *desktop* ou *notebook,* para que não haja utilização indevida dos ativos de TI por terceiros.

2.5.5. Todo usuário deve fazer uso racional dos recursos, observando os limites de utilização estabelecidos pela política de segurança da instituição.

2.5.6. O horário de acesso à rede de computadores será regulamentado por norma específica.

2.6. Internet

A Internet é uma rede pública mundial de computadores. Sua diversidade de plataformas e a quantidade de computadores e usuários propiciam o surgimento e disseminação de malwares em variados formatos, conteúdo ilegal e outros incidentes de segurança.

São recomendados critério e bom senso aos usuários do SEBRAE/SE ao acessar ou receber qualquer conteúdo da Internet. São adotadas as seguintes práticas:

2.6.1. Todo o tráfego de utilização da Internet será monitorado. Relatórios de utilização poderão ser emitidos, quando solicitados pelos Gerentes ou Diretores das áreas respectivas.

2.6.2. Todo o conteúdo recebido ou enviado através da Internet será submetido a verificações de segurança para eliminação de malwares e tentativas de invasão do ambiente de rede corporativa.

2.6.3. O SEBRAE/SE não se responsabilizará por problemas ocasionados em virtude do fornecimento de informações pessoais dos seus usuários na Internet, tais como: números de cartão de crédito ou contas correntes bancárias e senhas para acesso a sistemas de Internet *banking*.

2.6.4. Novos recursos na Internet, além do acesso à *web* e ao correio eletrônico, deverão ser liberados somente mediante prévia análise de riscos de segurança e comprovação da necessidade e/ou benefícios do serviço para instituição.

SEBRAE/SE
Serviço de Apoio as Micro e Pequenas Empresas do Sergipe
Av. Tancredo Neves, 5500
CEP: 49080-480
Aracaju – SE
Telefone: (79) 21067700
Fax: (79) 21067755
www.se.sebrae.com.br

2.6.5 É proibido o acesso a sites com conteúdo pornográfico, erótico, pedófilo, de incitação ao crime, à violência, de descriminação racial, de descriminação religiosa, hacker, cracker, de jogos, de terrorismo, de associações de caráter paramilitar, de incentivo ao uso de drogas, de exposição de cadáveres e restos mortais, sites com conteúdo que se equipare aos supracitados, sites que ofereçam serviços de proxy alternativo, sites de bate-papo e comunicação instantânea e sites para troca e downloads de músicas e vídeos que não sejam do interesse da instituição.

2.7. Senhas

As seguintes práticas devem ser observadas:

2.7.1. Após efetuar o seu primeiro acesso à rede corporativa, por meio de uma senha padrão fornecida pela equipe técnica da UTI, o usuário receberá um aviso automático solicitando a mudança para uma nova senha.

2.7.2. Senhas devem ser memorizadas, nunca escritas e registradas em papel ou digitalmente.

2.7.3. Senhas são individuais e nunca poderão ser compartilhadas com outros usuários.

2.7.4. Senhas devem ser trocadas a cada 3 (três) meses, ou imediatamente se comprometidas.

2.7.5. Senhas devem ser escolhidas criteriosamente. Estatísticas comprovam que são por meio de senhas malformadas que a maioria das invasões a sistemas ocorre.

2.7.6 Senhas devem ser formadas com, no mínimo, 6 (seis) caracteres, compostas sempre por letras, números e caracteres especiais (Ex.: !, @, #, $, %, ¨, &, *, etc.) em conjunto.

2.7.7 Senhas nunca devem ser óbvias baseadas em: datas de aniversário da pessoa ou parentes, nomes abreviados, nomes próprios, apelidos, nomes de parentes, números de telefone, dentre outros.

2.7.8 Senhas nunca devem ser semelhantes ao login de acesso à rede ou ao sistema.

2.7.9. Senhas nunca devem ser baseadas em palavras contidas em dicionários. Grande parte dos incidentes de segurança ocorre por meio de métodos de exploração de senhas por força bruta utilizando, por exemplo, todas as palavras de um dicionário armazenadas em um banco de dados como possíveis senhas.

2.8. Suporte aos Usuários dos Ativos de TI

2.8.1. O suporte aos ativos de TI é realizado de acordo com os horários de atendimentos estabelecidos pelo SEBRAE/SE por meio de abertura de chamado técnico via Sistema de Helpdesk.

2.8.2. É de responsabilidade de TI certificar-se de que o atendimento e a solução proposta seguem os padrões e o tempo estabelecidos (SLA).

SEBRAE/SE
Serviço de Apoio as Micro e Pequenas Empresas do Sergipe
Av. Tancredo Neves, 5500
CEP: 49080-480
Aracaju – SE
Telefone: (79) 21067700
Fax: (79) 21067755
www.se.sebrae.com.br

2.9. Sistemas Corporativos

2.9.1. Os usuários **não** podem instalar ou utilizar qualquer tipo de sistema ou aplicativos para desenvolvimento de bases de informação, paralelas aos sistemas corporativos adotados e homologados pela instituição.

2.9.2. São de responsabilidade do usuário todas as informações inseridas por ele nos sistemas corporativos da instituição.

2.9.3. Os usuários devem comprometer-se a informar quaisquer problemas encontrados nos sistemas da instituição, podendo facultativamente dar sugestões para a sua melhoria, por meio do Sistema de Helpdesk, uma vez que o contato direto com o consultor de sistemas acarreta perda de produtividade.

3. DA FORMALIZAÇÃO

3.1. Termo de Compromisso para Usuários de Ativos de TI

Para fazer uso de quaisquer ativos de TI, todos os usuários deverão previamente assinar o "Termo de Compromisso para Usuários de Ativos de TI", Anexo II, que trata da concordância do usuário aos padrões e às recomendações estabelecidas pela política de segurança.

Todos os contratos firmados pelo SEBRAE/SE, que envolvam Usuários de TI, a partir da data de aprovação desta PSTI, deverá previr a assinatura do supracitado Termo, bem como a responsabilidade e provável penalização do usuário nele prevista.

Para os Usuários com contratos já firmados, o termo também deverá ser formalizado e anexado à documentação do contrato do usuário pertinente.

3.1.1. O término e a rescisão dos contratos de trabalho, de prestação de serviços em geral ou quaisquer outros tipos de instrumentos como acordos e termos com o SEBRAE/SE implicarão na extinção imediata de todos os direitos de uso e acesso aos ativos da TI que possuíam o indivíduo ou empresa.

3.1.2. A Unidade Gestão de Pessoas (UGP) informará à UTI sobre as contratações, as alterações e as rescisões em geral, garantindo a segurança de acessos indevidos, após o término do período estabelecido para utilização dos ativos de TI.

3.1.3. A UTI poderá providenciar *backup (cópia)* das informações do usuário que estiver em processo de rescisão contratual, quando solicitado pelo gestor da Unidade pertinente, e encaminhará essas informações à UGP.

3.1.4. A UGP informará via Sistema de Helpdesk sobre a inclusão ou exclusão de usuários à ou da Rede SEBRAE/SE.

4. BACKUP (CÓPIA DE SEGURANÇA)

4.1. Aos usuários cadastrados na Rede SEBRAE/SE serão reservados espaços com cotas específicas, definidas pela UTI, para o armazenamento de suas cópias de segurança.

SEBRAE/SE
Serviço de Apoio as Micro e Pequenas Empresas do Sergipe
Av. Tancredo Neves, 5500
CEP: 49080-480
Aracaju – SE
Telefone: (79) 21067700
Fax: (79) 21067755
www.se.sebrae.com.br

4.2. Os arquivos armazenados nesses espaços serão estritamente destinados a conteúdos relacionados a interesses da instituição e que não deverão ferir as recomendações deste manual.

4.3. Os espaços de armazenamento encontram-se em um servidor denominado SACO (Servidor de backup) e são subdivididos em duas categorias:

4.3.1. PARTICULARES – Nesta categoria será destinada uma pasta (de mesmo nome do usuário) alocada em outra pasta (de mesmo nome da unidade do respectivo usuário) para armazenamento de arquivos a qual somente o próprio usuário terá acesso.

4.3.2. PÚBLICAS – Nesta categoria serão disponibilizadas pastas com os nomes das Unidades que compõem o SEBRAE/SE. O usuário somente terá acesso à pasta de mesmo nome da respectiva Unidade a que está vinculado. Logo, todos os usuários de uma mesma Unidade terão acesso pleno à pasta de mesmo nome da Unidade. Existirá também uma pasta intitulada de PÚBLICA, a qual terão acesso pleno todos os usuários da Rede SEBRAE/SE.

5. DO MONITORAMENTO DE TRÁFEGO E SEGURANÇA

Os ativos de TIC e quaisquer informações e conhecimento neles armazenados pertencem à instituição; sendo assim, serão submetidos a processos de monitoramento de tráfego e segurança, garantindo estabilidade, integridade, disponibilidade e confidencialidade do ambiente, para tanto, a instituição não necessitará de qualquer tipo de aviso ou autorização judicial.

6. DA AUDITORIA DE CONTEÚDO

Os ativos de TI e quaisquer informações e conhecimento neles armazenados pertencem à instituição; sendo assim, poderão ser submetidos a processos de auditoria de conteúdo, caso ocorram incidentes de segurança. Tal processo só poderá ser autorizado pela Diretoria Executiva.

7. DA COMUNICAÇÃO DOS INCIDENTES E MEDIDAS DISCIPLINARES

7.1. Comunicação

Todos os incidentes de segurança deverão ser relatados à UTI pelo e-mail indicado (seguranca@se.sebrae.com.br).

A conivência ou omissão por parte dos usuários perante os incidentes de segurança é considerada como grave incidente de segurança.

7.2. Medidas Disciplinares

Os usuários estarão sujeitos à aplicação de medidas disciplinares que serão regulamentadas em instrução normativa específica.

8. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

8.1. Divulgação

SEBRAE/SE
Serviço de Apoio as Micro e Pequenas Empresas do Sergipe
Av. Tancredo Neves, 5500
CEP: 49080-480
Aracaju – SE
Telefone: (79) 21067700
Fax: (79) 21067755
www.se.sebrae.com.br

O SEBRAE/SE se compromete a empregar esforços para informar, sensibilizar e conscientizar todos os usuários dos ativos de TI dos termos desta política.

8.2. Alterações da Política de Segurança

A PSTI será revisada/atualizada periodicamente pelo Comitê Gestor de Tecnologia da Informação, de acordo com as necessidades da instituição.

8.3. Situações Não Previstas pela PSTI

Encaminhar ao Comitê Gestor de Tecnologia da Informação, por meio do e-mail: (seguranca@se.sebrae.com.br), quaisquer situações não previstas pela PSTI. O Comitê Gestor de Tecnologia da Informação compromete-se a analisar e responder aos incidentes de segurança com a maior brevidade possível.

SEBRAE/SE
Serviço de Apoio as Micro e Pequenas Empresas do Sergipe
Av. Tancredo Neves, 5500
CEP: 49080-480
Aracaju – SE
Telefone: (79) 21067700
Fax: (79) 21067755
www.se.sebrae.com.br

ANEXO II

TERMO DE COMPROMISSO PARA USUÁRIOS DE ATIVOS DE TI

Este termo de compromisso aplica-se a todos os usuários de ativos de tecnologia da informação do SEBRAE/SE.

"Termo de Compromisso

Declaro que li e estou de acordo com a Política de Segurança da Tecnologia da Informação do SEBRAE/SE e com o Manual de Padrões e Recomendações de Usuários, tendo ciência de todo o seu conteúdo, conforme disposto na Instrução Normativa nº __.

Comprometo-me a preservar a integridade, a disponibilidade e a confidencialidade das informações obtidas durante a vigência do contrato com o SEBRAE/SE, mesmo após o seu encerramento.

Declaro, ainda, estar ciente de que incidentes contrários à Política de Segurança resultarão na aplicação de medidas disciplinares cabíveis, que poderão chegar inclusive à rescisão de contrato, ao desligamento do SEBRAE/SE, a processos judiciais ou a outras medidas pertinentes.

Nome: _____
(Todos os usuários dos ativos de TI)

R.G. N.º:_____ *CPF N.º: _____*

Cargo: _____

Unidade: _____

Empresa: _____
(Prestador de Serviços)

CNPJ: _____
(Prestador de serviços)

Endereço: _____
(Prestador de Serviços)

Telefone: ( ) _____ *Fax: ( ) _____*

Período de utilização dos ativos de TI: de ___/___/____ a ___/___/____.

Nome do Gestor do Contrato do Usuário/ ramal: _____

N.º do Contrato:_____

Local,___/___/_____.

Assinatura: _____"

SEBRAE/SE
Serviço de Apoio as Micro e Pequenas Empresas do Sergipe
Av. Tancredo Neves, 5500
CEP: 49080-480
Aracaju – SE
Telefone: (79) 21067700
Fax: (79) 21067755
www.se.sebrae.com.br

ANEXO III

HARDWARE, SOFTWARE E SISTEMAS HOMOLOGADOS

Os *hardwares* abaixo relacionados são os únicos homologados pelo SEBRAE/SE. Entende-se por hardware homologado pelo SEBRAE/SE, os equipamentos que pertencem ao ativo imobilizado do SEBRAE/SE.

Os *hardwares* que não estão listados e que não pertencem ao SEBRAE/SE, não poderão acessar a rede corporativa conforme Termo de Condições de Uso do ANEXO II.

Os *softwares* que não estão listados e não foram autorizados pela UTI serão removidos.

Hardwares homologados pela entidade:
- Desktops;
- Workstations;
- Notebooks;
- Netbooks;
- Tablets;
- Impressoras laser;
- Impressoras jato de tinta;
- Servidores;
- Infraestrutura Blade;
- Storages;
- Ativos de Rede (Switches, Hubs, Roteadores);
- Apliances (Filtro de conteúdo de internet, filtro de e-mails e firewalls);
- Scanners;
- Câmeras digitais;
- Mídias removíveis;

Softwares homologados pela entidade:
- Websense;
- Microsoft Windows (Server, XP SP3 e 7), Office, SQL Server, Visual Studio);
- Corel DRAW, Photoshop;
- Acrobat Reader (equipamento da Editoração);
- AutoDesk (equipamento do setor de Desenho);
- Symantec (antivírus, antispam, filtro de internet);
- Brazip;

Sistemas corporativos homologados:

SEAP – sistema de registro das informações referentes aos projetos de crédito elaborados pelo SEBRAE/SE.

SEBRAE/SE
Serviço de Apoio as Micro e Pequenas Empresas do Sergipe
Av. Tancredo Neves, 5500
CEP: 49080-480
Aracaju – SE
Telefone: (79) 21067700
Fax: (79) 21067755
www.se.sebrae.com.br

ERP - TOTVS Sistemas – sistema de gestão empresarial administrativa e financeira integrado, que permite ao SEBRAE/SE gerenciar melhor os processos. ***CorporeRM.Net - Portal:***

- ***Consulta Execução Orçamentária*** – sistema para consulta e acompanhamento da execução.
- ***Contra-cheque online –*** consulta aos contra-cheques dos funcionários do SEBRAE/SE

Light Base – registra e consulta toda a tramitação de documentos na sede do SEBRAE/SE, de forma estruturada e corporativa.

Helpdesk – gerenciador de chamados de help desk para o atendimento aos usuários do SEBRAE/SE e seus consultores técnicos na distribuição de áreas e

Cadastro de Autoridades – controle dos endereços, telefones e contatos das autoridades para envio de mala direta.

IntraNotícias – cadastro de NewsLetter na Intranet do SEBRAE/SE

Cadastro de Empresas para Licitação – controle de cadastro de empresas necessárias à licitação.

Cadastro de Instrutores e Consultores – controle de cadastro de consultores e instrutores

SCT – sistema de solicitação e alocação de transportes do SEBRAE/SE

CONVEI – sistema de controle de veículos, motoristas e serviços;

ChronusWeb – Sistema de automação de acervos eletrônicos ou convencionais para Unidades Informacionais avançadas: Bibliotecas, Centros de Documentação e Informação;

SME – Sistema de monitoramento estratégico;

SGC – Sistema de gestão de credenciados;

SIGEOR – Sistema de gestão estratégica orientada para resultados;

SIORC – Sistema de informações sobre Orçamento;

SIPLAN – Sistema de informações de Planejamento;

SISPROV – Sistema de solicitação de Provimentos;

SGE – Sistema de Gestão Estratégica;

SebraeTec – Instrumento do Sebrae que permite às empresas de qualquer setor econômico o acesso subsidiado a serviços em inovação e tecnologia, visando à melhoria de processos e produtos e/ou à introdução de inovações nas empresas e mercados;

SiacWeb – Sistema integrado de Atendimento à Micro e Pequena Empresa;

Solicitação de Pagamento – Sistema de criação e controle de solicitações de pagamento;

SEBRAE/SE
Serviço de Apoio as Micro e Pequenas Empresas do Sergipe
Av. Tancredo Neves, 5500
CEP: 49080-480
Aracaju – SE
Telefone: (79) 21067700
Fax: (79) 21067755
www.se.sebrae.com.br

Solicitação de Passagens – Sistema de gestão de emissão de passagens;

Extrato Telefônico – Sistema de gestão de extratos telefônicos;

Reservas – Sistema de colicitação e controle de reservas de salas;

Formulário online – Sistema de Cadastro de Informações de Clientes e Fornecedores.

HP DATA PROTECTOR – Sistema de backup;

VMWARE – Sistema de virtualização.

SEBRAE/SE
Serviço de Apoio as Micro e Pequenas Empresas do Sergipe

Av. Tancredo Neves, 5500
CEP: 49080-480
Aracaju – SE

Telefone: (79) 21067700
Fax: (79) 21067755
www.se.sebrae.com.br

ANEXO IV

GLOSSÁRIO

Antivírus

Programa utilizado para descontaminar um computador ou rede que estiver infectada com malwares (vírus, *worm* e demais códigos maliciosos), bem como fornecer proteção contra novas infestações. Esses programas precisam ser atualizados com freqüência para garantir sua eficácia.

Aplicativo/Software

Programa de computador desenvolvido para executar uma função específica, normalmente para o usuário. Em alguns casos, pode desempenhar funções para outros programas como para o sistema operacional.

Backup

Rotina de segurança utilizada para a armazenagem, normalmente em mídia removível, de toda ou parte das informações existentes nos discos rígidos ou na rede, permitindo a recuperação de dados eventualmente perdidos ou danificados por incidente.

Blaster

O mesmo que Malware.

Cavalo de Tróia

Programa nocivo utilizado por *hackers* para invadir computadores. Ao contrário do vírus, ele não se dissemina automaticamente, mas geralmente vem em um arquivo anexado por e-mail.

CD-ROM

Substituto natural da unidade de disco flexível, a unidade de CD-ROM (*Compact Disc-Read Only Memory*) é utilizada para a leitura de discos CD (dados e som), cujo acesso é mais rápido e confiável e tem capacidade de armazenamento de até 700 MB.

Cartão de Memória

Cartão com chip que permite o armazenamento de informações.

Chat

Software que permite diálogo em tempo real entre pessoas ligadas pela Internet.

Correio Eletrônico

Ferramenta utilizada para a troca de mensagens por meio eletrônico, seja dentro de uma rede privada ou pela Internet. Podem-se utilizar programas de apoio como o *Microsoft Outlook* ou serviços de correio na Internet (*web mail*), como o *Hotmail*.

SEBRAE/SE
Serviço de Apoio as Micro e Pequenas Empresas do Sergipe
Av. Tancredo Neves, 5500
CEP: 49080-480
Aracaju – SE
Telefone: (79) 21067700
Fax: (79) 21067755
www.se.sebrae.com.br

Crackers

Termo usado para designar o indivíduo que pratica a quebra (ou *cracking*) de um sistema de segurança, de forma ilegal ou sem ética.

Disco Flexível

Unidade de acesso para leitura e gravação de discos flexíveis (disquetes), que têm baixa capacidade de armazenagem (1,44 Mb), baixa segurança e velocidade de acesso.

Drive

1. Qualquer unidade de acesso (disco flexível, disco rígido, *CD-ROM*).

2. Pequenas unidades de código que contêm informações sobre o funcionamento de determinado dispositivo necessário para sua instalação e/ou configuração.

DVD-ROM

A unidade de *DVD-ROM* (*Digital Vídeo Disc-Read Only Memory*) é utilizada para a leitura de discos DVD (dados e som), cujo acesso é mais rápido e confiável e tem capacidade de armazenamento de até 4,7 GB. Como o *CD-ROM* só permite ler informações gravadas em DVD, a solução dessa limitação são os *drives* de *DVDR-ROM (Digital Vídeo Disc Recordable-Read Only Memory*).

Estação de Trabalho

Designação dada ao computador de acesso do usuário. A estação de trabalho pode ser um *desktop* completo, com todos os dispositivos típicos de um PC ou ser uma máquina mais enxuta, deixando funções como armazenamento para serem executadas pelo servidor.

Extranet

Rede de computadores com tecnologia Internet que mantém comunicação com a empresa, mas está situada fora dela. Em geral, usada para conectar a empresa com seus parceiros, fornecedores e clientes.

Hacker

Indivíduo que se dedica, com intensidade incomum, a conhecer e modificar os aspectos mais internos de dispositivos, programas e redes de computadores. Um hacker frequentemente consegue obter soluções que extrapolam os limites do funcionamento "normal" dos sistemas como previstos pelos seus criadores; incluindo, por exemplo, contornar as barreiras que supostamente deveriam impedir o controle de certos sistemas e acesso a certos dados.

Hardware

Designação genérica de todo tipo de equipamento de informática, por exemplo, computador, discos rígidos, memória, impressora, *scanner*, entre outros.

SEBRAE/SE
Serviço de Apoio as Micro e Pequenas Empresas do Sergipe
Av. Tancredo Neves, 5500
CEP: 49080-480
Aracaju – SE
Telefone: (79) 21067700
Fax: (79) 21067755
www.se.sebrae.com.br

Help Desk

Serviço de apoio aos usuários para resolver problemas técnicos.

Infravermelho

Componente de comunicação sem fio, por meio de luz infravermelha.

Instant Messaging

Mensagens enviadas por programas, como IM, ICQ e MSN, entre outros, que podem ser lidas instantaneamente por uma outra pessoa conectada à Internet. Os programas de mensagens instantâneas diferem do correio eletrônico por serem mais simples e capazes de estabelecer diálogos *on-line* imediatos.

Internet

Rede mundial de computadores, conhecida também por *web*.

Intranet

Rede de computadores interna de uma empresa ou instituição que usa a tecnologia da Internet.

Login

Identificação para acesso a um determinado computador ou sistema.

Malware

Software destinado a se infiltrar em um sistema de computador alheio de forma ilícita, com o intuito de causar alguns danos, alterações ou roubo de informações (confidenciais ou não). Vírus de computador, worms, trojan horses (cavalos de tróia) e spywares são considerados malware.

Os malwares podem causar danos em diversos níveis, podendo afetar a integridade de arquivos de dados, causando prejuízos imensuráveis para a instituição. Cada usuário é responsável por tomar precauções para evitar a contaminação da instituição por malwares.

O SEBRAE/SE fornece as ferramentas necessárias para a detecção e a eliminação de malwares de computadores e programas do tipo: *trojan, blaster*, cavalos de tróia, *spammers* etc.

Modem

Dispositivo utilizado para conexão do computador a uma rede remota por meio de uma conexão discada. A velocidade padrão atual desses dispositivos é 56 kbps.

Notebook

Computador portátil que traz como principal característica a integração e a miniaturização da maior parte dos componentes, tornando-o leve e de pequenas dimensões. Muitos *notebooks*, hoje, têm capacidade de processamento similar aos *desktops*.

SEBRAE/SE
Serviço de Apoio as Micro e Pequenas Empresas do Sergipe
Av. Tancredo Neves, 5500
CEP: 49080-480
Aracaju – SE
Telefone: (79) 21067700
Fax: (79) 21067755
www.se.sebrae.com.br

Periférico

Denominação dada a todo dispositivo utilizado para comunicação ou interface entre o computador e o usuário ou entre o computador e outro computador. Entram nesta categoria, por exemplo, *modem*, impressora, *scanner*, entre outros.

Porta

Uma abstração usada pelo protocolo TCP/IP, a fim de distinguir entre conexões simultâneas para um único *host* destino. O termo também é usado para denominar um canal físico de entrada ou de um dispositivo.

Rede

Genericamente, um conjunto de computadores ligados que se comunicam entre si.

Rede sem fio

Permite a conexão de um conjunto de computadores ligados que se comunicam entre si sem cabeamento.

Servidor

Computador que provê recursos para outros computadores da rede, tais como: armazenamento de dados, impressão, acesso discado etc.

Spam

Denominação dada a mensagens de correio eletrônico enviadas e não-solicitadas. Essas mensagens, na maior parte das vezes, têm o objetivo de vender um produto ou fazer propaganda de determinado produto ou serviço não homologado pela entidade.

Spammer

Indivíduo que envia mensagens, geralmente com conteúdo ilícito ou envolvendo publicidade em massa, de forma eletrônica, geralmente na forma de emails.

Trojan

Malware que age como a lenda do Cavalo de Troia, entrando no computador e liberando uma porta para uma possível invasão.

SEBRAE/SE
Serviço de Apoio as Micro e Pequenas Empresas do Sergipe
Av. Tancredo Neves, 5500
CEP: 49080-480
Aracaju – SE
Telefone: (79) 21067700
Fax: (79) 21067755
www.se.sebrae.com.br