

Nº	Área de Atividade	Sub-área de Atividade	Atividade	Impacto	Nível	ITIL (Processo)
1	Gerenciamento de Sistemas	Acesso Corporativo	Administração de usuários e grupos de acesso a sistemas e recursos corporativos	Médio	N2	Gerenciamento de Acesso
2	Gerenciamento de Domínio	Domínio AD	Criação, inativação e exclusão de contas de domínio	Baixo	N2	Gerenciamento de Acesso
3	Gerenciamento de Softwares	Licenciamento de Software	Administração e controle de licenciamento de softwares corporativos	Médio	N2	Gerenciamento de Ativos
4	Gerenciamento de Softwares	Softwares de Uso	Aplicação e renovação de licenças de softwares corporativos	Médio	N2	Gerenciamento de Ativos
5	Gerenciamento de Ativos	Descomissionamento	Remoção de equipamentos de rede	Médio	N2	Gerenciamento de Ativos
6	Gerenciamento de Ativos	Estações de Trabalho	Configuração de estações de trabalho	Médio	N2	Gerenciamento de Ativos
7	Gerenciamento de Ativos	Equipamentos	Instalação, retirada, substituição e remanejamento de equipamentos	Médio	N2	Gerenciamento de Ativos
8	Suporte Técnico	Suporte ao Usuário	Gerenciamento de Hardware e Firmware	Médio	N2	Gerenciamento de Ativos
9	Gerenciamento de Ativos	Estações de Trabalho	Substituição de estações de trabalho	Baixo	N2	Gerenciamento de Ativos
10	Gerenciamento de Ativos	Administração de Periféricos	Controle de Entrada e Saída de periféricos	Baixo	N2	Gerenciamento de Ativos
11	Gerenciamento de Ativos	Periféricos	Instalação e substituição de periféricos de TI	Baixo	N2	Gerenciamento de Ativos
12	Gerenciamento de Ativos	Administração de Periféricos	Instalação, configuração, reinstalação, movimentação e substituição de periféricos	Baixo	N2	Gerenciamento de Ativos
13	Gerenciamento de Ativos	Administração de Periféricos	Manutenção Preventiva de Periféricos	Baixo	N2	Gerenciamento de Ativos
14	Suporte Técnico	Suporte ao Usuário	Verificação e teste de equipamentos de TI	Baixo	N2	Gerenciamento de Ativos
15	Análise de Capacidade	Monitorar capacidade de servidores de arquivo	Análise de espaço de armazenamento ocupado e disponível nos servidores de arquivo - storages e unidades de armazenamento de rede	Elevado	N2	Gerenciamento de Capacidade
16	Análise de Capacidade	Monitorar capacidade de servidores de rede	Análise de espaço de armazenamento ocupado e disponível nos servidores de rede	Elevado	N2	Gerenciamento de Capacidade
17	Gerenciamento de Sistemas	Imagens de Sistema	Criação/manutenção de imagens de SO para servidores e estações	Elevado	N2	Gerenciamento de Configuração
18	Gerenciamento de Ativos	Descomissionamento	Desinstalação de softwares, aplicações	Baixo	N2	Gerenciamento de Configuração
19	Gerenciamento de Processos	Descomissionamento	Criação e manutenção de templates e formulários para padronização	Médio	N2	Gerenciamento de Conhecimento
20	Gerenciamento de Ativos	Estações de Trabalho	Cópia de segurança – backup de estação de trabalho	Baixo	N2	Gerenciamento de Continuidade
21	Monitoramento	Relatórios	Geração de relatórios de desempenho e integridade de sistemas	Baixo	N2	Gerenciamento de Desempenho
22	Suporte Técnico	Service Desk	Gestão de Service Desk	Médio	N2	Gerenciamento de Incidentes
23	Suporte Técnico	Suporte ao Usuário	Resolução de chamados de média complexidade	Médio	N2	Gerenciamento de Incidentes
24	Suporte Técnico	Suporte ao Usuário	Resolução de chamados de baixa complexidade	Baixo	N2	Gerenciamento de Incidentes
25	Gerenciamento de Sistemas	Sistemas Operacionais	Instalação de sistemas operacionais Linux/Windows em ambientes físicos/virtuais	Médio	N2	Gerenciamento de Infraestrutura
26	Gerenciamento de Infraestrutura	Equipamentos de Rede	Configuração de equipamentos de rede	Médio	N2	Gerenciamento de Infraestrutura
27	Gerenciamento de Infraestrutura	Armazenamento	Gerenciamento de discos rígidos, RAID e LVM	Médio	N2	Gerenciamento de Infraestrutura
28	Gerenciamento de Redes	Equipamentos Locais	Instalação, configuração e manutenção de equipamentos locais e de rede	Médio	N2	Gerenciamento de Infraestrutura
29	Gerenciamento de Infraestrutura	Equipamentos	Instalação, substituição e remanejamento de servidores e ativos de rede	Médio	N2	Gerenciamento de Infraestrutura
30	Gerenciamento de Infraestrutura	Gerenciamento remoto	Gerenciamento de servidores Dell (iDRAC), HP (iLO) e Lenovo (Xclarity) ou similares	Médio	N2	Gerenciamento de Infraestrutura
31	Gerenciamento de Infraestrutura	Diagnóstico	Diagnóstico e substituição de componentes de hardware	Médio	N2	Gerenciamento de Infraestrutura
32	Gerenciamento de Softwares	Softwares de Uso	Instalação e atualização de softwares corporativos de baixa e média complexidade	Baixo	N2	Gerenciamento de Liberação
33	Segurança da Informação	Correções de Sistemas	Aplicação de correções e atualizações de software/hardware	Médio	N2	Gerenciamento de Mudanças
34	Segurança da Informação	Correções de Sistemas	Aplicação de correções de sistema operacional - Estações de Trabalho, Dispositivos Móveis	Médio	N2	Gerenciamento de Mudanças
35	Segurança da Informação	Infraestrutura de TI	Monitoramento da infraestrutura de TI e serviços em operação	Elevado	N2	Gerenciamento de Segurança
36	Segurança da Informação	Proteção de Endpoints	Proteção contra infecções em estações de trabalho e servidores	Elevado	N2	Gerenciamento de Segurança
37	Segurança da Informação	Segurança Cibernética	Administração de antivírus corporativo e monitoramento de ameaças	Elevado	N2	Gerenciamento de Segurança
38	Segurança da Informação	Firewall	Implementação de regras de firewall de menor complexidade	Médio	N2	Gerenciamento de Segurança
39	Segurança da Informação	Antivírus	Atualização e proteção contra infecções em endpoints	Baixo	N2	Gerenciamento de Segurança

Nº	Área de Atividade	Sub-área de Atividade	Atividade	Impacto	Nível	ITIL (Processo)
40	Gerenciamento de Processos	ITIL	Gestão operacional de serviços de TI (ITIL)	Médio	N2	Gerenciamento de Serviços
41	Gerenciamento de Sistemas	E-mail Corporativo	Migração de contas de e-mail entre servidores	Médio	N2	Gerenciamento de Serviços
42	Gerenciamento de Sistemas	E-mail Corporativo	Implementação de cópias de mensagens e serviços de webmail	Baixo	N2	Gerenciamento de Serviços
43	Gerenciamento de Redes	Videoconferência	Gerenciamento e operação de sistemas de videoconferência	Baixo	N2	Gerenciamento de Serviços
44	Base de Conhecimento	Manter base de conhecimento	Manter base de conhecimento técnico com procedimentos adotados e orientações de FAQ à usuários de recursos de TI	Médio	N2	Gestão do conhecimento
45	Monitoramento	Rede Corporativa	Administração e monitoramento de rede	Elevado	N2	Monitoramento de Serviços
46	Monitoramento	Infraestrutura de TI	Execução de rotinas proativas e reativas para continuidade operacional, inclusive capacitação específica para atuação com novas ferramentas	Elevado	N2	Monitoramento de Serviços
47	Administração de Sistemas	Autenticação e Autorização	Administração de sistemas de autenticação (LDAP, Active Directory, RADIUS)	Elevado	N3	Gerenciamento de Acesso
48	Gerenciamento de Domínio	Domínio AD	Modificação de perfis e atributos de acesso ao domínio	Elevado	N3	Gerenciamento de Acesso
49	Gerenciamento de Softwares	Aplicações	Configuração e administração de aplicações em servidores	Elevado	N3	Gerenciamento de Aplicações
50	Gerenciamento de Infraestrutura	Aplicações Web	Instalação, configuração e manutenção de ambientes para aplicações Web	Elevado	N3	Gerenciamento de Aplicações
51	Gerenciamento de Bancos de Dados	Administração de BD	Criação, configuração e gerenciamento de estruturas de banco de dados	Elevado	N3	Gerenciamento de Aplicações
52	Gerenciamento de Infraestrutura	Servidores de Aplicação	Implantação e gerenciamento de soluções web corporativas	Elevado	N3	Gerenciamento de Aplicações
53	Automação	Scripts	Criação de scripts (PowerShell, Bash) e uso de Ansible, Puppet, Terraform	Elevado	N3	Gerenciamento de Automação
54	Desenvolvimento e Automação	Processos de TI	Desenvolvimento e implementação de rotinas automatizadas para otimização	Elevado	N3	Gerenciamento de Automação
55	Gerenciamento de Infraestrutura	Servidores de Aplicação	Implementação de infraestrutura como código (IaC) para automação	Elevado	N3	Gerenciamento de Automação
56	Gerenciamento de Infraestrutura	Servidores de Aplicação	Criação de scripts para automação de tarefas administrativas	Elevado	N3	Gerenciamento de Automação
57	Segurança da Informação	Conformidade	Gestão de segurança conforme ABNT NBR ISO/IEC 27000	Elevado	N3	Gerenciamento de Conformidade
58	Gerenciamento de Infraestrutura	Alta Disponibilidade	Instalação, configuração e monitoramento de clusters de alta disponibilidade	Elevado	N3	Gerenciamento de Continuidade
59	Planejamento de TI	Contingência	Elaboração e implementação de planos de contingência para restauração de serviços	Elevado	N3	Gerenciamento de Continuidade
60	Cópias de segurança - Backup	Backup e Recuperação	Gestão de backups e estratégias de recuperação de banco de dados	Elevado	N3	Gerenciamento de Continuidade
61	Gerenciamento de Infraestrutura	Servidores de Aplicação	Implementação de failover e replicação para continuidade de negócios	Elevado	N3	Gerenciamento de Continuidade
62	Cópias de segurança - Backup	Backup e Recuperação	Instalação e administração de soluções de backup e recuperação de desastres	Elevado	N3	Gerenciamento de Continuidade
63	Gerenciamento de Infraestrutura	Sustentação	Restauração de soluções críticas de TI de diferentes níveis de complexidade	Elevado	N3	Gerenciamento de Continuidade
64	Gerenciamento de Bancos de Dados	Incidentes	Gerenciamento e solução de incidentes críticos em bancos de dados	Elevado	N3	Gerenciamento de Incidentes
65	Suporte Técnico	Suporte ao Usuário	Resolução de chamados de alta complexidade	Elevado	N3	Gerenciamento de Incidentes
66	Gerenciamento de Infraestrutura	Administração de Redes	Administração de servidores de rede e storage	Elevado	N3	Gerenciamento de Infraestrutura
67	Virtualização e Containers	Virtualização	Administração de VMware, Hyper-V, Proxmox e containers (Docker, Kubernetes)	Elevado	N3	Gerenciamento de Infraestrutura
68	Gerenciamento de Infraestrutura	Firmware	Atualização de firmware e BIOS em servidores (Dell, HP, Lenovo entre outros)	Elevado	N3	Gerenciamento de Infraestrutura
69	Gerenciamento de Infraestrutura	Sistemas Operacionais	Administração de Sistemas Operacionais Windows Server e Linux	Elevado	N3	Gerenciamento de Infraestrutura
70	Gerenciamento de Infraestrutura	Armazenamento	Gerenciamento de servidores de arquivos (SMB, NFS, DFS-R, iSCSI)	Elevado	N3	Gerenciamento de Infraestrutura
71	Gerenciamento de Alto Desempenho	Balanceamento de Carga	Configuração de balanceadores de carga (F5, HAProxy)	Elevado	N3	Gerenciamento de Infraestrutura
72	Armazenamento e Backup	Storage	Configuração e gerenciamento de storage SAN e NAS	Elevado	N3	Gerenciamento de Infraestrutura

Nº	Área de Atividade	Sub-área de Atividade	Atividade	Impacto	Nível	ITIL (Processo)
73	Gerenciamento de Infraestrutura	Data Center	Desligamento e reativação de equipamentos em Data Centers	Elevado	N3	Gerenciamento de Infraestrutura
74	Gerenciamento de Infraestrutura	Manutenção	Planejamento e execução de manutenção preventiva em servidores	Elevado	N3	Gerenciamento de Infraestrutura
75	Gerenciamento de Infraestrutura	Sustentação	Instalação, configuração e manutenção de servidores físicos	Elevado	N3	Gerenciamento de Infraestrutura
76	Gerenciamento de Softwares	Softwares de Uso	Instalação e atualização de softwares corporativos de alta complexidade	Elevado	N3	Gerenciamento de Liberação
77	Segurança da Informação	Correções de Sistemas	Aplicação de correções de sistema operacional - Servidores	Elevado	N3	Gerenciamento de Mudanças
78	Gerência de atendimento de TI	Conformidade com acordos estabelecidos - SLA	Validação da conformidade de tempo e resolução de chamados conforme níveis de SLA definidos	Baixo	N3	Gerenciamento de Nível de Serviço
79	Gerenciamento de Infraestrutura	Nuvem	Implementação e gerenciamento de servidores e serviços em nuvem	Elevado	N3	Gerenciamento de Nuvem
80	Gerenciamento de Redes	DHCP	Criação de escopos, reservas e configurações avançadas no servidor DHCP	Elevado	N3	Gerenciamento de Rede
81	Gerenciamento de Redes	DNS	Criação e gerenciamento de zonas DNS	Elevado	N3	Gerenciamento de Rede
82	Gerenciamento de Redes	Configuração de Acesso	Configuração de acesso à rede de dados	Elevado	N3	Gerenciamento de Rede
83	Gerenciamento de Infraestrutura	Administração de Redes	Administração de redes corporativas (VLANs, QoS, roteamento, protocolos de segurança)	Elevado	N3	Gerenciamento de Rede
84	Gerenciamento de Infraestrutura	Administração de Redes	Administração de DHCP, DNS, LDAP, VPN e proxy. Integração com serviços de diretório	Elevado	N3	Gerenciamento de Rede
85	Gerenciamento de Infraestrutura	Redes Wi-Fi	Gerência de redes Wi-Fi corporativas (configuração, autenticação, otimização)	Médio	N3	Gerenciamento de Rede
86	Segurança da Informação	Antivírus	Implantação, configuração e administração de antivírus corporativo	Elevado	N3	Gerenciamento de Segurança
87	Segurança da Informação	Segurança Cibernética	Implementação de políticas de segurança e hardening de servidores	Elevado	N3	Gerenciamento de Segurança
88	Segurança da Informação	Segurança Cibernética	Análise e mitigação de vulnerabilidades em sistemas e redes	Elevado	N3	Gerenciamento de Segurança
89	Segurança da Informação	Firewall	Configuração avançada de firewalls e soluções de segurança de rede	Elevado	N3	Gerenciamento de Segurança
90	Segurança da Informação	Políticas de Segurança	Implementação de políticas de segurança em conformidade com a LGPD	Elevado	N3	Gerenciamento de Segurança
91	Desenvolvimento e Automação	APIs	Desenvolvimento e configuração de APIs para integração de sistemas	Elevado	N3	Gerenciamento de Serviços
92	Desenvolvimento e Automação	Ambientes de Teste	Implementação de ambientes dedicados à produção, homologação e testes	Elevado	N3	Gerenciamento de Serviços
93	Segurança da Informação	Logs	Configuração, análise e retenção de logs com SIEMs	Elevado	N3	Monitoramento de Eventos
94	Monitoramento	Infraestrutura de TI	Monitoramento contínuo de desempenho e disponibilidade de serviços críticos	Elevado	N3	Monitoramento de Eventos
95	Segurança da Informação	Monitoramento	Uso de SIEMs (Graylog, Splunk) e ferramentas de monitoramento (Zabbix, PRTG)	Elevado	N3	Monitoramento de Eventos
96	Transição de Serviços	Implementação de Mudanças	Planejamento, validação, implementação, implantação de novos serviços ou versões	Elevado	N3	Gerenciamento de Transição
97	Transição de Serviços	Gestão do conhecimento	Documentação técnica de procedimentos, treinamento para adoção de novos serviços, inserção na aplicação de Base de Conhecimento - GLPI	Elevado	N3	Gerenciamento de Conhecimento

Nº	Área de Atividade	Sub-área de Atividade	Atividade	COBIT (Domínio e Processo)
1	Gerenciamento de Sistemas	Acesso Corporativo	Administração de usuários e grupos de acesso a sistemas e recursos corporativos	DSS05 (Gerenciar Segurança)
2	Gerenciamento de Domínio	Domínio AD	Criação, inativação e exclusão de contas de domínio	DSS05 (Gerenciar Segurança)
3	Gerenciamento de Softwares	Licenciamento de Software	Administração e controle de licenciamento de softwares corporativos	BAI09 (Gerenciar Ativos)
4	Gerenciamento de Softwares	Softwares de Uso	Aplicação e renovação de licenças de softwares corporativos	BAI09 (Gerenciar Ativos)
5	Gerenciamento de Ativos	Descomissionamento	Remoção de equipamentos de rede	BAI09 (Gerenciar Ativos)
6	Gerenciamento de Ativos	Estações de Trabalho	Configuração de estações de trabalho	BAI09 (Gerenciar Ativos)
7	Gerenciamento de Ativos	Equipamentos	Instalação, retirada, substituição e remanejamento de equipamentos	BAI09 (Gerenciar Ativos)
8	Suporte Técnico	Suporte ao Usuário	Gerenciamento de Hardware e Firmware	BAI09 (Gerenciar Ativos)
9	Gerenciamento de Ativos	Estações de Trabalho	Substituição de estações de trabalho	BAI09 (Gerenciar Ativos)
10	Gerenciamento de Ativos	Administração de Periféricos	Controle de Entrada e Saída de periféricos	BAI09 (Gerenciar Ativos)
11	Gerenciamento de Ativos	Periféricos	Instalação e substituição de periféricos de TI	BAI09 (Gerenciar Ativos)
12	Gerenciamento de Ativos	Administração de Periféricos	Instalação, configuração, reinstalação, movimentação e substituição de periféricos	BAI09 (Gerenciar Ativos)
13	Gerenciamento de Ativos	Administração de Periféricos	Manutenção Preventiva de Periféricos	BAI09 (Gerenciar Ativos)
14	Suporte Técnico	Suporte ao Usuário	Verificação e teste de equipamentos de TI	BAI09 (Gerenciar Ativos)
15	Análise de Capacidade	Monitorar capacidade de servidores de arquivo	Análise de espaço de armazenamento ocupado e disponível nos servidores de arquivo - storages e unidades de armazenamento de rede	DSS04 (Gerenciar Continuidade)
16	Análise de Capacidade	Monitorar capacidade de servidores de rede	Análise de espaço de armazenamento ocupado e disponível nos servidores de rede	DSS04 (Gerenciar Continuidade)
17	Gerenciamento de Sistemas	Imagens de Sistema	Criação/manutenção de imagens de SO para servidores e estações	BAI07 (Gerenciar Desenvolvimento)
18	Gerenciamento de Ativos	Descomissionamento	Desinstalação de softwares, aplicações	BAI09 (Gerenciar Ativos)
19	Gerenciamento de Processos	Descomissionamento	Criação e manutenção de templates e formulários para padronização	APO01 (Gerenciar Framework)
20	Gerenciamento de Ativos	Estações de Trabalho	Cópia de segurança – backup de estação de trabalho	DSS04 (Gerenciar Continuidade)
21	Monitoramento	Relatórios	Geração de relatórios de desempenho e integridade de sistemas	APO12 (Gerenciar Risco)
22	Suporte Técnico	Service Desk	Gestão de Service Desk	DSS02 (Gerenciar Requisições)
23	Suporte Técnico	Suporte ao Usuário	Resolução de chamados de média complexidade	DSS02 (Gerenciar Requisições)
24	Suporte Técnico	Suporte ao Usuário	Resolução de chamados de baixa complexidade	DSS02 (Gerenciar Requisições)
25	Gerenciamento de Sistemas	Sistemas Operacionais	Instalação de sistemas operacionais Linux/Windows em ambientes físicos/virtuais	BAI03 (Gerenciar Mudanças)
26	Gerenciamento de Infraestrutura	Equipamentos de Rede	Configuração de equipamentos de rede	BAI03 (Gerenciar Mudanças)
27	Gerenciamento de Infraestrutura	Armazenamento	Gerenciamento de discos rígidos, RAID e LVM	BAI07 (Gerenciar Desenvolvimento)
28	Gerenciamento de Redes	Equipamentos Locais	Instalação, configuração e manutenção de equipamentos locais e de rede	BAI03 (Gerenciar Mudanças)
29	Gerenciamento de Infraestrutura	Equipamentos	Instalação, substituição e remanejamento de servidores e ativos de rede	BAI03 (Gerenciar Mudanças)
30	Gerenciamento de Infraestrutura	Gerenciamento remoto	Gerenciamento de servidores Dell (iDRAC), HP (iLO) e Lenovo (Xclarity) ou similares	DSS01 (Gerenciar Operações)
31	Gerenciamento de Infraestrutura	Diagnóstico	Diagnóstico e substituição de componentes de hardware	BAI03 (Gerenciar Mudanças)
32	Gerenciamento de Softwares	Softwares de Uso	Instalação e atualização de softwares corporativos de baixa e média complexidade	BAI03 (Gerenciar Mudanças)
33	Segurança da Informação	Correções de Sistemas	Aplicação de correções e atualizações de software/hardware	BAI03 (Gerenciar Mudanças)
34	Segurança da Informação	Correções de Sistemas	Aplicação de correções de sistema operacional - Estações de Trabalho, Dispositivos Móveis	BAI03 (Gerenciar Mudanças)
35	Segurança da Informação	Infraestrutura de TI	Monitoramento da infraestrutura de TI e serviços em operação	APO13 (Gerenciar Segurança)
36	Segurança da Informação	Proteção de Endpoints	Proteção contra infecções em estações de trabalho e servidores	APO13 (Gerenciar Segurança)
37	Segurança da Informação	Segurança Cibernética	Administração de antivírus corporativo e monitoramento de ameaças	APO13 (Gerenciar Segurança)
38	Segurança da Informação	Firewall	Implementação de regras de firewall de menor complexidade	APO13 (Gerenciar Segurança)
39	Segurança da Informação	Antivírus	Atualização e proteção contra infecções em endpoints	APO13 (Gerenciar Segurança)

Nº	Área de Atividade	Sub-área de Atividade	Atividade	COBIT (Domínio e Processo)
40	Gerenciamento de Processos	ITIL	Gestão operacional de serviços de TI (ITIL)	APO01 (Gerenciar Framework)
41	Gerenciamento de Sistemas	E-mail Corporativo	Migração de contas de e-mail entre servidores	BAI03 (Gerenciar Mudanças)
42	Gerenciamento de Sistemas	E-mail Corporativo	Implementação de cópias de mensagens e serviços de webmail	DSS01 (Gerenciar Operações)
43	Gerenciamento de Redes	Videoconferência	Gerenciamento e operação de sistemas de videoconferência	DSS02 (Gerenciar Requisições)
44	Base de Conhecimento	Manter base de conhecimento	Manter base de conhecimento técnico com procedimentos adotados e orientações de FAQ à usuários de recursos de TI	APO09 (Gerenciar Ativos de Conhecimento)
45	Monitoramento	Rede Corporativa	Administração e monitoramento de rede	DSS04 (Gerenciar Continuidade)
46	Monitoramento	Infraestrutura de TI	Execução de rotinas proativas e reativas para continuidade operacional, inclusive capacitação específica para atuação com novas ferramentas	DSS04 (Gerenciar Continuidade)
47	Administração de Sistemas	Autenticação e Autorização	Administração de sistemas de autenticação (LDAP, Active Directory, RADIUS)	DSS05 (Gerenciar Segurança)
48	Gerenciamento de Domínio	Domínio AD	Modificação de perfis e atributos de acesso ao domínio	DSS05 (Gerenciar Segurança)
49	Gerenciamento de Softwares	Aplicações	Configuração e administração de aplicações em servidores	BAI02 (Gerenciar Requisições)
50	Gerenciamento de Infraestrutura	Aplicações Web	Instalação, configuração e manutenção de ambientes para aplicações Web	BAI02 (Gerenciar Requisições)
51	Gerenciamento de Bancos de Dados	Administração de BD	Criação, configuração e gerenciamento de estruturas de banco de dados	BAI02 (Gerenciar Requisições)
52	Gerenciamento de Infraestrutura	Servidores de Aplicação	Implantação e gerenciamento de soluções web corporativas	BAI02 (Gerenciar Requisições)
53	Automação	Scripts	Criação de scripts (PowerShell, Bash) e uso de Ansible, Puppet, Terraform	BAI07 (Gerenciar Desenvolvimento)
54	Desenvolvimento e Automação	Processos de TI	Desenvolvimento e implementação de rotinas automatizadas para otimização	BAI07 (Gerenciar Desenvolvimento)
55	Gerenciamento de Infraestrutura	Servidores de Aplicação	Implementação de infraestrutura como código (IaC) para automação	BAI07 (Gerenciar Desenvolvimento)
56	Gerenciamento de Infraestrutura	Servidores de Aplicação	Criação de scripts para automação de tarefas administrativas	BAI07 (Gerenciar Desenvolvimento)
57	Segurança da Informação	Conformidade	Gestão de segurança conforme ABNT NBR ISO/IEC 27000	APO01 (Gerenciar Framework)
58	Gerenciamento de Infraestrutura	Alta Disponibilidade	Instalação, configuração e monitoramento de clusters de alta disponibilidade	DSS04 (Gerenciar Continuidade)
59	Planejamento de TI	Contingência	Elaboração e implementação de planos de contingência para restauração de serviços	APO01 (Gerenciar Framework)
60	Cópias de segurança - Backup	Backup e Recuperação	Gestão de backups e estratégias de recuperação de banco de dados	DSS04 (Gerenciar Continuidade)
61	Gerenciamento de Infraestrutura	Servidores de Aplicação	Implementação de failover e replicação para continuidade de negócios	DSS04 (Gerenciar Continuidade)
62	Cópias de segurança - Backup	Backup e Recuperação	Instalação e administração de soluções de backup e recuperação de desastres	DSS04 (Gerenciar Continuidade)
63	Gerenciamento de Infraestrutura	Sustentação	Restauração de soluções críticas de TI de diferentes níveis de complexidade	DSS04 (Gerenciar Continuidade)
64	Gerenciamento de Bancos de Dados	Incidentes	Gerenciamento e solução de incidentes críticos em bancos de dados	DSS02 (Gerenciar Requisições)
65	Suporte Técnico	Suporte ao Usuário	Resolução de chamados de alta complexidade	DSS02 (Gerenciar Requisições)
66	Gerenciamento de Infraestrutura	Administração de Redes	Administração de servidores de rede e storage	DSS01 (Gerenciar Operações)
67	Virtualização e Containers	Virtualização	Administração de VMware, Hyper-V, Proxmox e containers (Docker, Kubernetes)	BAI03 (Gerenciar Mudanças)
68	Gerenciamento de Infraestrutura	Firmware	Atualização de firmware e BIOS em servidores (Dell, HP, Lenovo entre outros)	BAI03 (Gerenciar Mudanças)
69	Gerenciamento de Infraestrutura	Sistemas Operacionais	Administração de Sistemas Operacionais Windows Server e Linux	BAI03 (Gerenciar Mudanças)
70	Gerenciamento de Infraestrutura	Armazenamento	Gerenciamento de servidores de arquivos (SMB, NFS, DFS-R, iSCSI)	BAI07 (Gerenciar Desenvolvimento)
71	Gerenciamento de Alto Desempenho	Balanceamento de Carga	Configuração de balanceadores de carga (F5, HAProxy)	BAI03 (Gerenciar Mudanças)
72	Armazenamento e Backup	Storage	Configuração e gerenciamento de storage SAN e NAS	BAI07 (Gerenciar Desenvolvimento)

Nº	Área de Atividade	Sub-área de Atividade	Atividade	COBIT (Domínio e Processo)
73	Gerenciamento de Infraestrutura	Data Center	Desligamento e reativação de equipamentos em Data Centers	DSS01 (Gerenciar Operações)
74	Gerenciamento de Infraestrutura	Manutenção	Planejamento e execução de manutenção preventiva em servidores	BAI03 (Gerenciar Mudanças)
75	Gerenciamento de Infraestrutura	Sustentação	Instalação, configuração e manutenção de servidores físicos	BAI03 (Gerenciar Mudanças)
76	Gerenciamento de Softwares	Softwares de Uso	Instalação e atualização de softwares corporativos de alta complexidade	BAI03 (Gerenciar Mudanças)
77	Segurança da Informação	Correções de Sistemas	Aplicação de correções de sistema operacional - Servidores	BAI03 (Gerenciar Mudanças)
78	Gerência de atendimento de TI	Conformidade com acordos estabelecidos - SLA	Validação da conformidade de tempo e resolução de chamados conforme níveis de SLA definidos	DSS02 (Gerenciar Requisições)
79	Gerenciamento de Infraestrutura	Nuvem	Implementação e gerenciamento de servidores e serviços em nuvem	APO12 (Gerenciar Risco)
80	Gerenciamento de Redes	DHCP	Criação de escopos, reservas e configurações avançadas no servidor DHCP	DSS01 (Gerenciar Operações)
81	Gerenciamento de Redes	DNS	Criação e gerenciamento de zonas DNS	DSS01 (Gerenciar Operações)
82	Gerenciamento de Redes	Configuração de Acesso	Configuração de acesso à rede de dados	DSS01 (Gerenciar Operações)
83	Gerenciamento de Infraestrutura	Administração de Redes	Administração de redes corporativas (VLANs, QoS, roteamento, protocolos de segurança)	DSS01 (Gerenciar Operações)
84	Gerenciamento de Infraestrutura	Administração de Redes	Administração de DHCP, DNS, LDAP, VPN e proxy. Integração com serviços de diretório	DSS01 (Gerenciar Operações)
85	Gerenciamento de Infraestrutura	Redes Wi-Fi	Gerência de redes Wi-Fi corporativas (configuração, autenticação, otimização)	DSS01 (Gerenciar Operações)
86	Segurança da Informação	Antivírus	Implantação, configuração e administração de antivírus corporativo	APO13 (Gerenciar Segurança)
87	Segurança da Informação	Segurança Cibernética	Implementação de políticas de segurança e hardening de servidores	APO13 (Gerenciar Segurança)
88	Segurança da Informação	Segurança Cibernética	Análise e mitigação de vulnerabilidades em sistemas e redes	APO13 (Gerenciar Segurança)
89	Segurança da Informação	Firewall	Configuração avançada de firewalls e soluções de segurança de rede	APO13 (Gerenciar Segurança)
90	Segurança da Informação	Políticas de Segurança	Implementação de políticas de segurança em conformidade com a LGPD	APO13 (Gerenciar Segurança)
91	Desenvolvimento e Automação	APIs	Desenvolvimento e configuração de APIs para integração de sistemas	BAI07 (Gerenciar Desenvolvimento)
92	Desenvolvimento e Automação	Ambientes de Teste	Implementação de ambientes dedicados à produção, homologação e testes	BAI07 (Gerenciar Desenvolvimento)
93	Segurança da Informação	Logs	Configuração, análise e retenção de logs com SIEMs	DSS04 (Gerenciar Continuidade)
94	Monitoramento	Infraestrutura de TI	Monitoramento contínuo de desempenho e disponibilidade de serviços críticos	DSS04 (Gerenciar Continuidade)
95	Segurança da Informação	Monitoramento	Uso de SIEMs (Graylog, Splunk) e ferramentas de monitoramento (Zabbix, PRTG)	DSS04 (Gerenciar Continuidade)
96	Transição de Serviços	Implementação de Mudanças	Planejamento, validação, implementação, implantação de novos serviços ou versões	BAI03 (Gerenciar Mudanças)
97	Transição de Serviços	Gestão do conhecimento	Documentação técnica de procedimentos, treinamento para adoção de novos serviços, inserção na aplicação de Base de Conhecimento - GLPI	APO07 (Gerenciar Recursos Humanos)

Nº	Área de Atividade	Sub-área de Atividade	Atividade	Parametrização pelo Impacto
1	Gerenciamento de Sistemas	Acesso Corporativo	Administração de usuários e grupos de acesso a sistemas e recursos corporativos	Revisão trimestral de acessos; automação parcial de provisionamento.
2	Gerenciamento de Domínio	Domínio AD	Criação, inativação e exclusão de contas de domínio	Elaboração de processo com etapas bem definidas para gerenciamento de contas de domínio.
3	Gerenciamento de Softwares	Licenciamento de Software	Administração e controle de licenciamento de softwares corporativos	Auditorias mensais; alertas para expiração de licenças.
4	Gerenciamento de Softwares	Softwares de Uso	Aplicação e renovação de licenças de softwares corporativos	Inventário automatizado; notificações para renovação.
5	Gerenciamento de Ativos	Descomissionamento	Remoção de equipamentos de rede	Certificação de descarte seguro; atualização de inventário.
6	Gerenciamento de Ativos	Estações de Trabalho	Configuração de estações de trabalho	Padronização de configurações; scripts de automação.
7	Gerenciamento de Ativos	Equipamentos	Instalação, retirada, substituição e remanejamento de equipamentos	Procedimentos de descarte seguro; atualização de inventário.
8	Suporte Técnico	Suporte ao Usuário	Gerenciamento de Hardware e Firmware	Inventário atualizado; monitoramento de ciclo de vida.
9	Gerenciamento de Ativos	Estações de Trabalho	Substituição de estações de trabalho	Inventário atualizado; procedimento de limpeza de dados.
10	Gerenciamento de Ativos	Administração de Periféricos	Controle de Entrada e Saída de periféricos	Registro centralizado; políticas de empréstimo.
11	Gerenciamento de Ativos	Periféricos	Instalação e substituição de periféricos de TI	Automação de detecção; guias de instalação padronizados.
12	Gerenciamento de Ativos	Administração de Periféricos	Instalação, configuração, reinstalação, movimentação e substituição de periféricos	Registro centralizado; políticas de empréstimo.
13	Gerenciamento de Ativos	Administração de Periféricos	Manutenção Preventiva de Periféricos	Agendamento automatizado; relatórios de histórico.
14	Suporte Técnico	Suporte ao Usuário	Verificação e teste de equipamentos de TI	Checklists padronizados; relatórios de conformidade.
15	Análise de Capacidade	Monitorar capacidade de servidores de arquivo	Análise de espaço de armazenamento ocupado e disponível nos servidores de arquivo - storages e unidades de armazenamento de rede	Revisão mensal de métricas de uso; automação de alertas para ocupação acima de 80%.
16	Análise de Capacidade	Monitorar capacidade de servidores de rede	Análise de espaço de armazenamento ocupado e disponível nos servidores de rede	Alertas para uso crítico de recursos; planejamento de expansão baseado em tendências.
17	Gerenciamento de Sistemas	Imagens de Sistema	Criação/manutenção de imagens de SO para servidores e estações	Testes de compatibilidade; versionamento de imagens; cópias de segurança; local centralizado para imagens.
18	Gerenciamento de Ativos	Descomissionamento	Desinstalação de softwares, aplicações	Verificação de dependências; relatório de remoção.
19	Gerenciamento de Processos	Descomissionamento	Criação e manutenção de templates e formulários para padronização	Revisão semestral; integração com ferramentas de workflow.
20	Gerenciamento de Ativos	Estações de Trabalho	Cópia de segurança – backup de estação de trabalho	Rotina definida de backup para estações de trabalho.
21	Monitoramento	Relatórios	Geração de relatórios de desempenho e integridade de sistemas	Dashboards automatizados; revisão mensal com envolvidos.
22	Suporte Técnico	Service Desk	Gestão de Service Desk	SLAs claros (ex: 95% dos chamados resolvidos em 24h); base de conhecimento integrada.
23	Suporte Técnico	Suporte ao Usuário	Resolução de chamados de média complexidade	Escalonamento após 4h; documentação de soluções.
24	Suporte Técnico	Suporte ao Usuário	Resolução de chamados de baixa complexidade	Orientação de uso de FAQ; priorização por impacto.
25	Gerenciamento de Sistemas	Sistemas Operacionais	Instalação de sistemas operacionais Linux/Windows em ambientes físicos/virtuais	Padronização de imagens; validação pré-implantação.
26	Gerenciamento de Infraestrutura	Equipamentos de Rede	Configuração de equipamentos de rede	Padronização de configurações; backups de configuração.
27	Gerenciamento de Infraestrutura	Armazenamento	Gerenciamento de discos rígidos, RAID e LVM	Reavaliar disponibilidade de armazenamento; Definir parâmetros de configuração
28	Gerenciamento de Redes	Equipamentos Locais	Instalação, configuração e manutenção de equipamentos locais e de rede	Inventário atualizado; checklists de configuração.
29	Gerenciamento de Infraestrutura	Equipamentos	Instalação, substituição e remanejamento de servidores e ativos de rede	Padronização de configurações; backups de configuração.
30	Gerenciamento de Infraestrutura	Gerenciamento remoto	Gerenciamento de servidores Dell (iDRAC), HP (iLO) e Lenovo (Xclarity) ou similares	Autenticação de dois fatores; logs de acesso detalhados; Delimitação de acesso por origem.
31	Gerenciamento de Infraestrutura	Diagnóstico	Diagnóstico e substituição de componentes de hardware	Contratos com fornecedores; SLA para reposição de peças.
32	Gerenciamento de Softwares	Softwares de Uso	Instalação e atualização de softwares corporativos de baixa e média complexidade	Testes em ambiente isolado; rollback planejado.
33	Segurança da Informação	Correções de Sistemas	Aplicação de correções e atualizações de software/hardware	Janelas de manutenção pré-definidas; testes em ambiente isolado.
34	Segurança da Informação	Correções de Sistemas	Aplicação de correções de sistema operacional - Estações de Trabalho, Dispositivos Móveis	Janelas de manutenção pré-definidas; testes de compatibilidade.
35	Segurança da Informação	Infraestrutura de TI	Monitoramento da infraestrutura de TI e serviços em operação	Uso de ferramentas SIEM(Security Information and Event Management, ex: Splunk); alertas em tempo real para eventos críticos.
36	Segurança da Informação	Proteção de Endpoints	Proteção contra infecções em estações de trabalho e servidores	Scans padronizados; resposta automática a ameaças.
37	Segurança da Informação	Segurança Cibernética	Administração de antivírus corporativo e monitoramento de ameaças	Integração com SIEM; relatórios de inteligência de ameaças.
38	Segurança da Informação	Firewall	Implementação de regras de firewall de menor complexidade	Revisão trimestral de regras; logs centralizados.
39	Segurança da Informação	Antivírus	Atualização e proteção contra infecções em endpoints	Atualizações automáticas; relatórios de conformidade.

Nº	Área de Atividade	Sub-área de Atividade	Atividade	Parametrização pelo Impacto
40	Gerenciamento de Processos	ITIL	Gestão operacional de serviços de TI (ITIL)	Alinhamento com KPI's(Key Performance Indicators, ou Indicadores-Chave de Desempenho) de desempenho; revisão semestral de processos.
41	Gerenciamento de Sistemas	E-mail Corporativo	Migração de contas de e-mail entre servidores	Validação prévia de integridade de dados; comunicação prévia aos usuários.
42	Gerenciamento de Sistemas	E-mail Corporativo	Implementação de cópias de mensagens e serviços de webmail	Esclarecimento aos usuários sobre o uso deste recurso; Análise de capacidade de armazenamento de mensagens; Aplicar recursos de clientes de e-mail.
43	Gerenciamento de Redes	Videoconferência	Gerenciamento e operação de sistemas de videoconferência	SLAs para disponibilidade; testes de conectividade prévios.
44	Base de Conhecimento	Manter base de conhecimento	Manter base de conhecimento técnico com procedimentos adotados e orientações de FAQ à usuários de recursos de TI	Atualização trimestral; integração com ferramentas de busca e treinamentos
45	Monitoramento	Rede Corporativa	Administração e monitoramento de rede	Alertas para tráfego anômalo; relatórios de disponibilidade.
46	Monitoramento	Infraestrutura de TI	Execução de rotinas proativas e reativas para continuidade operacional, inclusive capacitação específica para atuação com novas ferramentas	Uso de ferramentas como Zabbix; alertas em tempo real.
47	Administração de Sistemas	Autenticação e Autorização	Administração de sistemas de autenticação (LDAP, Active Directory, RADIUS)	Auditorias semestrais; autenticação multifator; análise de novos recursos de autenticação como o SSO (Single Sign-On).
48	Gerenciamento de Domínio	Domínio AD	Modificação de perfis e atributos de acesso ao domínio	Elaboração de processo com etapas bem definidas para gerenciamento de contas de domínio.
49	Gerenciamento de Softwares	Aplicações	Configuração e administração de aplicações em servidores	Documentação de dependências; monitoramento de performance.
50	Gerenciamento de Infraestrutura	Aplicações Web	Instalação, configuração e manutenção de ambientes para aplicações Web	Elaboração/Verificação de requisitos; Documentação de procedimentos; Ambiente de homologação, de testes; testes de carga.
51	Gerenciamento de Bancos de Dados	Administração de BD	Criação, configuração e gerenciamento de estruturas de banco de dados	Backup transacional diário; monitoramento de performance.
52	Gerenciamento de Infraestrutura	Servidores de Aplicação	Implantação e gerenciamento de soluções web corporativas	Versionamento de configurações; monitoramento de performance.
53	Automação	Scripts	Criação de scripts (PowerShell, Bash) e uso de Ansible, Puppet, Terraform	Versionamento de scripts (Git); revisão por pares.
54	Desenvolvimento e Automação	Processos de TI	Desenvolvimento e implementação de rotinas automatizadas para otimização	Versionamento de código; revisão por pares.
55	Gerenciamento de Infraestrutura	Servidores de Aplicação	Implementação de infraestrutura como código (IaC) para automação	Versionamento de código; testes de implantação.
56	Gerenciamento de Infraestrutura	Servidores de Aplicação	Criação de scripts para automação de tarefas administrativas	Revisão por pares; documentação de scripts.
57	Segurança da Informação	Conformidade	Gestão de segurança conforme ABNT NBR ISO/IEC 27000	Auditorias anuais; treinamentos obrigatórios.
58	Gerenciamento de Infraestrutura	Alta Disponibilidade	Instalação, configuração e monitoramento de clusters de alta disponibilidade	Testes de failover trimestrais; documentação detalhada.
59	Planejamento de TI	Contingência	Elaboração e implementação de planos de contingência para restauração de serviços	Atualização anual dos planos; simulações de desastres semestrais.
60	Cópias de segurança - Backup	Backup e Recuperação	Gestão de backups e estratégias de recuperação de banco de dados	Testes de restauração mensais; armazenamento em múltiplas localidades.
61	Gerenciamento de Infraestrutura	Servidores de Aplicação	Implementação de failover e replicação para continuidade de negócios	Testes de failover trimestrais; documentação detalhada.
62	Cópias de segurança - Backup	Backup e Recuperação	Instalação e administração de soluções de backup e recuperação de desastres	Testes de restauração mensais; armazenamento em locais geograficamente distribuídos.
63	Gerenciamento de Infraestrutura	Sustentação	Restauração de soluções críticas de TI de diferentes níveis de complexidade	Procedimentos documentados; simulações de recuperação.
64	Gerenciamento de Bancos de Dados	Incidentes	Gerenciamento e solução de incidentes críticos em bancos de dados	Escalonamento imediato; Manter documentação técnica atualizada
65	Suporte Técnico	Suporte ao Usuário	Resolução de chamados de alta complexidade	Equipe dedicada; Procedimentos documentados
66	Gerenciamento de Infraestrutura	Administração de Redes	Administração de servidores de rede e storage	Redundância de servidores; cópias de segurança - backup dos servidores, suas configurações, documentação de procedimentos técnicos.
67	Virtualização e Containers	Virtualização	Administração de VMware, Hyper-V, Proxmox e containers (Docker, Kubernetes)	Monitoramento de performance; políticas de snapshot automático.
68	Gerenciamento de Infraestrutura	Firmware	Atualização de firmware e BIOS em servidores (Dell, HP, Lenovo entre outros)	Validação de compatibilidade; análise prévia de problemas conhecidos.
69	Gerenciamento de Infraestrutura	Sistemas Operacionais	Administração de Sistemas Operacionais Windows Server e Linux	Monitoramento de logs; atualização de patches de segurança; habilitar logs de auditoria.
70	Gerenciamento de Infraestrutura	Armazenamento	Gerenciamento de servidores de arquivos (SMB, NFS, DFS-R, iSCSI)	Redundância de storage; análise anual de novas soluções de armazenamento ou modernização das atuais.
71	Gerenciamento de Alto Desempenho	Balanceamento de Carga	Configuração de balanceadores de carga (F5, HAProxy)	Testes de carga; redundância de servidores.
72	Armazenamento e Backup	Storage	Configuração e gerenciamento de storage SAN e NAS	Monitoramento de performance; políticas de backup.



Nº	Área de Atividade	Sub-área de Atividade	Atividade	Parametrização pelo Impacto
73	Gerenciamento de Infraestrutura	Data Center	Desligamento e reativação de equipamentos em Data Centers	Procedimentos documentados; checklists pré e pós-manutenção.
74	Gerenciamento de Infraestrutura	Manutenção	Planejamento e execução de manutenção preventiva em servidores	Agendamento automatizado; relatórios de histórico; procedimentos documentados.
75	Gerenciamento de Infraestrutura	Sustentação	Instalação, configuração e manutenção de servidores físicos	Procedimentos documentados; checklists pré e pós-manutenção.
76	Gerenciamento de Softwares	Softwares de Uso	Instalação e atualização de softwares corporativos de alta complexidade	Testes em ambiente isolado; rollback planejado.
77	Segurança da Informação	Correções de Sistemas	Aplicação de correções de sistema operacional - Servidores	Janelas de manutenção pré-definidas; testes de compatibilidade.
78	Gerência de atendimento de TI	Conformidade com acordos estabelecidos - SLA	Validação da conformidade de tempo e resolução de chamados conforme níveis de SLA definidos	Relatórios mensais de compliance; ajuste de processos para atingir SLAs.
79	Gerenciamento de Infraestrutura	Nuvem	Implementação e gerenciamento de servidores e serviços em nuvem	Políticas de governança de nuvem; monitoramento de custos.
80	Gerenciamento de Redes	DHCP	Criação de escopos, reservas e configurações avançadas no servidor DHCP	Redundância de servidores; monitoramento de conflitos de IP.
81	Gerenciamento de Redes	DNS	Criação e gerenciamento de zonas DNS	Monitoramento contínuo; redundância de servidores DNS.
82	Gerenciamento de Redes	Configuração de Acesso	Configuração de acesso à rede de dados	Políticas de acesso baseadas em roles; monitoramento de tráfego.
83	Gerenciamento de Infraestrutura	Administração de Redes	Administração de redes corporativas (VLANs, QoS, roteamento, protocolos de segurança)	Monitoramento de tráfego; atualização de políticas de segurança; validação anual de restrições, segmentações.
84	Gerenciamento de Infraestrutura	Administração de Redes	Administração de DHCP, DNS, LDAP, VPN e proxy. Integração com serviços de diretório	Monitoramento contínuo; automação de configurações.
85	Gerenciamento de Infraestrutura	Redes Wi-Fi	Gerência de redes Wi-Fi corporativas (configuração, autenticação, otimização)	Monitoramento de desempenho; políticas de segurança;
86	Segurança da Informação	Antivírus	Implantação, configuração e administração de antivírus corporativo	Atualizações automáticas e centralizadas; relatórios semanais de ameaças; adoção de novas estratégias frente às ações maliciosas.
87	Segurança da Informação	Segurança Cibernética	Implementação de políticas de segurança e hardening de servidores	Certificações periódicas (ISO 27001); automação via Ansible.
88	Segurança da Informação	Segurança Cibernética	Análise e mitigação de vulnerabilidades em sistemas e redes	Scans semanais; relatórios de vulnerabilidades.
89	Segurança da Informação	Firewall	Configuração avançada de firewalls e soluções de segurança de rede	Revisão trimestral de regras; integração com SIEM.
90	Segurança da Informação	Políticas de Segurança	Implementação de políticas de segurança em conformidade com a LGPD	Treinamentos obrigatórios; auditorias anuais.
91	Desenvolvimento e Automação	APIs	Desenvolvimento e configuração de APIs para integração de sistemas	Documentação de endpoints; testes de integração.
92	Desenvolvimento e Automação	Ambientes de Teste	Implementação de ambientes dedicados à produção, homologação e testes	Isolamento de ambientes; automação de provisionamento.
93	Segurança da Informação	Logs	Configuração, análise e retenção de logs com SIEMs	Retenção de logs por 12 meses; alertas para padrões suspeitos.
94	Monitoramento	Infraestrutura de TI	Monitoramento contínuo de desempenho e disponibilidade de serviços críticos	Integração com ferramentas de IA para detecção de anomalias.
95	Segurança da Informação	Monitoramento	Uso de SIEMs (Graylog, Splunk) e ferramentas de monitoramento (Zabbix, PRTG)	Alertas em tempo real; relatórios de inteligência de ameaças.
96	Transição de Serviços	Implementação de Mudanças	Planejamento, validação, implementação, implantação de novos serviços ou versões	Testes obrigatórios antes da transição, aprovação pelo comitê de governança de tecnologia da informação
97	Transição de Serviços	Gestão do conhecimento	Documentação técnica de procedimentos, treinamento para adoção de novos serviços, inserção na aplicação de Base de Conhecimento - GLPI	Atualização da base de conhecimento, documentação dos treinamentos realizados.