



**01** Os Serviços de Informática gerem um conjunto de aplicações multiutilizador instaladas no seu datacenter, a rede de comunicações de dados dos Serviços Centrais e o backbone de todo o IPV, garantindo a transmissão de dados entre as diversas unidades e serviços que compõem o IPV e deste para a internet. Com a finalidade de proteção dos dados, em circulação e armazenados, os Serviços de Informática adotam uma atitude pró-ativa na monitorização de dados nas suas redes e na deteção e prevenção de intrusões ou utilização indevida de recursos, recorrendo, para tal, às ferramentas de análise disponíveis. Cada situação detetada como tarefa de manutenção em aplicação, rede ou segurança, intrusão ou oportunidade de melhoria dá origem a uma ocorrência.

**02** Os Serviços de Informática avaliam as necessidades (materiais e humanas) para resolução das ocorrências e, quando aplicável, informam diretamente os utilizadores afetados, recorrendo às listas gerais de distribuição de e-mail das diversas unidades orgânicas ou enviando e-mail para um numero selecionado de utilizadores, que ficarão responsáveis por difundir a informação em cada unidade do IPV.

**03 e 04** Caso seja necessária a aquisição de bens ou serviços para a resolução da ocorrência o processo segue o descrito no procedimento de aquisição de bens e de serviços.

**05** Os Serviços de Informática procedem à resolução das ocorrências e informam diretamente os utilizadores afetados.

**06** Procede-se ao arquivo dos processos.