**Nota: A disponibilidade de horário dos serviços é de segunda a sexta-feira, das 08 às 17 horas**

**(\*)** Considerando-se 8 horas úteis, conforme jornada de trabalho, das 08 às 17hs.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Serviço** | **Descrição** | **Quem pode solicitar** | **Entrada** | **Responsável(is)** | **SLA(\*)** |
| **Suporte ao Usuário** | Instalação ou substituição de computador, Monitor, dispositivos elétricos, periféricos ou peças | Todos os empregados | Chamado GLPI | Técnicos de TI e Analistas | 12 horas |
| Emissão de diagnóstico para computadores, impressoras, equipamentos de informática ou softwares já existentes | Gestores | Chamado GLPI | Analistas | 16 horas |
| Mudança física de equipamentos de informática | Gestores | Chamado GLPI | Técnicos de TI | 12 horas |
| Manutenção preventiva de equipamentos de informática ou dispositivos elétricos | Todos os empregados | Chamado GLPI | Técnicos de TI | 24 horas |
| Realização de testes em equipamentos de informática, dispositivos elétricos, periféricos ou em dispositivos de armazenamento removível | Todos os empregados | Chamado GLPI | Técnicos de TI | 4 horas |
| Manutenção corretiva de equipamentos de informática, periféricos, dispositivos de armazenamento removível ou dispositivos elétricos, após detecção de falha (caso haja peça ou equipamento sobressalente) | Todos os empregados | Chamado GLPI | Técnicos de TI | 4 horas |
| Teste de equipamentos de multimídia e informática para realização de eventos e reuniões | Todos os empregados | Chamado GLPI | Técnicos de TI | 8 horas |
| Monitorar tecnicamente o evento ou reunião, quando aplicável, correção de falhas, suporte a conexão de participantes | Todos os empregados | Chamado GLPI | Técnicos de TI | 8 horas |
| **Consultoria em TI** | Elaboração de Termo de Referência para aquisição ou serviço | Gestores | Chamado GLPI | Analistas | 120 horas |
| Especificação Técnica para aquisição de computador, impressora, equipamentos de informática ou softwares | Todos os empregados | Chamado GLPI | Analistas | 40 horas |
| **Aplicativos e Softwares** | Instalação de softwares homologados pela TI | Todos os empregados | Chamado GLPI | Técnicos de TI | 8 horas |
| Suporte aos softwares homologados pela TI | Todos os empregados | Chamado GLPI | Técnicos de TI | 8 horas |
| Manutenção em software já instalado | Todos os empregados | Chamado GLPI | Analista de Sistemas | 6 horas |
| **Serviço de Rede e Internet** | Ativação de ponto para acesso à rede corporativa | Gestores | Chamado GLPI | Técnicos de TI e Analista de Infraestrutura | 12 horas |
| Criação, alteração e remoção de compartilhamento de pasta na rede | Gestores | Chamado GLPI | Técnicos de TI e Analista de Infraestrutura | 12 horas |
| Falha de acesso ao compartilhamento de rede ou conexões de rede | Todos os empregados | Chamado GLPI | Técnicos de TI e Analista de Infraestrutura | 3 horas |
| **Serviços de impressão** | Solicitação para orientação quanto a operação da impressora, troca de toner/cartucho, limpeza, calibração | Todos os empregados | Chamado GLPI | Técnicos de TI | 6 horas |
| Instalação e configuração de impressora | Todos os empregados | Chamado GLPI | Técnicos de TI | 8 horas |
| Alinhar impressão, calibrar, limpeza, manutenção quando detectada falha de impressão | Todos os empregados | Chamado GLPI | Técnicos de TI | 3 horas |
| **Serviços de Telefonia** | Criação/Ativação de um novo ramal | Gestores | Chamado GLPI | Técnicos de TI | 12 horas |
| Solicitação para alteração de localização física ou categoria de ramal | Gestores | Chamado GLPI | Técnicos de TI | 12 horas |
| Remover ramal já existente | Gestores | Chamado GLPI | Técnicos de TI | 12 horas |
| Manutenção de ramal com defeito na linha ou sem conseguir realizar chamadas | Todos os empregados | Chamado GLPI | Técnicos de TI | 8 horas |
| **Cadastro e Acessos de Usuários** | Solicitação de novo cadastro de usuário na rede, sistemas, e-mail ou grupo de e-mail. | SERHUM e gestores | Chamado GLPI | Técnicos de TI | 3 horas |
| Alteração de dados cadastrais de usuários na rede, sistemas, e-mail ou grupo de e-mail | Gestores | Chamado GLPI | Técnicos de TI | 12 horas |
| Liberação de acesso na rede, sistemas, compartilhamentos, grupos de e-mail | Gestores | Chamado GLPI | Técnicos de TI | 8 horas |
| Cancelamento do cadastro ou acesso de usuário na rede, sistemas, e-mail, grupo de e-mail | Gestores | Chamado GLPI | Técnicos de TI | 4 horas |
| Alteração de senha da rede do colaborador ou em algum sistema | Todos os empregados | Chamado GLPI | Técnicos de TI | 3 horas |
| Desbloqueio de senha de acesso à rede, sistemas ou e-mail | Todos os empregados | Chamado GLPI | Técnicos de TI |  |
| **Serviços Técnicos de Infraestrutura**  **Serviços Técnicos de Infraestrutura** | Serviço para instalação, configuração ou manutenção de servidores ou dispositivos de rede | TI | Chamado GLPI | Analista de Infraestrutura | 40 horas |
| Criação, remoção ou alteração de regras, VPNs ou configurações nos firewalls | TI | Chamado GLPI | Analista de Infraestrutura | 16 horas |
| Atualização de versão do software de servidores ou dispositivos de rede | TI | Chamado GLPI | Analista de Infraestrutura | 12 horas |
| Problemas quanto ao mau funcionamento dos dispositivos de rede, servidores ou sistemas | TI | Chamado GLPI | Analista de Infraestrutura | 8 horas |
| Serviço relacionado a falhas de acesso, conexão ou comunicação a algum dispositivo de rede e/ou servidor | TI | Chamado GLPI | Analista de Infraestrutura | 8 horas |
| Serviço específico relacionado a falhas de segurança da informação, em dispositivos de rede, software e/ou servidores | TI | Chamado GLPI | Analista de Infraestrutura | 8 horas |
| Auditoria em Logs de um servidor ou dispositivos de rede após a detecção de um problema | TI | Chamado GLPI | Analista de Infraestrutura | 16 horas |
| Serviço de criação, alteração ou remoção de regras e/ou dispositivos de armazenamento de dados | TI | Chamado GLPI | Analista de Infraestrutura | 20 horas |
| Serviço de criação, alteração ou manutenção de hospedagem de sistemas ou sites | TI | Chamado GLPI | Analista de Infraestrutura | 20 horas |
| Manutenção ou atualização dos servidores, políticas ou tarefas dos servidores de antivírus | TI | Chamado GLPI | Analista de Infraestrutura | 20 horas |
| **Desenvolvimento** | Análise de viabilidade de desenvolvimento de um novo sistema | Gestores | Chamado GLPI | Analista de Sistemas | 40 horas |
| Análise e execução da requisição de um novo relatório ou formulário a ser desenvolvido | Gestores | Chamado GLPI | Analista de Sistemas | 50 horas |
| **Administração de Banco de Dados** | Solicitação para backup ou restauração de dados de uma base | TI | Chamado GLPI | Analista de Infraestrutura | 24 horas |
| Solicitação de manutenção de base de dados | TI | Chamado GLPI | Analista de Infraestrutura/ Analista de Sistemas | 16 horas |
| Solicitação para criação de uma nova base de dados | TI | Chamado GLPI | Analista de Infraestrutura/ Analista de Sistemas | 48 horas |
| Solicitação quando alguma base de dados apresenta problemas que interferem na operação dos mesmos, bem como a sua indisponibilidade | TI | Chamado GLPI | Analista de Infraestrutura/ Analista de Sistemas | 4 horas |
| Criação de Scripts para automação de atividades, integrações e relatórios | TI | Chamado GLPI | Analista de Infraestrutura/ Analista de Sistemas | 16 horas |
| Execução de scripts | TI | Chamado GLPI | Analista de Infraestrutura/ Analista de Sistemas | 8 horas |