


	A	B	C	D	E	F
1		<b>Anexo II - CATÁLOGO DE SERVIÇO DE TI</b>				
2						
3	CATEGORIA SERVIÇOS	CLASSIFICAÇÃO	DESCRIÇÃO	Quem Pode Pedir	MODO	ANS
4	Serviços Combinados	Instalação do Ambiente Padrão da Rede Corporativa	Criação, alteração e transferência física e lógica de estação de usuário e de perfil de acesso aos aplicativos, sistemas e diretórios da Rede Corporativa.	ACRH	SOLICITAÇÃO SOMENTE VIA EMAIL ENCAMINHADO PELA ACRH	1 dia útil
5		Transferência de colaboradores entre Unidades/Áreas	Adequações no ambiente padrão da Rede Corporativa; - Disponibilização do ponto de rede e dos acessos aos sistemas e aplicativos da nova área. Bloqueio e revisão dos perfis quando necessário.	ACRH	SOLICITAÇÃO SOMENTE VIA EMAIL ENCAMINHADO PELA ACRH	1 dia útil
6		Desligamento de usuários da Rede Corporativa:	Bloqueio dos acessos aos sistemas, aplicativos e diretórios da rede - Conferência dos itens e equipamentos de TI devolvidos	ACRH ou Gerente executivo ou da unidade/área (prestador de serviço)	SOLICITAÇÃO DO ACRH, GERENTE EXECUTIVO OU SUPERIOR	2 hs úteis
7		Suspensão ou Cancelamento de Acessos na Rede Corporativa	Bloqueio dos acessos aos sistemas, aplicativos e diretórios da rede	Suspensão: ACRH, Gerente Executivo da unidade/área do usuário, superiores ou a ACTI nos casos previstos na Política de Segurança da Informação.	SOLICITAÇÃO DO ACRH, GERENTE EXECUTIVO OU SUPERIOR	2 hs úteis
8		Criação de Escritório Móvel	Disponibilizar acesso remoto à Rede Corporativa e ao ramal interno do usuário;	Gerentes, cargos superiores ou pessoas que recebam delegação destes.	SOLICITAÇÃO VIA EMAIL COM AUTORIZAÇÃO DO GERENTE IMEDIATO	5 dias úteis
9						
10	Acesso à Rede Corporativa	Criação de usuários na Rede Corporativa	Disponibilizar acesso aos usuários e clientes do Sistema Indústria à rede corporativa, internet e aos demais sistemas corporativos e serviços disponíveis, conforme definição de perfil de acesso de cada área ou função. Inclui as atividades de criação, alteração, suspensão, bloqueio e transferência de acesso às rede e sistemas	ACRH	SOLICITAÇÃO SOMENTE VIA EMAIL ENCAMINHADO PELA ACRH	1 dia útil
11		Alteração de dados cadastrais do Usuário		Alterações no nome completo e ramal: Colaboradores das Entidades Nacionais do Sistema Indústria. Demais informações: ACRH ou Gerente executivo da área/unidade (prestadores de serviço).	SOLICITAÇÃO VIA EMAIL COM AUTORIZAÇÃO DO GERENTE IMEDIATO	1 dia útil
12		Concessão de acesso especial e criação de Pastas na Rede Corporativa		Criação de pastas: Gerentes ou seus superiores Alteração de permissão de acesso: Gestor de informação.	SOLICITAÇÃO VIA EMAIL COM AUTORIZAÇÃO DO GERENTE IMEDIATO	1 dia útil

	A	B	C	D	E	F
2						
3	<b>CATEGORIA SERVIÇOS</b>	<b>CLASSIFICAÇÃO</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>Quem Pode Pedir</b>	<b>MODO</b>	<b>ANS</b>
13		<b>Manutenção do acesso à Rede Corporativa ou Internet</b>	Corporativos.	Colaboradores das Entidades Nacionais do Sistema Indústria.	SOLICITAÇÃO VIA E-MAIL OU TELEFONE	4 hs úteis
14		<b>Disponibilização de acesso temporário à Internet para visitantes.</b>		Sem restrição	A solicitação é feita por colaborador na Intranet	1 h útil
15		<b>Acesso remoto à Rede Corporativa</b>		Gerentes executivo ou superiores.	SOLICITAÇÃO VIA EMAIL COM AUTORIZAÇÃO DO GERENTE EXECUTIVO	4 hs úteis
16		<b>Acesso à Rede Corporativa pela rede sem fio (Wi Fi Wireless Fidelity)</b>		Colaboradores das Entidades Nacionais do Sistema Indústria.	SOLICITAÇÃO VIA EMAIL COM AUTORIZAÇÃO DO GERENTE IMEDIATO	4 hs úteis
17						
18	<b>Serviços de Conferência</b>	<b>Videoconferência pela INFOVIA - SI</b>	O serviço de Conferência consiste em: - Monitorar e solicitar manutenção nos recursos de realização de conferência, audioconferências e conferências via Web. - Gerenciar a agenda de eventos e a realização de testes prévios à data agendada. - Monitorar tecnicamente o evento, quando aplicável, para correção de falhas em real time, suporte à conexão de participantes internos e externos, ajustes de imagem e áudio etc.	Colaboradores das Entidades Nacionais do Sistema Indústria.	SOLICITAÇÃO VIA E-MAIL OU TELEFONE	4 hs para confirmação, após o envio da solicitação. E Taxa de sucesso
19		<b>Audio conferência</b>		Colaboradores das Entidades Nacionais do Sistema Indústria.	SOLICITAÇÃO VIA E-MAIL OU TELEFONE	1dias úteis
20		<b>Web Conference</b>		Colaboradores das Entidades Nacionais do Sistema Indústria.	SOLICITAÇÃO VIA E-MAIL OU TELEFONE	1dias úteis
21						
22	<b>Backup e Restauração</b>	<b>Cópia ou restauração de arquivos armazenados nos servidores da Rede Corporativa</b>	Prover serviço de backup e restauração de arquivos armazenados nos servidores da rede corporativa	Gestor da Informação	SOLICITAÇÃO VIA E-MAIL OU TELEFONE	1 dia útil
23		<b>Cópia ou restauração de arquivos armazenados nas estações de trabalho e notebooks corporativos</b>		Colaboradores das Entidades Nacionais do Sistema Indústria.	SOLICITAÇÃO VIA E-MAIL OU TELEFONE	4 hs úteis
24						
25	<b>E-mail</b>	<b>Criação de e-mail corporativo</b>	Prover criação de e-mail corporativo para projetos/processos, alteração de dados cadastrais.	Gerente Executivo da unidade/área ou superior	SOLICITAÇÃO VIA EMAIL COM AUTORIZAÇÃO DO GERENTE IMEDIATO	4 hs úteis
26		<b>Alteração de dados cadastrais no e-mail corporativo</b>		Gerente Executivo da unidade/área ou superior	SOLICITAÇÃO VIA EMAIL COM AUTORIZAÇÃO DO GERENTE IMEDIATO	4 hs úteis
27						
28	<b>Aplicativos</b>	<b>Instalação de Aplicativos</b>	Prover instalação, suporte e consultoria à aplicativos	Gerentes Executivos ou superiores	SOLICITAÇÃO VIA E-MAIL OU TELEFONE	4 hs úteis
29		<b>Suporte em Aplicativos</b>		Colaboradores das Entidades Nacionais do Sistema Indústria.	SOLICITAÇÃO VIA E-MAIL OU TELEFONE	4 hs úteis

	A	B	C	D	E	F
2	CATEGORIA SERVIÇOS	CLASSIFICAÇÃO	DESCRIÇÃO	Quem Pode Pedir	MODO	ANS
3						
30		Consultoria em Aplicativos		Colaboradores das Entidades Nacionais do Sistema Indústria.	SOLICITAÇÃO VIA E-MAIL	5 dias úteis
31						
32	Suporte a Equipamentos de TI	Disponibilização de equipamento	Prover suporte técnico especializado de manutenção a equipamentos da organização, sejam eletrônicos e outros.	Gerentes executivos ou superiores.	SOLICITAÇÃO VIA E-MAIL OU TELEFONE	4 hs úteis
33		Manutenção de equipamentos		Conserto: Colaboradores das Entidades Nacionais do Sistema Indústria. Troca: Gerentes executivos ou superiores.	SOLICITAÇÃO VIA E-MAIL OU TELEFONE	Substituição do equipamento em até 1h e para restauração do ambiente de trabalho 4hs
34		Movimentação ou retirada de equipamentos		Colaboradores das Entidades Nacionais do Sistema Indústria.	SOLICITAÇÃO VIA E-MAIL OU TELEFONE	4 hs úteis
35		Suporte à equipamentos		Colaboradores das Entidades Nacionais do Sistema Indústria.	SOLICITAÇÃO VIA E-MAIL OU TELEFONE	4 hs úteis
36		Consultoria em equipamentos		Colaboradores das Entidades Nacionais do Sistema Indústria.	SOLICITAÇÃO VIA E-MAIL	5 dias úteis
37						
38	Projetos de Sistema de Informação	Desenvolvimento de Soluções	Prover elaboração de projetos para desenvolvimento e manutenção de Sistemas de Informação.	Colaboradores das Entidades Nacionais do Sistema Indústria.	SOLICITAÇÃO VIA E-MAIL COM FORMULÁRIO	5 dias úteis
39		Manutenção Evolutiva Soluções		Colaboradores das Entidades Nacionais do Sistema Indústria.	SOLICITAÇÃO VIA E-MAIL COM FORMULÁRIO	5 dias úteis
40		Manutenção Corretiva de Soluções		Colaboradores das Entidades Nacionais do Sistema Indústria.	SOLICITAÇÃO VIA E-MAIL COM FORMULÁRIO	5 dias úteis
41						
42	Serviços a Sistemas de Informação	Concessão de Acesso aos Sistemas	Prover suporte técnico especializado em Sistema da Informação.	Colaboradores das Entidades Nacionais do Sistema Indústria.	SOLICITAÇÃO VIA E-MAIL	4 hs úteis
43		Interrupção de Sistema		Colaboradores das Entidades Nacionais do Sistema Indústria.	SOLICITAÇÃO VIA E-MAIL	5 dias úteis
44		Suporte ao uso dos Sistemas		Colaboradores das Entidades Nacionais do Sistema Indústria.	SOLICITAÇÃO VIA E-MAIL	4 hs úteis
45		Hospedagem Interna		Colaboradores das Entidades Nacionais do Sistema Indústria.	SOLICITAÇÃO VIA E-MAIL	
46		Hospedagem Externa		Colaboradores das Entidades Nacionais do Sistema Indústria.	SOLICITAÇÃO VIA E-MAIL	
47						
48	Serviços de Consultoria	Consultoria TI para o Negócio	Prover Consultoria para o Negócio e Processos Técnicos	Gerentes Executivos ou superior	SOLICITAÇÃO VIA E-MAIL COM FORMULÁRIO	5 dias úteis