

Catálogo de Serviços e Atividades de TI

Sumário

Contas e Acesso.....	2
Aplicativos de Negócio.....	2
Backup e Armazenamento.....	3
Comunicação e Colaboração.....	4
Microinformática e Periféricos.....	5
Redes e Conectividade.....	6
Data Center e Servidores.....	6
Segurança.....	7
Treinamentos e Eventos.....	8

Contas e Acesso

Inclui: Credenciais de acesso, controle de acesso e privilégio. Aplica-se a rede e sistemas corporativos.

- **Credenciamento de Acesso**
 - Cadastro.
 - Bloqueio.
 - Desbloqueio.
- **Controle de Acesso e Privilégio**
 - Concessão
 - Alteração/Atualização
 - Revogação

Aplicativos de Negócio

Compreendem os serviços de disponibilização de software aos usuários de TI, visando suprir as demandas existentes, sejam estes desenvolvidos internamente ou não.

Inclui: disponibilização de aplicações web, desktop e aplicações para dispositivos móveis (mobile), além de soluções de inteligência de negócios e de consultas e relatórios gerenciais.

Serviços suportados:

- **Aplicações web.**
 - Disponibilização
 - Atualização
 - Reparo
 - Remoção
- **Aplicações Mobile.**
 - Disponibilização
 - Atualização
 - Reparo

- Remoção
- **Aplicações Desktop.**
 - Disponibilização
 - Atualização
 - Reparo
 - Remoção
- **Aplicações de Inteligência de Negócio.**
 - Disponibilização.
 - Atualização.
 - Reparo.
 - Remoção.
 - Consultas e Relatórios Gerenciais.

Backup e Armazenamento

Inclui: Disponibilização, redimensionamento, reparo e/ou exclusão de área para armazenamento de dados SA (Sistema de Arquivos) e realização, restauração e /ou exclusão de backup.

Serviço Suportado:

- **Armazenamento de Dados (SA)**
 - Disponibilização de área.
 - Redimensionamento de área.
 - Reparo de área.
 - Exclusão de área.
- **Backup de Dados**
 - Realização de backup.
 - Restauração de backup.

- Exclusão de backup.
- Reparo de backup.
- Inclusão de rotina de backup.
- Atualização de rotina de backup.
- Reparo de rotina de backup.
- Remoção de rotina de backup.
- Administração de clientes de backup.
- Monitoração de clientes de backup.
- Análise de desempenho de clientes de backup.

Comunicação e Colaboração

Inclui: VOIP, mensagemia, stream de áudio e vídeo, correio eletrônico e videoconferência.

Serviço Suportado:

- **Correio Eletrônico**
 - Disponibilização.
 - Atualização.
 - Reparo.
 - Remoção.
- **Mensagem Instantânea**
 - Disponibilização.
 - Atualização.
 - Reparo.
 - Remoção.
- **Telefonia VOIP**
 - Disponibilização.
 - Atualização.
 - Reparo.
 - Remoção.

- **Videoconferência**
 - Agendamento.
 - Suporte tecnológico.
- **Stream de áudio e vídeo**
 - Disponibilização.
 - Atualização.
 - Reparo.
 - Remoção.

Microinformática e Periféricos

Inclui: disponibilização, atualização, reparo e/ou remoção de microcomputador (Desktop), relógio de ponto biométrico, notebook (Desktop tipo dispositivo móvel) e/ou periféricos homologados, ou seja, equipamentos de microinformática. Entende-se por periféricos: impressoras, scanner, itens que compõem os Kits biométricos, câmeras IP, NVR, entre outros.

Serviços suportados:

- **Desktop e Periféricos**
 - Disponibilização;
 - Atualização;
 - Reparo;
 - Remoção;
 - Aceite.
- **Urnas Eletrônica**
 - Disponibilização.
 - Preparo.

Redes e Conectividade

Inclui: Disponibilização, atualização, reparo e remoção de rede local (LAN), remota (WAN), por cabo ou por rádio digital. Entende-se por rede LAN: rede local da sede, cartórios eleitorais e/ou postos de atendimento ao eleitor. Entende-se por rede WAN: rede de interligação entre cartórios,

TRE, TSE e rede mundial de computadores (Internet), geralmente é fornecida por prestadores de serviços como: BR27, Aloo Telecom, OI, Embratel, entre outras.

Serviços Suportados:

- **Rede Local (LAN)**
 - Disponibilização.
 - Atualização.
 - Reparo.
 - Remoção.
- **Rede Remota (WAN/Internet)**
 - Disponibilização;
 - Atualização;
 - Reparo;
 - Remoção.

Data Center e Servidores

Inclui: Disponibilização, atualização, reparo e remoção de servidores físicos, servidores virtualizados, sistemas operacionais, servidores de aplicações (Jboss, IIS, Tomcat, entre outros). Inclui também: Administração, Monitoração, Operação e/ou Análise de Desempenho de Ambiente de Infraestrutura.

Serviços Suportados:

- **Hospedagem de Servidores**
 - Disponibilização.
 - Atualização.
 - Reparo.
 - Remoção.
 - Aceite.
- **Hospedagem de Aplicações**
 - Disponibilização.

- Atualização.
- Reparo.
- Remoção.
- **Impressão de Documentos**
 - Disponibilização.
 - Atualização.
 - Reparo;
 - Remoção.
- **Armazenagem de Dados (SGBD)**
 - Disponibilização.
 - Atualização.
 - Reparo.
 - Remoção.
- **Ambiente de Infraestrutura**
 - Administração.
 - Monitoração.
 - Análise de Desempenho.

Segurança

Inclui: Serviços de antivírus, encriptação de dados, filtro de pacotes, ips, registro de log, antispam, vpn, análise e relatório de risco de TI.

Serviços Suportados:

- **Controle de Segurança**
 - Disponibilização de ferramentas.
 - Atualização de ferramentas.
 - Reparo de ferramentas.
 - Remoção de ferramentas.

- Administração de ferramentas.
- Monitoração.
- **Análise de Riscos de TI.**
 - Realização.
 - Revisão.
 - Análise de incidente de segurança de TI.
- **Certificado Digital**
 - Disponibilização.
 - Atualização.
 - Remoção.
 - Administração.
 - Monitoração.

Treinamentos e Eventos

Inclui: Sessões Plenárias, sala de treinamentos e eventos como: ABI, Ação Global, fórum de gestão estratégica, entre outros.

Serviços Suportados:

- **Ambiente Tecnológico**
 - Disponibilização de ambiente tecnológico para realização de sessões plenárias, treinamento ou eventos (até 20 microcomputadores).
 - Alteração/Atualização de ambiente tecnológico para realização de sessões plenárias, treinamento ou eventos (até 20 microcomputadores).
 - Remoção de ambiente tecnológico para realização de sessões plenárias, treinamento ou eventos (até 20 microcomputadores).
 - Suporte Técnico de TI para realização de sessões plenárias, treinamento ou eventos (até 20 microcomputadores).