



Tribunal Regional Eleitoral
do Distrito Federal

Governança de TIC
STIC/COSC/SGTIC

Catálogo de Serviços de TIC



SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	3
OBJETIVO	3
ESTRUTURA GERENCIAL DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS	3
AUTOMAÇÃO DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS:	4
DESCRIÇÃO DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC.....	4
QUANTITATIVO DE SERVIÇOS OFERECIDOS NO CATÁLOGO	6
SLA	7
ACRÉSCIMO AO SLA	7
SERVIÇOS E SISTEMAS CRÍTICOS DA JUSTIÇA ELEITORAL	8
HISTÓRICO DE VERSÕES, ALTERAÇÕES E INCLUSÕES	8
CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC.....	9
Helpdesk.....	9
Seção de Apoio ao Usuário – SEAPU	17
Seção de Redes e Sistemas Operacionais – SARSO.....	47
Seção de Telecomunicações - SETEL	108
Seção de Banco de Dados – SABAD	123
Seção de Análise de Sistemas - SASIS.....	135
Seção de Apoio às Eleições – SEAEL.....	147
Supervisão dos serviços de TIC	160
CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC - GESTÃO	161
Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação – STIC	161
Seção de Gestão de TIC – GSTIC.....	167
Coordenadoria de Soluções Corporativas – COSC	172
Coordenadoria de Infraestrutura – COIE	177



INTRODUÇÃO

Com o objetivo de robustecer as estruturas de Governança, a criação do Catálogo de Serviços e os Acordos de Nível de Serviço são ditos pelas referências em governança de TIC como iniciativas fundamentais para garantir o controle e gerenciamento de ativos de informação. Sendo assim, este documento apresenta o catálogo de serviços de TIC (Tecnologia da Informação e Comunicação) do TREDF, onde são descritos todos os serviços ofertados pelo ambiente de TIC deste Tribunal, considerando seus usuários de TIC internos e externos.

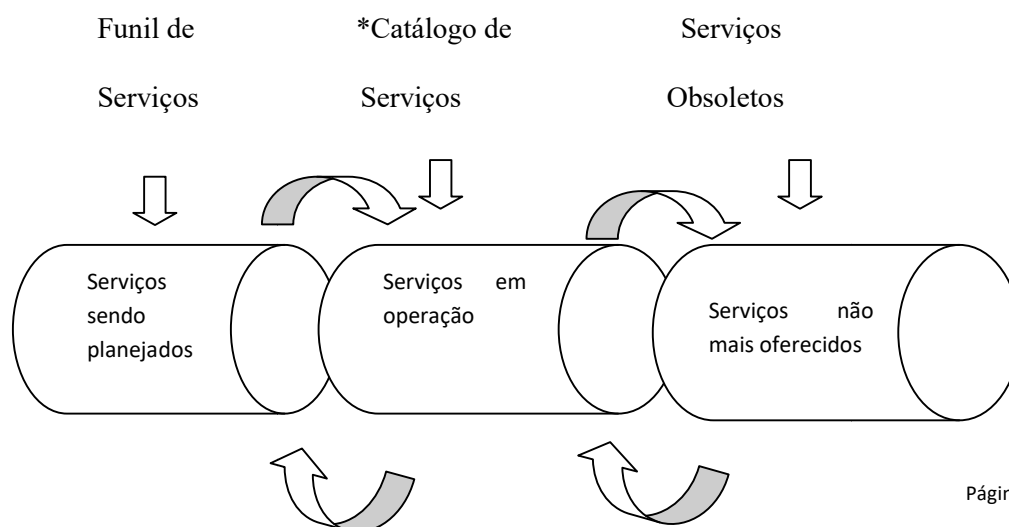
Os serviços aqui mencionados foram indicados e validados pelas áreas da STIC e estão organizados em grupos chamados de macroserviços, onde estão individualmente registrados os serviços que o compõe, características como criticidade, complexidade, tempos de atendimento estimados (SLA), entre outras.

OBJETIVO

O objetivo principal deste catálogo é prover aos usuários de TIC do TREDF, bem como à Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação, o acesso e o adequado registro de demandas aos serviços de TIC de forma automatizada, estruturada e padronizada.

ESTRUTURA GERENCIAL DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS

Elaborado de acordo com as boas práticas para gerenciamento de serviços recomendadas pelo Framework ITIL V3; este catálogo de serviços é parte integrante do Portfólio de Serviços do TREDF, que compreende a seguinte estrutura:





No processo contínuo de gerenciamento de catálogo de serviços, este catálogo será atualizado anualmente ou sempre que se fizer necessário, visando atender da melhor forma possível aos interesses e necessidades da Infraestrutura de TIC do Tribunal e aos usuários desse ambiente tecnológico.

(*) Os usuários de TIC do TREDF terão acesso apenas ao Catálogo de Serviços de TIC; documento que engloba todos os serviços de TIC em operação oferecidos pela Secretaria de Tecnologia de Informação e Comunicação do TREDF.

AUTOMAÇÃO DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS:

Para gerenciamento do catálogo de serviços atualmente este Tribunal utiliza a ferramenta GLPI, podendo vir à utilizar outra que melhor se adeque à Gestão de Serviços de Tecnologia da Informação de acordo com as necessidades do TREDF.

DESCRIÇÃO DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Cada serviço que compõe o Catálogo aqui apresentado foi identificado pela área responsável e posteriormente mapeado em suas características, de acordo com as necessidades definidas no quadro descritivo abaixo:

Nome da Categoria de Serviço	Macros serviços, serviços principais, requeridos pela infraestrutura de TIC do TREDF.
Descrição	Descrição dos serviços que fazem parte de cada serviço principal de TIC.
Código / Item	Código: Refere-se à classificação do tipo de serviço. Item: Sequencial numérico da classificação.
Status	Funil de serviços: Serviços novos, sendo planejados, para aprovação e posterior publicação no catálogo de serviços, caso entre em operação. Em produção: Serviços em operação, sendo oferecidos aos usuários de TIC do TREDF. Obsoleto: Serviços que não são mais ofertados aos usuários de TIC do TREDF; mas podem voltar a ser, sendo reinseridos diretamente no catálogo de serviços, ou no funil, onde passarão por alterações retornando ao catálogo em seguida.
	A: Infraestrutura de rede de dados: comunicação de dados entre TREDF sede e TSE, e entre TREDF sede e Cartórios Eleitorais. Switch Core. Firewall.



Criticidade	Ambiente de hiperconvergência: switch, nós e serviços de hiperconvergência. Serviços: DNS, AD, DHCP, Proxy. Banco de Dados Aplicações Críticas. Internet. Intranet. Servidores de aplicação. Sala Cofre. B: Problemas técnicos na infraestrutura física e ou lógica com alto impacto nas operações do TREDF sede e ou cartórios eleitorais, postos eleitorais, galpão de urnas e galpão de transportes. Operações de Backup. SGRH/Folha. Central Telefônica. C: Suporte técnico em TIC, atendimento de primeiro nível. D: Suporte técnico em TIC, atendimento de segundo e terceiro nível. E: Demandas internas de TIC. Serviços gerenciais e administrativos referentes a infraestrutura de TIC do TREDF. Ministração ou participação em treinamentos. Manutenções preventivas. Backup. Manutenção de datacenter. Manutenção de banco de dados. Criação e alteração de documentação técnica. Atividades que envolvam estudo de caso. Manutenção de banco de dados. Atividades eleitorais. Plantões. Verificação de equipamentos para aceite. Organização de equipamentos de TIC em depósitos de TIC. (SLA planejado: tempo a ser acordado e definido pela gestão de TIC após apresentação da demanda ou projeto).
Complexidade	Baixa: Atividades que requeiram nível básico de conhecimento em TIC. Média: Atividades que requeiram conhecimentos de nível técnico ou analista em TIC. Alta: Atividades que requeiram conhecimento de nível especialista em TIC.
SLA - Tempo previsto para atendimento	Tempo previsto para atendimento da demanda de acordo com a criticidade, complexidade e nível de serviço exigido. I: 10 min. II: 30 min. III: 1 hora. IV: 2 horas ou mais. V: 1 a 30 dias. VI: Planejado.



Grupo Solucionador	➤ N1: Atendimento de primeiro nível – helpdesk. ➤ N2: Atendimento de segundo nível – suporte técnico em TIC. ➤ N3: Atendimento de terceiro nível – analistas das áreas de redes e sistemas operacionais, desenvolvimento e banco de dados. ➤ Gerência Técnica serviços de TIC: Gerente técnico de empresa contratada para prestação de serviços de TIC. ➤ Supervisor Técnico: Supervisor Técnico ou Preposto de empresa contratada para prestação de serviços de TIC. ➤ Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação - STIC: Gestão dos Serviços de TIC e planejamento estratégico. ➤ Coordenadoria de Infraestrutura - COIE: Coordenação de Serviços de TIC e administração da infraestrutura de TIC. ➤ Coordenadoria de Soluções Corporativas - COSC: Soluções corporativas para infraestrutura de TIC e administração de banco de dados. ➤ Seção de Gestão de TIC - GSTIC: Governança, planejamento estratégico e gestão de TIC.
---------------------------	--

QUANTITATIVO DE SERVIÇOS OFERECIDOS NO CATÁLOGO

CLASSIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS	Código / Item	QUANTIDADE NO CATALÓGO
Gestão de Serviços de TIC	GST	023
Coordenação de Serviços de TIC	CST	017
Soluções Corporativas para TIC	SCP	021
Governança e Planejamento Estratégico	GPE	022
Supervisão Técnica	ST	003
Serviços gerenciais de redes e sistemas operacionais	RSO	004
Serviços gerenciais de telecomunicações	TEL	008
Serviços gerenciais de suporte e apoio ao usuário	SUP	007
Serviços gerenciais de apoio as eleições	APE	009
Serviços gerenciais de análise de sistemas	SAS	005
Registros de procedimentos em base de conhecimento	REG	003



Documentação de rede	DOC/REDE	006
Documentação de telecomunicação	DOC/TEL	006
Documentação Sistemas	DOC/SAS	004
Documentação banco de dados	DOC/BD	002
Tarefas por SUPORTE	S	88
Tarefas por SUPORTE ou DEMANDA	S/D	278
Tarefas por DEMANDA	D	262
Tarefas por DEMANDA ou ROTINEIRA	D/R	48
Tarefas ROTINEIRAS	R	18
Tarefas por SUPORTE ou DEMANDA ou ROTINEIRA	S/D/R	41
TOTAL DE SERVIÇOS DO CATALÓGO		875

SLA

Neste catálogo de serviços, a informação de SLA apresentada tem como objetivo formalizar as expectativas em relação ao tempo estimado para prestação dos serviços oferecidos. Na estimativa de tempo foram considerados a complexidade e criticidade dos serviços, quantidade de usuários ativos até esta data, quantidade de técnicos e analistas das equipes da STIC para realizar o atendimento aos serviços solicitados, e ainda as características geográficas para realização de atendimentos externos aos Cartórios Eleitorais, Postos Eleitorais, Postos Eleitorais Na Hora, Galpões e locais utilizados em períodos eleitorais.

ACRÉSCIMO AO SLA

Para serviços a serem executados em unidades distantes geograficamente do Edifício Sede do TRE-DF (cartórios eleitorais, postos eleitorais, galpão de urnas, galpão de transportes, locais de votação, juntas apuradoras) e qualquer outro serviço que demande atendimento externo com deslocamento da sede do TREDF, o SLA projetado será acrescido em 3 horas e vinte minutos (2 horas para deslocamento e 1 hora e 20 minutos para espera de disponibilização de meio de transporte; compreendendo o trajeto de ida e volta).



SERVIÇOS E SISTEMAS CRÍTICOS DA JUSTIÇA ELEITORAL

Os serviços classificados como críticos neste catálogo de serviços estão embasados pelo processo de Análise de Impacto nos Negócios (Business Impact Analysis –BIA) do TREDF, processo SEI 0003655-96.2018.6.07.8100, sem prejuízo a constante avaliação da infraestrutura de TIC do TREDF para alinhamento às necessidades atuais deste tribunal.

HISTÓRICO DE VERSÕES, ALTERAÇÕES E INCLUSÕES

DATA	DESCRIÇÃO	AUTOR
12/11/2019	Entrega da primeira versão do catálogo de serviços de TIC do TREDF.	Equipe de Elaboração do Catálogo de Serviços de TIC do TREDF.



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

HELPDESK

Categoria de Serviço: Base de conhecimento – Registro de procedimentos.					
Status: Em produção					
Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
Reg-001	Registrar na base de conhecimento da ferramenta de gerenciamento de chamados, procedimentos executados para solução de requisições, incidentes e ou problemas.	D	Média	2h	N1, N2, N3
Reg-002	Atualizar informações da base de conhecimento da ferramenta de gerenciamento de chamados, referentes a procedimentos realizados para solução de requisições, incidentes e ou problemas.	D	Média	1h	N1, N2, N3
Reg-003	Após plantões, emitir relatório dos serviços realizados inserindo na base de conhecimento da ferramenta de gerenciamento de chamados ou em outro local indicado pela STIC do TREDF.	D	Média	1h	N1, N2 e N3
Elegibilidade: Requisitante. Necessidade obrigatória, implícita, a partir da existência da requisição, demanda, incidente ou problema.					
Canal para acesso ao serviço: Ferramenta de gerenciamento de chamados utilizada pelo Órgão.					



Categoria de Serviço: Help Desk – Atendimento ao usuário.					
Status: Em produção					
Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
S-001	Registro de chamados: Realizar atendimento padronizado das ligações telefônicas e/ou e-mails, levantando informações detalhadas junto ao usuário, registrando as solicitações no sistema de gestão de chamados com identificação e classificação de prioridade e atribuição ao grupo solucionador responsável.	C	Baixa	10min	N1
S-002	Efetuar triagem e classificação das solicitações registradas por usuários de TI no sistema de gestão de chamados, atribuindo-as ao grupo solucionador responsável.	C	Média	10min	N1
S-003	Orientar o usuário sobre rotinas básicas de suporte que solucionem o incidente ou requisição.	C	Média	30min	N1
S-004	Executar scripts disponibilizados pelo terceiro nível, para solucionar questões diversas relacionadas aos serviços de TIC disponibilizados pelo TREDF.	C	Média	1h	N1
Elegibilidade: Todos os usuários de TIC do TREDF.					
Canal para acesso ao serviço: HelpDesk (61) 3048-4000 ou diretamente pela ferramenta de gerenciamento de chamados utilizada pelo Órgão.					



Categoria de Serviço: Suporte de terceiros ou TSE.

Status: Em produção

Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
S-005	Abertura de chamados externos junto a terceiros, garantia ou TSE para solução de problemas detectados.	C	Baixa	10min	N1
S-006	Executar procedimentos corretivos indicados por terceiros, garantia ou TSE, nos serviços ou equipamentos de TIC com testes de funcionamento.	C	Média	1h	N1
Elegibilidade: Requisitante. Necessidade obrigatória, implícita, a partir da existência da requisição, demanda, incidente ou problema.					
Canal para acesso ao serviço: Canal disponibilizado pelo terceiro e Registro na ferramenta de gerenciamento de chamados utilizada pelo TREDF.					

Categoria de Serviço: Contas e logins de usuários

Status: Em produção

Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
S-007	Criar, excluir ou movimentar contas de usuários e máquinas (Desktops, Laptops, Tablets e Smartphones) no Servidor Active Directory.	C	Média	1h	N1
S-008	Realizar o desbloqueio ou reset de senhas de usuários do AD, email e sistemas diversos da Justiça Eleitoral.	C	Média	30min	N1



S-009	Realizar o desbloqueio de logon, quando requerido o perfil de administrador, em desktops e notebooks.	C	Baixa	30min	N1
Elegibilidade: Todos os usuários de TIC do TREDF.					
Canal para acesso ao serviço: HelpDesk (61) 3048-4000 ou diretamente pela ferramenta de gerenciamento de chamados utilizada pelo Órgão.					

Categoria de Serviço: Acesso à rede – Softwares, aplicativos e compartilhamento (servidor de arquivos)					
Status: Em produção					
Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
S-010	Executar scripts, disponibilizados pelo terceiro nível, que aplique ao perfil do usuário requisitante as permissões de acesso requeridas para softwares e aplicativos diversos.	C	Média	1h	N1
S-011	Emitir voucher para acesso à rede Wi-Fi do TRE.	C	Média	30min	N1
Elegibilidade: Todos os usuários de TIC do TREDF.					
Canal para acesso ao serviço: HelpDesk (61) 3048-4000 ou diretamente pela ferramenta de gerenciamento de chamados utilizada pelo Órgão.					



Categoria de Serviço: Email – usuários e grupos de email					
Status: Em produção					
Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
S-012	Criação de grupos, contas ou listas de e-mail.	C	Média	1h	N1
S-013	Cadastro ou exclusão de usuários em listas de e-mails.	C	Média	1h	N1
S-014	Liberação de emails em lista de moderação.	C	Média	1h	N1
Elegibilidade: Todos os usuários de TIC do TREDF.					
Canal para acesso ao serviço: HelpDesk (61) 3048-4000 ou diretamente pela ferramenta de gerenciamento de chamados utilizada pelo Órgão.					

Categoria de Serviço: Sistemas da Justiça Eleitoral					
Status: Em produção					
Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
S-015	Criação de usuários e/ou de perfis de usuários em sistemas da Justiça Eleitoral, para acessos de acordo com a área de atuação do usuário para cada sistema e	C	Média	1h	N1



	ou módulo do sistema.				
S-016	Alteração de permissões e ou movimentação de contas de usuários, em sistemas da Justiça Eleitoral, para acessos de acordo com a área de atuação do usuário no sistema e ou módulo do sistema.	C	Média	30min	N1
Elegibilidade: Todos os usuários de TIC do TREDF.					
Canal para acesso ao serviço: HelpDesk (61) 3048-4000 ou diretamente pela ferramenta de gerenciamento de chamados utilizada pelo Órgão.					

Categoria de Serviço: Biometria – Dados biométricos.					
Status: Em produção					
Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
S-017	Análise proativa do sistema de transmissão dos dados biométricos de eleitores, com verificação de logs, de forma a evitar problemas na transmissão.	D	Média	2hs	N2
S-018	Análise reativa a problemas ocorridos na transmissão dos dados biométricos de eleitores e registro de chamado às unidades responsáveis, para solução do problema.	D	Média	4hs	N2
Elegibilidade: Todos os usuários de TIC do TREDF. COIE, SEAPU.					
Canal para acesso ao serviço: HelpDesk (61) 3048-4000 ou diretamente pela ferramenta de gerenciamento de chamados utilizada pelo Órgão.					



Categoria de Serviço: Softwares e aplicativos diversos – instalação, configuração e suporte.

Status: Em produção

Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
S-019	Instalação, configuração ou atualização de softwares, browsers e aplicativos diversos.	C	Média	1h	N1
S-020	Suporte a softwares e aplicativos diversos para solução de problemas em seu funcionamento, disponibilidade, ajustes de permissões, configurações, configurações de perfis de usuários no software ou aplicativo e etc.	C	Média	2hs	N1
Elegibilidade: Todos os usuários de TIC do TREDF.					
Canal para acesso ao serviço: HelpDesk (61) 3048-4000 ou diretamente pela ferramenta de gerenciamento de chamados utilizada pelo Órgão.					



Categoria de Serviço: Relatórios – Sistemas da Justiça Eleitoral					
Status: Em produção					
Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
S-021	Sistemas da Justiça Eleitoral: Emitir relatórios com formatação, se necessário, e envio ao solicitante.	C	Baixa	2h	N1
S-022	Sistema ELO: Gerar e emitir relatório “ASI específico” (geração executada no período noturno, após solicitação ao TSE).	C	Baixa	8hs	N1
S-023	Sistema ELO: Gerar e emitir relatórios, em período eleitoral e fechamento de cadastro.	C	Baixa	8hs	N1
S-024	Biometria: Gerar e disponibilizar relatórios referentes à pendências de transmissão dos dados biométricos de eleitores ou referentes à transmissão dos dados de biometria.	D	Média	8hs	N2
Elegibilidade: Todos os usuários de TIC do TREDF.					
Canal para acesso ao serviço: HelpDesk (61) 3048-4000 ou diretamente pela ferramenta de gerenciamento de chamados utilizada pelo Órgão.					



SEÇÃO DE APOIO AO USUÁRIO – SEAPU

Categoria de Serviço: Gerenciamento de serviços de suporte técnico à TIC.					
Status: Em produção					
Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
SUP-001	Gerenciar e fiscalizar o contrato de terceirização de infraestrutura em conjunto com a Seção de Administração de Rede e Sistemas Operacionais.	E	Alta	Planejado	SEAPU
SUP-002	Gerenciar o parque tecnológico relativo aos <i>softwares</i> e <i>hardware</i> da unidade, mantendo atualizadas as informações acerca de versões, garantia e suporte de todos os itens.	E	Alta	Planejado	SEAPU
SUP-003	Gerenciar os contratos dos bens e serviços da unidade.	E	Alta	Planejado	SEAPU
SUP-004	Subsidiar as unidades superiores com informações para a normatização e a padronização das configurações de sistemas, aplicativos e soluções.	E	Alta	Planejado	SEAPU
SUP-005	Observar as normas de funcionamento das atividades da unidade, especialmente no que se refere ao sigilo das informações.	E	Alta	Planejado	SEAPU
SUP-006	Elaborar relatórios gerenciais das atividades realizadas pela unidade.	E	Alta	Planejado	SEAPU
SUP-007	Coletar as informações dos indicadores de governança de TIC, relacionados à unidade.	E	Alta	Planejado	SEAPU



Elegibilidade: STIC. COIE. SETEL.

Canal para acesso ao serviço: Procedimentos administrativos internos e ferramenta ITSM de gerenciamento de serviços de TIC.

Categoria de Serviço: Base de conhecimento – Registro de procedimentos.

Status: Em produção

Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
Reg-001	Registrar na base de conhecimento da ferramenta de gerenciamento de chamados, procedimentos executados para solução de requisições, incidentes e ou problemas.	D	Média	2h	N1, N2, N3
Reg-002	Atualizar informações da base de conhecimento da ferramenta de gerenciamento de chamados, referentes a procedimentos realizados para solução de requisições, incidentes e ou problemas.	D	Média	1h	N1, N2, N3
Reg-003	Após plantões, emitir relatório dos serviços realizados inserindo na base de conhecimento da ferramenta de gerenciamento de chamados ou em outro local indicado pela STIC do TREDF.	D	Média	1h	N1, N2 e N3

Elegibilidade: Requisitante. Necessidade obrigatória, implícita, a partir da existência da requisição, demanda, incidente ou problema.

Canal para acesso ao serviço: Ferramenta de gerenciamento de chamados utilizada pelo Órgão.



Categoria de Serviço: Microcomputador (CPU) e Notebooks					
Status: Em produção					
Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
S-1001	Microcomputador ou notebook não liga.	D	Média	6hs	N2
S-1002	Microcomputador ou notebook com tela de login travada.	D	Média	30min	N2
S-1003	Microcomputador ou notebook não inicializa.	D	Média	6hs	N2
S-1004	Sistema operacional windows travado.	D	Média	6hs	N2
S-1005	Microcomputador ou notebook com sistema, softwares ou aplicativos com execução lenta.	D	Média	6hs	N2
S/D-4000	Instalação física de microcomputadores com configuração do perfil do usuário.	D	Média	3hs	N2
S/D-4001	Instalação física de notebook com configuração do perfil do usuário	D	Média	3hs	N2
D-2000	Instalação física de notebooks ou computadores para sala de sessões.	D	Média	2h	N2
D-2001	Instalação de equipamentos de TIC para eventos ou treinamento.	D	Média	Planejado	N2
D-2002	Recolhimento e guarda de equipamentos de TIC.	D	Média	3hs	N2



S-1006	Remanejamento de microcomputador e periféricos na mesma seção ou entre seções.	D	Média	3hs	N2
S-1007	Substituição de microcomputadores, compreendendo o backup do perfil do usuário, restauração do backup no novo micro, recolhimento e guarda do equipamento substituído.	D	Média	3hs	N2
S/D-4002	Substituição de notebooks, compreendendo o backup do perfil do usuário, restauração do backup no novo notebook, recolhimento e guarda do equipamento substituído.	D	Média	2hs	N2
D-2003	Instalação de equipamentos por demanda, no TREDF sede, cartórios, postos eleitorais, galpões ou outros locais indicados pelo TREDF.	D	Média	Planejado	N2
D-2004	Substituição de equipamentos por demanda, no TREDF sede, cartórios, postos eleitorais, galpões ou outros locais indicados pelo TREDF.	D	Média	Planejado	N2
D-2005	Recolhimento de equipamentos por demanda, no TREDF sede, cartórios, postos eleitorais, galpões ou outros locais indicados pelo TREDF.	D	Média	Planejado	N2
D-2006	Remanejamento de equipamentos por demanda, no TREDF sede, cartórios, postos eleitorais e galpões ou outros locais indicados pelo TREDF.	D	Média	Planejado	N2
S/D-4003	Substituição de peças internas de microcomputadores e notebooks.	D	Média	2h	N2
S/D-4004	Configurações IP em desktops e notebooks.	D	Média	1h	N2
S/D-4005	Configuração de microcomputadores e notebooks em rede de domínio.	D	Média	1h	N2
Elegibilidade: Todos os usuários de TIC do TREDF.					
Canal para acesso ao serviço: HelpDesk (61) 3048-4000 ou diretamente pela ferramenta de gerenciamento de chamados utilizada pelo Órgão.					



Categoria de Serviço: Monitor					
Status: Em produção					
Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
S-1008	Monitor não liga.	D	Média	1h	N2
S/D-4006	Configurar monitor.	D	Média	2hs	N2
S-1009	Monitor com imagem defeituosa.	D	Média	2hs	N2
S-1010	Monitor com tela quebrada.	D	Média	2hs	N2
S/D-4007	Substituição de monitor.	D	Baixa	2hs	N2
S/D-4008	Instalação de monitor.	D	Baixa	2hs	N2
Elegibilidade: Todos os usuários de TIC do TREDF.					
Canal para acesso ao serviço: HelpDesk (61) 3048-4000 ou diretamente pela ferramenta de gerenciamento de chamados utilizada pelo Órgão.					



Categoria de Serviço: Mouse e Teclado.					
Status: Em produção					
Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
S-1011	Substituição de mouse.	D	Baixa	2hs	N2
S-1012	Substituição de teclado.	D	Baixa	2hs	N2
Elegibilidade: Todos os usuários de TIC do TREDF.					
Canal para acesso ao serviço: HelpDesk (61) 3048-4000 ou diretamente pela ferramenta de gerenciamento de chamados utilizada pelo Órgão.					

Categoria de Serviço: Impressoras					
Status: Em produção					
Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
S/D-4009	Instalação física de impressoras.	D	Média	2hs	N2



S/D-4010	Substituição física de impressoras.	D	Média	2hs	N2
S/D-4011	Instalação de driver e/ou configuração de impressora local ou em rede.	D	Média	2hs	N2
Elegibilidade: Todos os usuários de TIC do TREDF.					
Canal para acesso ao serviço: HelpDesk (61) 3048-4000 ou diretamente pela ferramenta de gerenciamento de chamados utilizada pelo Órgão.					

Categoria de Serviço: Scanner					
Status: Em produção					
Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
S/D-4012	Instalação física de scanners.	D	Média	2hs	N2
S/D-4013	Substituição física de scanners.	D	Média	2hs	N2
S/D-4014	Instalação de driver e/ou configuração de scanners.	D	Média	2hs	N2



Elegibilidade: Todos os usuários de TIC do TREDF.

Canal para acesso ao serviço: HelpDesk (61) 3048-4000 ou diretamente pela ferramenta de gerenciamento de chamados utilizada pelo Órgão.

Categoria de Serviço: Estabilizadores

Status: Em produção

Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
S-1013	Estabilizador não liga.	D	Baixa	2hs	N2
S-1014	Estabilizador com defeito e ou fazendo barulho.	D	Baixa	2hs	N2
S/D-4015	Instalação física de estabilizadores.	D	Baixa	2hs	N2
S/D-4016	Substituição física de estabilizadores.	D	Baixa	2hs	N2

Elegibilidade: Todos os usuários de TIC do TREDF.

Canal para acesso ao serviço: HelpDesk (61) 3048-4000 ou diretamente pela ferramenta de gerenciamento de chamados utilizada pelo Órgão.



Categoria de Serviço: Cabos - equipamentos de TIC (usb, energia, rede, impressora, cpu, monitor, scanner)					
Status: Em produção					
Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
S/D-4017	Instalação de cabos para impressoras, CPUS, Scanners, monitores, rede de dados e demais periféricos de TIC.	D	Baixa	2hs	N2
S/D-4018	Substituição de cabos para impressoras, CPUS, Scanners, monitores, rede de dados e demais periféricos de TIC.	D	Baixa	2hs	N2
Elegibilidade: Todos os usuários de TIC do TREDF.					
Canal para acesso ao serviço: HelpDesk (61) 3048-4000 ou diretamente pela ferramenta de gerenciamento de chamados utilizada pelo Órgão.					

Categoria de Serviço: Cabos – Rede de dados					
Status: Em produção					
Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
S/D-	Crimpar e ou testar cabos de rede de dados, utilizados em microcomputadores, notebooks, impressoras ou scanners.	D	Média	30min	N2



4019					
S/D-4020	Verificar e testar ponto de rede de dados utilizados por equipamentos de TIC, testar comunicação e refazer conexões físicas.	D	Média	2hs	N2
Elegibilidade: Todos os usuários de TIC do TREDF.					
Canal para acesso ao serviço: HelpDesk (61) 3048-4000 ou diretamente pela ferramenta de gerenciamento de chamados utilizada pelo Órgão.					

Categoria de Serviço: Kit biométrico. Status: Em produção					
Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
S/D-4021	Instalação de kit biométrico.	D	Média	4hs	N2
S/D-4022	Substituição de kit biométrico.	D	Média	4hs	N2
S/D-4023	Recolhimento e ou remanejamento do kit biométrico.	D	Média	4hs	N2
S/D-	Recolhimento e ou remanejamento de componentes do kit biométrico: flash, camera, coletor de assinatura, coletor de digitais, fonte ou token.	D	Média	4hs	N2



4024					
S/D-4025	Substituição do flash do kit biométrico.	D	Média	4hs	N2
S/D-4026	Substituição de câmera fotográfica do kit biométrico.	D	Média	4hs	N2
S/D-4027	Substituição de coletor de assinatura do kit biométrico.	D	Média	4hs	N2
S/D-4028	Substituição do coletor de digitais do kit biométrico.	D	Média	4hs	N2
S/D-4029	Substituição do token do kit biométrico.	D	Média	4hs	N2
S/D-4030	Substituição da fonte do kit biométrico.	D	Média	4hs	N2
Elegibilidade: Todos os usuários de TIC do TREDF.					
Canal para acesso ao serviço: HelpDesk (61) 3048-4000 ou diretamente pela ferramenta de gerenciamento de chamados utilizada pelo Órgão.					



Categoria de Serviço: Verificação e/ou testes de equipamentos de TIC.

Status: Em produção

Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
S/D-4031	Testes de funcionamento de equipamentos e periféricos de TIC como impressoras, scanners, microcomputadores, monitores e estabilizadores.	D	Média	2h	N2
D-2006	Verificação e testes de equipamentos e periféricos de TIC adquiridos pelo TRE, a fim de verificar a conformidade das especificações técnicas com os equipamentos entregues. Emitir relatório dos testes e verificações realizados, relacionando os equipamentos verificados/testados.	D	Média	Planejado	N2
Elegibilidade: Todos os usuários de TIC do TREDF. COIE, SEAPU.					
Canal para acesso ao serviço: HelpDesk (61) 3048-4000 ou diretamente pela ferramenta de gerenciamento de chamados utilizada pelo Órgão.					

Categoria de Serviço: Conserto de Hardware.

Status: Em produção

Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
D-2007	Conserto de computadores, notebooks, impressoras e periféricos de TI, onde sejam necessário ajustes eletrônicos como soldagem de placas, peças,	D	Média	12hs	N2



	substituição de componentes internos que exijam a desmontagem do hardware de forma total ou parcial.				
Elegibilidade: Todos os usuários de TIC do TREDF. COIE, SEAPU.					
Canal para acesso ao serviço: HelpDesk (61) 3048-4000 ou diretamente pela ferramenta de gerenciamento de chamados utilizada pelo Órgão.					

Categoria de Serviço: Manutenção de equipamentos e periféricos de TIC, em depósitos.					
Status: Em produção					
Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
D-2008	Organização de depósitos de equipamentos de TIC de forma que microcomputadores e demais periféricos estejam armazenados ordenadamente, por categorias, facilitando a utilização diária por parte da equipe de técnicos de TIC.	D	Média	Planejado	N2
D-2009	Verificação e testes de equipamentos de TIC para doação ou utilização pelo TREDF, incluindo troca e ou substituição de peças internas e ou externas; emitindo relatório dos procedimentos realizados, com a relação dos equipamentos verificados/testados.	D	Média	Planejado	N2
D-2010	Formatação de dispositivos de armazenamento de dados, internos ou externos, de equipamentos testados e verificados, para doação ou utilização pelo TREDF.	D	Média	Planejado	N2
D-2011	Identificação dos equipamentos de TIC em uso ou em depósito.	D	Média	Planejado	N2
D-2012	Agrupar, organizar e armazenar cabos, conforme a categoria, dimensão e outras características definida na solicitação.	D	Média	Planejado	N2



S/D-4031	Receber equipamentos de TIC armazenando-os em depósitos de forma ordenada.	D	Média	8hs	N2
Elegibilidade: COIE, SEAPU.					
Canal para acesso ao serviço: HelpDesk (61) 3048-4000 ou diretamente pela ferramenta de gerenciamento de chamados utilizada pelo Órgão.					

Categoria de Serviço: Manutenção preventiva – microcomputadores e periféricos.					
Status: Em produção					
Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
D-2013	Realizar periodicamente, limpeza interna e externa de hardware dos microcomputadores e periféricos de TIC dos cartórios eleitorais, postos eleitorais, galpões e TREDF sede.	D	Média	Planejado	N2
D-2014	Manutenção preventiva e periódica, de hardwares, com testes de funcionamento e desempenho, e substituição de peças e equipamentos se necessário	D	Média	Planejado	N2
D-2015	Organização periódica do cabeamento dos equipamentos e periféricos de TIC, dos cartórios eleitorais, postos eleitorais, galpões e TREDF sede.	D	Média	Planejado	N2
Elegibilidade: COIE e SEAPU.					
Canal para acesso ao serviço: HelpDesk (61) 3048-4000 ou diretamente pela ferramenta de gerenciamento de chamados utilizada pelo Órgão.					



Categoria de Serviço: Formatação de dispositivos de armazenamento de dados.

Status: Em produção

Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
S/D-4032	Formatação: Remoção de dispositivos internos de máquinas originais e formatação após instalação dos mesmos em equipamento apropriado. Instalação dos dispositivos formatados nas máquinas originais, ou novo equipamento.	D	Média	2hs	N2
S/D-4033	Formatação de dispositivos externos portáteis, para uso ou reuso.	D	Média	1h	N2
Elegibilidade: Todos os usuários de TIC do TREFD. COIE, SEAPU, SARSO.					
Canal para acesso ao serviço: HelpDesk (61) 3048-4000 ou diretamente pela ferramenta de gerenciamento de chamados utilizada pelo Órgão.					

Categoria de Serviço: Gravação de dados

Status: Em produção

Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
S/D-4034	Gravação de dados em dispositivos de armazenamento: Efetuar a gravação no dispositivo fornecido, conferir, embalar, identificar, expedir ou armazenar em	D	Média	2hs	N2



	local apropriado.				
Elegibilidade: Todos os usuários de TIC do TREDF.					
Canal para acesso ao serviço: HelpDesk (61) 3048-4000 ou diretamente pela ferramenta de gerenciamento de chamados utilizada pelo Órgão.					

Categoria de Serviço: Tokens e Cartões.					
Status: Em produção					
Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
S-1015	Instalação ou substituição física de leitores de cartões.	D	Baixa	2hs	N2
S-1016	Instalação e configuração do driver de leitores de cartões ou tokens.	D	Média	2hs	N2
S-1017	Certificados: Instalação e configuração de certificados necessários para funcionamento de tokens e ou softwares utilizados pelo TREDF.	D	Média	2hs	N2
Elegibilidade: Todos os usuários de TIC do TREDF.					
Canal para acesso ao serviço: HelpDesk (61) 3048-4000 ou diretamente pela ferramenta de gerenciamento de chamados utilizada pelo Órgão.					



Categoria de Serviço: Sistema Operacional Windows - Instalação, configuração ou suporte.

Status: Em produção

Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
S/D-4035	Instalação, configuração e atualização do sistema operacional windows.	D	Média	6hs	N2
S-1018	Windows não inicializa: recuperação do sistema operacional windows.	D	Média	6hs	N2
S-1019	Suporte ao sistema operacional windows para solução de problemas no seu funcionamento, instalação de novas fontes, atualizações, etc.	D	Média	6hs	N2
S-1020	Realizar o desbloqueio de logon, conta local, quando requerido o perfil de administrador, em desktops e notebooks.	D	Média	1h	N2
Elegibilidade: Todos os usuários de TIC do TREDF.					
Canal para acesso ao serviço: HelpDesk (61) 3048-4000 ou diretamente pela ferramenta de gerenciamento de chamados utilizada pelo Órgão.					

Categoria de Serviço: Pacote Office – Word, Excel, PowerPoint, Outlook...

Status: Em produção

Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
----------------------	------------------	--------------------	---------------------	--	---------------------------



S/D-4036	Instalação: Microsoft Word, Excel, Power Point, outlook ou access.	D	Média	2hs	N2
S-1021	Configuração ou suporte: Microsoft Word, Excel, Power Point, outlook ou access.	D	Média	2hs	N2
Elegibilidade: Todos os usuários de TIC do TREDF.					
Canal para acesso ao serviço: HelpDesk (61) 3048-4000 ou diretamente pela ferramenta de gerenciamento de chamados utilizada pelo Órgão.					

Categoria de Serviço: Programas, softwares, sistemas e aplicativos diversos.					
Status: Em produção					
Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
S/D-4037	Instalação – Sistemas ou softwares específicos da Justiça Eleitoral: SADP, SGRH, PJE, entre outros.	D	Média	2hs	N2
S/D-4038	Configuração, atualização ou suporte – Sistemas ou softwares específicos da Justiça Eleitoral: SADP, SGRH, PJE, entre outros.	D	Média	2hs	N2
S/D-4039	Instalação - Softwares e aplicativos diversos: adobe, flash player, estatísticos, browsers e entre outros.	D	Média	2hs	N2
S/D-4040	Configuração, atualização ou suporte: Softwares e aplicativos diversos, adobe, flash player, estatísticos, browsers e entre outros.	D	Média	2hs	N2
S/D-4041	Instalação: Softwares gráficos como Corel Draw, Fotoshop, Autocad e similares.	D	Média	4hs	N2
S/D-4042	Configuração, atualização ou suporte: Softwares gráficos como Corel Draw, Fotoshop, Autocad e similares.	D	Média	4hs	N2



S/D-4043	Instalação: Sistemas clients do Oracle, BDE e similares.	D	Média	3hs	N2
S/D-4044	Configuração, atualização ou suporte: Sistemas clients do Oracle, BDE e similares.	D	Média	3hs	N2
S-1022	Configuração de alias para softwares e aplicativos diversos.	D	Média	3hs	N2
S/D-4045	Estudo de casos relacionados à sistemas, softwares, aplicativos e hardwares; visando apresentar solução para problemas de não funcionamento, mal funcionamento, inconsistências, etc que impeçam a disponibilidade, funcionamento e ou continuidade do serviço ou utilização do hardware.	D	Média	72hs	N2
S/D-4046	Aplicação da solução encontrada em estudo de caso, testes e disponibilização ao usuário de TI.	D	Média	2hs	N2
Elegibilidade: Todos os usuários de TIC do TREDF.					
Canal para acesso ao serviço: HelpDesk (61) 3048-4000 ou diretamente pela ferramenta de gerenciamento de chamados utilizada pelo Órgão.					

Categoria de Serviço: Imagem para microcomputadores e notebooks					
Status: Em produção					
Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
S/D-4047	Criar e testar imagem padrão com sistema operacional e demais softwares, aplicativos, drives e configurações que se fizerem necessárias.	D	Média	24hs	N2
S/D-	Atualização de imagem padrão com sistema operacional, visando correção ou acréscimo de itens.	D	Média	8hs	N2



4048					
S/D-4049	Instalação de imagem do sistema operacional windows para cada modelo de hardware requerido.	D	Média	1h	N2
Elegibilidade: Todos os usuários de TIC do TREDF. COIE, SEAPU.					
Canal para acesso ao serviço: HelpDesk (61) 3048-4000 ou diretamente pela ferramenta de gerenciamento de chamados utilizada pelo Órgão.					

Categoria de Serviço: Garantia – suporte técnico					
Status: Em produção					
Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
S-1023	Abertura de chamados junto ao TSE, empresas ou terceiros, prestando as informações solicitadas.	D	Média	30min	N2
S-1024	Acompanhar terceiros nas dependências do TREDF para liberação de acessos físicos, à equipamentos ou monitoramento de ações técnicas.	D	Média	8hs	N2
S/D-4050	Executar procedimentos corretivos indicados pelo fabricante, nos serviços ou equipamentos de TI com testes de funcionamento.	D	Média	2hs	N2
Elegibilidade: Todos os usuários de TIC do TREDF. COIE, SEAPU.					
Canal para acesso ao serviço: HelpDesk (61) 3048-4000 ou diretamente pela ferramenta de gerenciamento de chamados utilizada pelo Órgão.					



Categoria de Serviço: Backups					
Status: Em produção					
Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
S/D-4051	Realizar backup de perfil de usuários, conta de email, arquivos ou pastas.	D	Média	2hs	N2
S/D-4052	Restaurar backup de perfil de usuários, conta de email, arquivos ou pastas.	D	Média	2hs	N2
Elegibilidade: Todos os usuários de TIC do TREDF.					
Canal para acesso ao serviço: HelpDesk (61) 3048-4000 ou diretamente pela ferramenta de gerenciamento de chamados utilizada pelo Órgão.					

Categoria de Serviço: Orientações à usuários de TI					
Status: Em produção					
Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
S/D-	Orientações sobre rotinas básicas de suporte que solucionem o incidente ou a requisição.	D	Média	2hs	N2



4053					
S/D-4054	Orientações sobre forma de utilização de hardwares, softwares e aplicativos de Tecnologia da Informação e Comunicação.	D	Média	2hs	N2
S/D-4055	Orientações sobre a melhor forma de disponibilização dos equipamentos de TIC no ambiente; sugestão de layout de acordo com a infraestrutura física disponibilizada pela STIC, visando a preservação e desempenho dos equipamentos e periféricos de TIC.	D	Média	6hs	N2
Elegibilidade: Todos os usuários de TIC do TREDF.					
Canal para acesso ao serviço: HelpDesk (61) 3048-4000 ou diretamente pela ferramenta de gerenciamento de chamados utilizada pelo Órgão.					

Categoria de Serviço: ELO - Cadastro Eleitoral					
Status: Em produção					
Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
S/D-4056	Instalação e configuração do ELO.	D	Média	2hs	N2
S/D-4057	Instalação e configuração de sistemas empacotados, da Justiça eleitoral, necessários ao funcionamento do sistema ELO.	D	Média	2hs	N2



S-1025	Suporte ao sistema ELO, resolvendo questões de indisponibilidade, não funcionamento correto, inconsistências na gravação de informações, não reconhecimento dos dispositivos de hardwares utilizados pelo sistema.	D	Média	2hs	N2
Elegibilidade: Todos os usuários de TIC do TREDF.					
Canal para acesso ao serviço: HelpDesk (61) 3048-4000 ou diretamente pela ferramenta de gerenciamento de chamados utilizada pelo Órgão.					

Categoria de Serviço: Biometria - Cadastro Eleitoral					
Status: Em produção					
Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
S/D-4058	Instalação do sistema de biometria utilizado no cadastro de eleitores.	D	Média	2hs	N2
S/D-4059	Instalação e configuração de sistemas empacotados, da Justiça eleitoral, necessários ao funcionamento do sistema de biometria.	D	Média	2hs	N2
S/D-4060	Instalação e configuração de drivers de dispositivos relacionados ao cadastramento biométrico de eleitores como: Câmera fotográfica, coletor de digitais, coletor de assinatura, tokens.	D	Média	2hs	N2
S/D-4061	Geração e disponibilização de arquivos referentes à pendências de transmissão de dados biométricos e ou cadastrais de Eleitores.	D	Média	2hs	N2



S/D-4062	Transmissão de arquivos de dados biométricos e ou cadastrais de Eleitores.	D	Média	8hs	N2
Elegibilidade: Todos os usuários de TIC do TREDF.					
Canal para acesso ao serviço: HelpDesk (61) 3048-4000 ou diretamente pela ferramenta de gerenciamento de chamados utilizada pelo Órgão.					

Categoria de Serviço: Sistema Integrado de Segurança da Justiça Eleitoral (SIS). Status: Em produção					
Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
S/D-4063	Instalação do sistema de segurança da Justiça Eleitoral em desktops utilizados no cadastro ou consulta ao cadastro de eleitores.	D	Média	2hs	N2
S/D-4064	Realizar instalações, via SIS, de sistemas empacotados, em máquinas homologadas pelo TSE.	D	Média	2hs	N2
S/D-4065	Solucionar questões relacionadas ao funcionamento do SIS integrado ao JAVA.	D	Média	8hs	N2
S/D-4066	Ajustes de permissões do Sistema Integrado de Segurança (SIS) / Windows.	D	Média	2hs	N2



S/D-4067	Ajustes de configurações ou atualizações indicadas pelo TSE, em máquinas homologadas pelo SIS (Sistema Integrado de Segurança da Justiça Eleitoral).	D	Média	2hs	N2
Elegibilidade: Todos os usuários de TIC do TREDF.					
Canal para acesso ao serviço: HelpDesk (61) 3048-4000 ou diretamente pela ferramenta de gerenciamento de chamados utilizada pelo Órgão.					

Categoria de Serviço: Vistoria em locais de votação.					
Status: Em produção					
Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
D-2016	Verificar se há rede de dados com capacidade adequada para transmissão de dados. Checar junto à TI quanto à configurações de segurança para conexão VPN (firewall, proxy, bloqueio de portas...).	D	Média	30min	N2
D-2017	Verificar se as instalações elétricas atendem o requerido quanto à estabilidade e número de tomadas adequados.	D	Média	10min	N2
D-2018	Verificar se há microcomputadores com as configurações requeridas para transmissão de dados e senhas para acesso à bios, se necessário.	D	Média	30min	N2
D-2019	Realizar teste de conexão e transmissão de dados.	D	Média	30min	N2
D-2020	Prestar orientações ao agente de transmissão se já nomeados.	D	Média	10min	N2
D-2021	Vistoria completa em local de votação.	D	Média	1hora e 50 minutos	N2



Elegibilidade: COIE.SEAPU.

Canal para acesso ao serviço: HelpDesk (61) 3048-4000 ou diretamente pela ferramenta de gerenciamento de chamados utilizada pelo Órgão.

Categoria de Serviço: Treinamento em TI para usuários

Status: Em produção

Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
D-2022	Realizar treinamentos de usuários de TI, em softwares, aplicativos e sistemas de uso da justiça eleitoral.	D	Média	Planejado	N2
D-2023	Realizar treinamento à usuários de TIC para capacitação à atendimento de primeiro nível relacionado ao ambiente físico e lógico da infraestrutura de TIC do TREDF e Cartórios Eleitorais.	D	Média	Planejado	N2

Elegibilidade: Todos os usuários de TIC do TREDF. STIC, COIE, SARSO, SEAPU.

Canal para acesso ao serviço: HelpDesk (61) 3048-4000 ou diretamente pela ferramenta de gerenciamento de chamados utilizada pelo Órgão.



Categoria de Serviço: Plantão - Sessões Plenárias Extraordinárias, suporte presencial.

Status: Em produção

Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
S-1026	Preparar equipamentos a serem usados pelos ministros.	D	Média	1 hora	N2
S-1027	Plantão no local do evento com pronto atendimento às solicitações técnicas efetuadas por Ministros ou usuários envolvidos com as atividades da sessão plenária.	D	Média	8hs	N2
Elegibilidade: Todos os usuários de TIC do TREDF. SEAPU. SETEL.					
Canal para acesso ao serviço: HelpDesk (61) 3048-4000 ou diretamente pela ferramenta de gerenciamento de chamados utilizada pelo Órgão.					

Categoria de Serviço: Plantão - Justiça Eleitoral Volante.

Status: Em produção

Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
D-2024	Vistoria técnica em local a ser utilizado pela Justiça Eleitoral Volante, checando a infraestrutura física e lógica de TIC oferecidas, regras e políticas de segurança, efetuar testes, gerar relatório, registrar na ferramenta ITSM utilizada	D	Média	Planejado	N2



	pelo TREDF e repassar às unidades de TIC responsáveis pelo suporte à rede de dados, equipamentos, softwares e sistemas para o dia do evento.				
S/D-4068	Instalação, configuração e testes dos equipamentos de TI e rede de dados utilizados pela Justiça Eleitoral Volante.	D	Média	4 horas	N2
D-2025	Prestar suporte técnico referente ao cadastro de eleitores, em dias, horários e locais determinados por convocação do Contratante.	D	Média	Planejado	N2
S/D-4069	Realizar a desinstalação e guarda dos equipamentos de TI utilizados pela Justiça Eleitoral Volante.	D	Média	3 horas	N2
Elegibilidade: Todos os usuários de TIC do TREDF. SEAPU, SETEL.					
Canal para acesso ao serviço: HelpDesk (61) 3048-4000 ou diretamente pela ferramenta de gerenciamento de chamados utilizada pelo Órgão.					

Categoria de Serviço: Plantão - Apoio às atividades eleitorais.					
Status: Em produção					
Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
D-2026	Apoiar atividades referentes ao processo eleitoral em dias e horários determinados por convocação do TREDF, documentando e entregando relatório dos serviços prestados, ao final do plantão.	D	Média	Planejado	N2
Elegibilidade: Todos os usuários de TIC do TREDF. STIC, COIE, SARSO, SEAPU, SETEL.					
Canal para acesso ao serviço: HelpDesk (61) 3048-4000 ou diretamente pela ferramenta de gerenciamento de chamados utilizada pelo Órgão.					



Categoria de Serviço: Locais de votação – Supervisão e suporte técnico.

Status: Em produção

Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
D-2027	Supervisão e ou suporte técnico à equipe de técnicos de urnas quanto ao suporte técnico aos locais de votação com correção de eventuais problemas técnicos nos equipamentos das urnas eletrônicas e substituição da mesma, se necessário.	D	Média	Planejado	N2,N3
Elegibilidade: STIC. COIE.					
Canal para acesso ao serviço: HelpDesk (61) 3048-4000 ou diretamente pela ferramenta de gerenciamento de chamados utilizada pelo Órgão.					

Categoria de Serviço: Juntas Apuradoras – Supervisão e suporte técnico.

Status: Em produção

Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
D-2027	Recepção, conferência de mídias recebidas dos locais de votação e transmissão dos dados ao TREDF.	D	Média	Planejado	N2,N3
D-2029	Restauração de dados de votação, eventualmente corrompidos ou não gerados corretamente pelos mesários, a partir das urnas eletrônicas nas juntas	D	Média	Planejado	N2,N3



	apuradoras.				
D-2030	Encerramento dos trabalhos na junta apuradora com geração e impressão de relatórios, e registro das ocorrências para assinatura do Juiz Eleitoral.	D	Média	Planejado	N2,N3
Elegibilidade: STIC. COIE.					
Canal para acesso ao serviço: HelpDesk (61) 3048-4000 ou diretamente pela ferramenta de gerenciamento de chamados utilizada pelo Órgão.					



SEÇÃO DE REDES E SISTEMAS OPERACIONAIS – SARSO

Categoria de Serviço: Status: Em produção					
Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
RSO-001	Propor a aquisição de equipamentos para melhor gestão e organização do DataCenter.	E	Alta	Planejado	SARSO
RSO - 002	Elaborar relatórios gerenciais das atividades realizadas pela Seção de administração de Rede e Sistemas Operacionais.	E	Alta	Planejado	SARSO
RSO - 003	Subsidiar as unidades superiores com informações para a normatização e a proposição de padrões para a infraestrutura.	E	Alta	Planejado	SARSO
RSO - 004	Coletar as informações dos indicadores de governança de TIC referentes à SARSO.	E	Alta	Planejado	SARSO
Elegibilidade: STIC / GSTIC / COSC / COIE					
Canal para acesso ao serviço: Procedimentos administrativos internos e ferramenta ITSM de gerenciamento de serviços de TIC.					

Categoria de Serviço: Base de conhecimento – Registro de procedimentos. Status: Em produção					
Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto	Grupo



			de	para atendimento	Solucionador
Reg-001	Registrar na base de conhecimento da ferramenta de gerenciamento de chamados, procedimentos executados para solução de requisições, incidentes e ou problemas.	D	Média	2h	N1, N2, N3
Reg-002	Atualizar informações da base de conhecimento da ferramenta de gerenciamento de chamados, referentes a procedimentos realizados para solução de requisições, incidentes e ou problemas.	D	Média	1h	N1, N2, N3
Reg-003	Após plantões, emitir relatório dos serviços realizados inserindo na base de conhecimento da ferramenta de gerenciamento de chamados ou em outro local indicado pela STIC do TREDF.	D	Média	1h	N1, N2 e N3
Elegibilidade: Requisitante. Necessidade obrigatória, implícita, a partir da existência da requisição, demanda, incidente ou problema.					
Canal para acesso ao serviço: HelpDesk (61) 3048-4000 ou diretamente pela ferramenta de gerenciamento de chamados utilizada pelo Órgão.					

Categoria de Serviço: Base de conhecimento - Documentação					
Status: Em produção					
Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexida de	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
DOC/ REDE- 001	Criar documentação referente a procedimentos realizados para implantação ou atualização de ferramentas, sistemas, backups, estudo de caso e etc similares da infraestrutura de TIC do TREDF; disponibilizar na ferramenta ITSM de gerenciamento de serviços e ou outro local indicado pelo TREDF.	D	Alta	Planejado	N3



DOC/ REDE- 002	Atualizar documentação referente a procedimentos realizados para implantação ou atualização de ferramentas, sistemas, backups, estudo de caso e etc similares da infraestrutura de TIC do TREDF; disponibilizar na ferramenta ITSM de gerenciamento de serviços e ou outro local indicado pelo TREDF.	D	Alta	Planejado	N3
DOC/ REDE- 003	Criar documentação técnica da infraestrutura de TIC e inserir na base de conhecimento da ferramenta ITSM ou em outro local indicado pela STIC do TREDF.	D	Alta	Planejado	N3
DOC/ REDE- 004	Atualizar documentação técnica da infraestrutura de TIC e inserir na base de conhecimento da ferramenta ITSM ou em outro local indicado pela STIC do TREDF.	D	Alta	Planejado	N3
DOC/ REDE- 005	Documentar projetos executados e inserir na base de conhecimento da ferramenta ITSM ou em outro local indicado pela STIC do TREDF.	D	Alta	Planejado	N3
DOC/ REDE- 006	Atualizar documentação de projetos executados e inserir na base de conhecimento da ferramenta ITSM ou em outro local indicado pela STIC do TREDF.		Alta	Planejado	N3
Elegibilidade: Requisitante. Necessidade obrigatória, implícita, a partir da existência da requisição, demanda, incidente, problema ou projeto.					
Canal para acesso ao serviço: Procedimentos administrativos internos e ferramenta ITSM de gerenciamento de serviços de TIC.					



Categoria de Serviço: Suporte técnico à primeiro e segundo nível.

Status: Em produção

Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
S-7000	Prestar informações e suporte técnico às equipes de 1º e 2º nível; que possibilite resolução de requisições e incidentes.	D	Alta	72hs	N3
Elegibilidade: STIC. COIE. SEAPU. SETEL. SARSO.					
Canal para acesso ao serviço: HelpDesk (61) 3048-4000 ou diretamente pela ferramenta ITSM de gerenciamento de serviços de TIC utilizada pelo Órgão.					

Categoria de Serviço: Garantia de terceiros – Acionamento de Suporte técnico

Status: Em produção

Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
S-7001	Acionar suporte técnico de serviço de garantia ou de fornecedor, para resolução de problemas na infraestrutura de TIC do TREDF.	D	Alta	1h	N3
S-7002	Acompanhar suporte técnico ou serviço de garantia durante a resolução da requisição ou incidente, prestando as informações solicitadas e executando os procedimentos orientados para resolução da requisição ou incidente.	D	Alta	Planejado	N3



Elegibilidade: COIE. SARSO.

Canal para acesso ao serviço: Canal de atendimento indicado pelo fornecedor e registro da solicitação na ferramenta ITSM de gerenciamento de chamados utilizada pelo TREDF.

Categoria de Serviço: Sistema Integrado de Segurança da Justiça Eleitoral (SIS).

Status: Em produção

Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
S/D-10000	Baixar pacotes de atualizações do Sistema Integrado de Segurança da Justiça Eleitoral, disponibilizado pelo TSE, e disponibilizar às equipes de 1º e 2º nível, conforme o caso, para que possam realizar as atualizações nos microcomputadores homologados para utilizá-lo.	D	Média	72hs	N3
S/D-10001	Levar microcomputadores ao TSE para homologação de sistema e drives pelo Sistema Integrado de Segurança da Justiça Eleitoral; prestando as informações necessárias.	D	Média	72hs	N3
S/D-10002	Realizar testes de funcionamento nos micros homologados pelo TSE; checando o funcionamento integrado aos dispositivos de biometria e rede de domínio do TRE.	D	Alta	72hs	N3
S/D-10003	Realizar ajustes nas políticas da rede de domínio do TRE para adequação ao SIS.	D	Alta	72hs	N3
S/D-10004	Solucionar questões relacionadas ao funcionamento do SIS integrado ao JAVA.	D	Média	72hs	N3
S/D-10005	Ajustes de permissões do Sistema Integrado de Segurança (SIS) / Windows.	D	Alta	72hs	N3



S/D-10006	Criptografia e empacotamento de softwares e aplicativos para instalação a partir do instalador do SIS.	D	Alta	72hs	N3
S/D-10007	Criação e teste de imagens das máquinas homologadas pelo TSE, e disponibilização no servidor de imagens, para utilização pela equipe de segundo nível.	D	Alta	80hs	N3
S/D-10008	Manutenção de perfis de usuários no ambiente SIS, no que diz respeito aos níveis de permissões nos sistemas e utilização de dispositivos das máquinas homologadas.	D	Média	72hs	N3
S/D-10009	Ajustes de configurações ou atualizações indicadas pelo TSE, em máquinas homologadas pelo SIS (Sistema Integrado de Segurança da Justiça Eleitoral).	D	Média	72hs	N3
Elegibilidade: COIE.SARSO.					
Canal para acesso ao serviço: HelpDesk (61) 3048-4000 ou diretamente pela ferramenta ITSM de gerenciamento de serviços de TIC utilizada pelo Órgão.					

Categoria de Serviço: Infraestrutura de Rede – Disponibilidade, monitoramento e suporte.					
Status: Em produção					
Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
D/R-11000	Fazer diariamente, triagem e análise dos erros e alertas referentes ao funcionamento de toda infraestrutura de TIC do TREDF, ambiente físico e lógico, gerando relatório que serão usados como base para aplicação de correções dos problemas diagnosticados.	D	Alta	30 dias	N3



D/R-11001	Analisar, diariamente, e buscar correções para as falhas, erros e alertas apontados em relatórios e ou ferramenta de monitoramento.	D	Alta	30 dias	N3
D/R-11002	Aplicar diariamente, correções indicadas para solucionar problemas diagnosticados na infraestrutura de TIC do TREDF.	D	Alta	8 hs	N3
Elegibilidade: COIE. SARSO.					
Canal para acesso ao serviço: Procedimentos administrativos internos e ferramenta ITSM de gerenciamento de serviços de TIC.					

Categoria de Serviço: Disponibilização ou suspensão de serviço.					
Status: Em produção					
Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
S/D-10010	Disponibilizar ou suspender serviço especificado.	D	Alta	3hs	N3
S/D-10011	Testar o funcionamento dos demais serviços no ambiente onde o procedimento foi executado.	D	Alta	3hs	N3
Elegibilidade: COIE. SARSO.					
Canal para acesso ao serviço: HelpDesk (61) 3048-4000 ou diretamente pela ferramenta ITSM de gerenciamento de serviços de TIC utilizada pelo Órgão.					



Categoria de Serviço: Análise de Desempenho de Ambiente					
Status: Em produção					
Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
S/D-10012	Levantar dados históricos sobre o desempenho do ambiente TIC.	D	Alta	Planejado	N3
S/D-10013	Efetuar análise do desempenho do ambiente de TIC e executar rotinas para diagnóstico.	D	Alta	72hs	N3
S/D-10014	Elaborar parecer com propostas de alteração e/ou ajustes no ambiente de TIC.	D	Alta	Planejado	N3
Elegibilidade: COIE. SARSO.					
Canal para acesso ao serviço: Procedimentos administrativos internos e ferramenta ITSM de gerenciamento de serviços de TIC.					



Categoria de Serviço: Atualização tecnológica					
Status: Em produção					
Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
S/D-10015	Identificar as melhorias necessárias para o ambiente de infraestrutura física e lógica de rede de dados.	D	Alta	Planejado	N3
S/D-10016	Verificação de requisitos necessários para a implementação da atualização tecnológica no ambiente de TIC.	D	Alta	Planejado	N3
S/D-10017	Elaborar parecer com proposta de implementação de atualização tecnológica da infraestrutura de rede de dados e envio ao solicitante para análise e aprovação.	D	Alta	Planejado	N3
S/D-10018	Implementar atualização de ambiente de TIC, hardware e ou software, em ambiente de homologação com realização de testes de funcionalidade e disponibilidade para posterior implementação em ambiente de produção.	D	Alta	Planejado	N3
S/D-10019	Implementar atualização de ambiente de TIC, hardware e ou software, em ambiente de produção com realização de testes de funcionalidade e disponibilidade.	D	Alta	Planejado	N3
Elegibilidade: STIC.COIE. SARSO.					
Canal para acesso ao serviço: Procedimentos administrativos internos e ferramenta ITSM de gerenciamento de serviços de TIC.					



Categoria de Serviço: Implementação de mudança					
Status: Em produção					
Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
D-8000	Estudo de ambiente de infraestrutura de TIC, hardware ou software, e Identificação das necessidades do demandante.	D	Alta	Planejado	N3
D-8001	Verificação de requisitos para a implementação da mudança.	D	Alta	Planejado	N3
D-8002	Elaboração de parecer com proposta de implementação de mudança e envio ao solicitante para análise e aprovação.	D	Alta	Planejado	N3
D-8003	Implementar mudança de hardware e ou software, em ambiente de homologação com realização de testes de funcionalidade e disponibilidade para posterior implementação em ambiente de produção.	D	Alta	Planejado	N3
D-8004	Implementar mudança em hardware e ou software, em ambiente de produção com realização de testes de funcionalidade e disponibilidade.	D	Alta	Planejado	N3
Elegibilidade: COIE. SARSO. COSC. SABAD. SETEL. SEAEL. SEAPU.					
Canal para acesso ao serviço: Procedimentos administrativos internos e ferramenta ITSM de gerenciamento de serviços de TIC.					



Categoria de Serviço: Ferramenta de hiperconvergência – Configuração, manutenção, administração.					
Status: Em produção					
Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
D-8005	Instalar e configurar servidor da solução de hiperconvergência.	D	Alta	Planejado	N3
S/D/R-12000	Efetuar testes periódicos, e implementar soluções que garantam o bom funcionamento e a segurança do ambiente de hiperconvergência..	D	Alta	8hs	N3
S/D/R-12001	Realizar a análise de desempenho do ambiente de hiperconvergência.	D	Alta	30 dias	N3
S/D/R-12002	Realizar diariamente, checagem da configuração do ambiente de hiperconvergência em relação ao seu funcionamento junto aos demais equipamentos da infraestrutura de TIC do TREDF.		Alta	8hs	
S/D/R-12003	Realizar periodicamente, atualizações de versões da ferramenta e firmware.	D	Alta	Planejado	N3
S/D/R-12004	Gerenciar o ambiente de hiperconvergência, por meio das ferramentas administrativas, visando garantir a melhor performance.	D	Alta	30 dias	N3
S/D/R-12005	Revisar periodicamente as políticas de utilização e de segurança do ambiente de hiperconvergência., com base na permanente realização de auditorias por meio de ferramentas especializadas para a função.	D	Alta	30 dias	N3



R-9000	Executar atividades proativas, realizando serviços técnicos e procedimentos especializados, por meio de ferramentas de auditoria, análise e suporte, destinados a prevenir a ocorrência de falhas e defeitos de rotinas e componentes dos softwares e hardwares, evitando problemas no desempenho técnico-operacional o ambiente de hiperconvergência.	D	Alta	30 dias	N3
S/D-10020	Restaurar o ambiente de hiperconvergência, em caso de falhas, incidentes ou problemas.	D	Alta	72hs	N3
S/D-10021	Planejar a evolução do ambiente de hiperconvergência.	D	Alta	72hs	N3
Elegibilidade: COIE. SARSO.					
Canal para acesso ao serviço: Procedimentos administrativos internos e ferramenta ITSM de gerenciamento de serviços de TIC.					

Categoria de Serviço: Ambiente virtualizado – Configuração, manutenção, administração.					
Status: Em produção					
Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
S/D-10022	Instalar e configurar servidor da solução de virtualização.	D	Alta	48hs	N3
S/D-10023	Efetuar testes, pós instalação, para garantir o bom funcionamento e a	D	Alta	30 dias	N3



	segurança do ambiente de virtualização.				
S/D/R-12006	Realizar a análise de desempenho e o planejamento de capacidade do ambiente de virtualização.	D	Alta	30 dias	N3
S/D/R-12007	Gerenciar os serviços e aplicações, por meio das ferramentas administrativas, visando garantir a melhor performance.	D	Alta	30 dias	N3
S/D/R-12008	Revisar periodicamente as políticas de utilização e de segurança do ambiente de virtualização, com base na permanente realização de auditorias por meio de ferramentas especializadas para a função.	D	Alta	30 dias	N3
S/D/R-12009	Planejar a evolução do ambiente de virtualização, tanto no que tange à instalação de novos servidores físicos como de novos componentes como processadores, memórias e placas de rede, com base na demanda gerada pelas máquinas virtuais instaladas no ambiente.	D	Alta	72hs	N3
R-9001	Efetuar testes e correções periódicos, para garantir o bom funcionamento e a segurança do ambiente de virtualização.	D	Alta	8hs	N3
S/D/R-12010	Administrar o uso dos recursos dos servidores físicos por parte das máquinas virtuais, de forma a garantir a alta disponibilidade do ambiente de virtualização implantado.	D	Alta	8hs	N3
S/D/R-12011	Realizar a administração dos Resource Pools, em termos de alocação de máquinas virtuais e de recursos de processador e memória.	D	Alta	8hs	N3
S/D/R-12012	Realizar a administração dos usuários, inclusive das permissões a eles atribuídas.	D	Alta	8hs	N3
S/D/R-12013	Instalação das versões atualizadas e correções dos softwares VMware e vCenter, tão logo disponibilizadas pelo fabricante, mantendo a integração com	D	Alta	Planejado	N3



	os demais elementos da plataforma de rede e de storage instalados.				
R-9002	Executar atividades proativas, realizando serviços técnicos e procedimentos especializados, por meio de ferramentas de auditoria, análise e suporte, destinados a prevenir a ocorrência de falhas e defeitos de rotinas e componentes dos softwares VMware e vCenter, para evitar problemas no desempenho técnico-operacional dos sistemas implementados no ambiente de virtualização.	D	Alta	8hs	N3
S/D-10024	Restaurar o ambiente de virtualização, em caso de falhas, incidentes ou problemas.	D	Alta	24hs	N3
Elegibilidade: COIE. SARSO.					
Canal para acesso ao serviço: Procedimentos administrativos internos e ferramenta ITSM de gerenciamento de serviços de TIC.					

Categoria de Serviço: Ambiente virtualizado - Análise de desempenho e recomendação de práticas.					
Status: Em produção					
Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
D/R-11003	Avaliar e definir as regras de gerência e monitoração dos servidores físicos por meio das ferramentas disponibilizadas pelo fabricante dos equipamentos.	D	Alta	30 dias	N3



D/R-11004	Avaliar e definir a infra-estrutura de conectividade entre os servidores físicos do ambiente de virtualização e os demais elementos da rede local.	D	Alta	30 dias	N3
D/R-11005	Avaliar e definir a infra-estrutura de armazenamento de máquinas virtuais nos ambientes de backup.	D	Alta	30 dias	N3
D/R-11006	Avaliar e a infra-estrutura de conectividade entre os servidores físicos e o ambiente de armazenamento de dados.	D	Alta	30 dias	N3
D/R-11007	Avaliar e definir procedimentos para acompanhar o crescimento da alocação de espaço nos cilos de armazenamento.	D	Alta	30 dias	N3
D/R-11008	Avaliar e definir procedimentos para monitoração contínua dos recursos de processamento representado pelo conjunto de servidores físicos e de máquinas virtuais.	D	Alta	30 dias	N3
D/R-11009	Avaliar e definir procedimentos de recuperação da gerência do ambiente de virtualização em caso de falhas.	D	Alta	30 dias	N3
D/R-11010	Avaliar e definir e procedimentos de operação do ambiente de virtualização diretamente nos servidores ESX.	D	Alta	30 dias	N3
D/R-11011	Avaliar e definir procedimentos de segurança e recuperação imediata do servidor em caso de falhas.	D	Alta	30 dias	N3
D/R-11012	Avaliar e definir e o número máximo de servidores físicos que podem falhar simultaneamente para o ambiente existente.	D	Alta	30 dias	N3
D/R-11013	Avaliar e definir quais máquinas virtuais devem ser reinicializadas	D	Alta	30 dias	N3



	automaticamente em outros equipamentos em caso de falha de servidor físico.				
D/R-11014	Avaliar e definir a sequência em que as máquinas virtuais devem ser reinicializadas em caso de falha de servidor físico.	D	Alta	30 dias	N3
D/R-11015	Avaliar e definir as regras de migração das máquinas virtuais entre as máquinas físicas.	D	Alta	30 dias	N3
D/R-11016	Avaliar e definir as regras de agrupamento de máquinas virtuais em clusters.	D	Alta	30 dias	N3
D/R-11017	Avaliar e definir o nível de automação das máquinas virtuais em cada cluster.	D	Alta	30 dias	N3
D/R-11018	Avaliar e definir as regras para a criação de Resource Pools.	D	Alta	30 dias	N3
D/R-11019	Identificar as máquinas virtuais que devam fazer parte de cada Resource Pool.	D	Alta	30 dias	N3
D/R-11020	Avaliar e definir os recursos de memória e processador a serem alocados a cada Resource Pool.	D	Alta	30 dias	N3
D/R-11021	Avaliar e definir a prioridade relativa entre os diversos Resource Pools do ambiente de virtualização.	D	Alta	30 dias	N3
D/R-11022	Avaliar e definir as regras e procedimentos para chaveamento entre CPDs.	D	Alta	30 dias	N3
D/R-11023	Identificar as máquinas virtuais que devam ser chaveadas.	D	Alta	30 dias	N3
D/R-11024	Avaliar e definir regras para a criação de máquinas virtuais, incluindo determinação de prioridade, alocação de recursos de processador, de memória e a forma de armazenamento de dados nos ciclos de armazenamento.	D	Alta	30 dias	N3



D/R-11025	Avaliar e definir procedimentos para a criação de máquinas virtuais a partir de modelos (templates) já criados e prontos para serem instalados em qualquer servidor físico que componha o ambiente de virtualização.	D	Alta	30 dias	N3
D/R-11026	Avaliar e definir regras para efetuar as operações de backup e restore de máquinas virtuais, por meio de servidor VCB e considerando a integração do ambiente de virtualização VMware com o sistema de backup adotado.	D	Alta	30 dias	N3
D/R-11027	Avaliar e definir regras e políticas de segurança, com base na identificação das principais vulnerabilidades do ambiente de virtualização e propor ações para neutralizá-las.	D	Alta	30 dias	N3
Elegibilidade: COIE. SARSO.					
Canal para acesso ao serviço: Procedimentos administrativos internos e ferramenta ITSM de gerenciamento de serviços de TIC.					

Categoria de Serviço: Sistemas Operacionais - Servidores					
Status: Em produção					
Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
D/R-11028	Semanalmente, diagnosticar e corrigir erros de integridade no sistema de arquivos dos discos ligados nos servidores de rede.	D	Alta	30 dias	N3



D/R-11029	Coletar as informações de output do comando via log, event viewer ou captura de tela.	D	Alta	30 dias	N3
D/R-11030	Emitir relatório, semanalmente, dos arquivos considerados impróprios pela Organização, com identificação dos respectivos proprietários.	D	Alta	30 dias	N3
D/R-11031	Excluir arquivos impróprios ao ambiente de TIC do TREDF, após autorização da autoridade competente.	D	Alta	30 dias	N3
D/R-11032	Análise de Eventos. Fazer, em dias úteis, a triagem dos erros e alertas gerando relatório para aprovação da área demandante	D	Alta	30 dias	N3
D/R-11033	Analisar e buscar correções para as falhas, erros e alertas, considerados críticos.	D	Alta	30 dias	N3
D/R-11034	Aplicar correções para falhas, erros e alertas, considerados críticos.	D	Alta	30 dias	N3
Elegibilidade: COIE. SARSO.					
Canal para acesso ao serviço: Procedimentos administrativos internos e ferramenta ITSM de gerenciamento de serviços de TIC.					



Categoria de Serviço: Servidor Windows - Instalação.					
Status: Em produção					
Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
D-8006	Executar a instalação do sistema operacional.	D	Média	1h	N3
S/D-10025	Identificar e instalar os drives fornecidos pelo fabricante.	D	Média	4hs	N3
S/D-10026	Efetuar configuração de rede e resolução de nomes.	D	Média	3hs	N3
S/D/R-12014	Atualizar sistema operacional com pacotes updates e ou patches de correções.	D	Média	24hs	N3
S/D-10027	Efetuar as configurações de segurança conforme determinações da área (limite de senhas, direitos de acesso, desativação de console, acesso remoto, etc).	D	Média	8hs	N3
D-8007	Preparar o sistema operacional como imagem.	D	Média	6h	N3
Elegibilidade: COIE. SARSO.					
Canal para acesso ao serviço: HelpDesk (61) 3048-4000 ou diretamente pela ferramenta ITSM de gerenciamento de serviços de TIC utilizada pelo Órgão.					



Categoria de Serviço: Servidor Linux – Instalação.					
Status: Em produção					
Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
D-8008	Executar a instalação do sistema operacional.	D	Média	3hs	N3
S/D-10028	Copiar e configurar o template.	D	Média	3hs	N3
S/D-10029	Efetuar configuração de rede e resolução de nomes e desativar os serviços desnecessários.	D	Média	2hs	N3
S/D-10030	Efetuar as configurações de segurança conforme determinações da área (limite de senhas, direitos de acesso, desativação de console, acesso remoto, etc).	D	Média	3hs	N3
S/D-10031	Ajuste de parâmetros Kernel e criação e configuração de arquivos hosts.	D	Média	3hs	N3
S/D-10032	Configurar informações e logs.	D	Alta	2hs	N3
S/D-10033	Configurar parâmetros para monitoração incluindo os checks, definindo áreas de logs e outros que permitam controles remotos.	D	Alta	2hs	N3
S/D-10034	Instalar e configurar clientes de backup.	D	Alta	3hs	N3
D-8009	Realizar os testes de funcionalidade e disponibilidade em ambiente de homologação e disponibilizar o servidor para ambiente produção.	D	Alta	3hs	N3
D-8010	Realizar os testes de funcionalidade e disponibilidade em ambiente de produção.	D	Alta	3hs	N3
Elegibilidade: COIE. SARSO.					



Canal para acesso ao serviço: HelpDesk (61) 3048-4000 ou diretamente pela ferramenta ITSM de gerenciamento de serviços de TIC utilizada pelo Órgão.

Categoria de Serviço: Manutenção preventiva de servidores – ambiente lógico.

Status: Em produção

Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
D/R-11035	Aplicar os Hotfixes críticos, patches (LINUX/Windows, Prisme, AOS, Hiperconvergência) e patches (VMware) em todos os servidores físicos, ambiente de produção, homologação ou teste.	D	Alta	16hs	N3
D/R-11036	Aplicar os Hotfixes críticos, patches (LINUX/Windows, Prisme, AOS, Hiperconvergência) e patches (VMware) em todos os servidores virtuais, ambiente de produção, homologação ou teste.	D	Alta	16hs	N3
D/R-11037	Atualizar BIOS e Firmware dos servidores físicos quando for o caso.	D	Alta	16hs	N3
D/R-11038	Atualizar Firmware das HBAs.	D	Alta	16hs	N3
D/R-11039	Atualizar drives críticos (ex. rede, HBA e controladora RAID) em todos os servidores físicos.	D	Alta	8hs	N3
Elegibilidade: COIE. SARSO.					



Canal para acesso ao serviço: HelpDesk (61) 3048-4000 ou diretamente pela ferramenta ITSM de gerenciamento de serviços de TIC utilizada pelo Órgão.

Categoria de Serviço: Drives de servidores – Atualização.					
Status: Em produção					
Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
S/D/R-12015	Identificar no site do fabricante novos drivers e firmwares para servidores diversos e realizar o download.	D	Média	8hs	N3
S/D/R-12016	Executar e validar a atualização de drivers e ou firmwares em ambiente de homologação.	D	Média	8hs	N3
S/D/R-12017	Executar e validar a atualização de drivers e ou firmwares em ambiente de produção.	D	Média	8hs	N3
Elegibilidade: COIE. SARSO.					
Canal para acesso ao serviço: HelpDesk (61) 3048-4000 ou diretamente pela ferramenta ITSM de gerenciamento de serviços de TIC utilizada pelo Órgão.					



Categoria de Serviço: AD Active Directory - Grupos de usuários, máquinas, políticas e regras - criação/manutenção.

Status: Em produção

Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
S/D-10035	Criação ou alteração de grupos, de forma que correspondam à organização administrativa nos controladores de identidade.	D	Alta	2hs	N3
S/D-10036	Criação ou alteração de scripts, configuração e controles para os novos grupos, se necessário.	D	Alta	48hs	N3
S/D-10037	Transferir usuários para os grupos modificados em conformidade com a organização administrativa e nos controladores indicados pela área responsável.	D	Alta	8hs	N3
S/D/R-12018	Excluir grupos de unidades administrativas extintas.	D	Alta	2hs	N3
S/D-10038	Criação de GPO's para usuários, computadores, softwares, aplicativos e periféricos.	D	Alta	48hs	N3
S/D-10039	Manutenção/alteração de GPO's referentes à usuários, computadores, softwares, aplicativos e periféricos.	D	Alta	48hs	N3
S/D-10040	Criação e configuração de OU's, com respectivas políticas, de acordo com a estrutura organizacional do TRE.	D	Alta	48hs	N3
S/D-10041	Movimentação de OU's, usuários, computadores, grupos de usuários e grupos de computadores, de acordo com a estrutura organizacional do TRE.	D	Alta	48hs	N3
S/D-10042	Criar, excluir, movimentar e manutencionar objetos do AD como contas, grupos, entre outros, no Servidor Active Directory.	D	Alta	48hs	N3
S/D-10043	Manutenção e ajustes de permissões para usuários, máquinas e grupos do AD.	D	Alta	3hs	N3
S/D-10044	Realizar o desbloqueio de senhas de usuários do AD e sistemas diversos da Justiça Eleitoral.	D	Alta	1hs	N3



Elegibilidade: COIE. SARSO. Usuários de TIC para requisições sobre contas e perfis.

Canal para acesso ao serviço: HelpDesk (61) 3048-4000 ou diretamente pela ferramenta ITSM de gerenciamento de serviços de TIC utilizada pelo Órgão.

Categoria de Serviço: WSUS - Atualização automática de softwares para estações e servidores.

Status: Em produção

Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
D/R-11040	Analisar as atualizações disponíveis semanalmente e efetuar testes relativos à sua funcionalidade em ambiente de homologação.	D	Alta	30 dias	N3
D/R-11041	Configurar os destinos que receberão a política de configuração, implementando gradualmente.	D	Alta	30 dias	N3
D/R-11042	Criar ou aperfeiçoar as rotinas para implementação das políticas de atualização, configuração e segurança de softwares, e verificação do ambiente das estações de trabalho.	D	Alta	30 dias	N3
D/R-11043	Disponibilizar as atualizações semanalmente, programando a tarefa a ser executada conforme determinado pela área responsável.	D	Alta	30 dias	N3
D/R-11044	Avaliar o comportamento das estações que receberam a atualização e efetuar as correções necessárias.	D	Alta	30 dias	N3



Elegibilidade: COIE. SARSO.

Canal para acesso ao serviço: Procedimentos administrativos internos e ferramenta ITSM de gerenciamento de serviços de TIC.

Categoria de Serviço: DHCP. Status: Em produção					
Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
D-8010	Instalar e configurar o serviço DHCP de acordo com o domínio existente.	D	Alta	8hs	N3
D-8011	Atualizar sistema operacional com pacotes updates e ou patches de correções.	D	Alta	16hs	N3
S/D-10045	Criar reservas DHCP.	D	Alta	4hs	N3
S/D/R-12019	Realizar, mensalmente, manutenção das reservas criadas, de modo que correspondam a utilização ativa na rede do domínio do TREDF.	D	Alta	30 dias	N3
S/D-10046	Configurar escopo ou zona com teste de funcionamento e correções se necessário.	D	Alta	8hs	N3
S/D-10047	Realizar backup de configurações de escopos.	D	Alta	8hs	N3
Elegibilidade: COIE. SARSO.					
Canal para acesso ao serviço: HelpDesk (61) 3048-4000 ou diretamente pela ferramenta ITSM de gerenciamento de serviços de TIC utilizada pelo Órgão.					



Categoria de Serviço: Servidor DFS Windows - Configurações.					
Status: Em produção					
Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
S/D-10048	Criação e configuração de Namespaces.	D	Alta	48hs	N3
S/D-10049	Criação e configuração de replicações.	D	Alta	48hs	N3
S/D-10050	Configurações de mapeamentos, DFS, para perfis de usuários e máquinas a partir por GPO's no AD.	D	Alta	48hs	N3
S/D-10051	Manutenção de permissões, regras e políticas de uso do DFS.	D	Alta	8hs	N3
S/D-10052	Realização de backups de usuários ou seção para o DFS.	D	Alta	16hs	N3
Elegibilidade: COIE.SARSO.					
Canal para acesso ao serviço: HelpDesk (61) 3048-4000 ou diretamente pela ferramenta ITSM de gerenciamento de serviços de TIC utilizada pelo Órgão.					



Categoria de Serviço: File Server Source Manager					
Status: Em produção					
Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
S/D-10053	Instalação e configuração do serviço File Server Source Manager.	D	Alta	8hs	N3
S/D-10054	Criação ou manutenção de listas de tipos de arquivos permitidos e ou bloqueados, para fins de armazenamento em área dfs.	D	Alta	8hs	N3
S/D-10055	Configurações de Quotas para seções e usuários.	D	Alta	4hs	N3
S/D-10056	Criação e configurações de auditoria de uso de quotas, arquivos e exclusões indevidas de arquivos e pastas.	D	Alta	4hs	N3
Elegibilidade: COIE. SARSO.					
Canal para acesso ao serviço: HelpDesk (61) 3048-4000 ou diretamente pela ferramenta ITSM de gerenciamento de serviços de TIC utilizada pelo Órgão.					



Categoria de Serviço: Servidores PRINT windows - Configurações.					
Status: Em produção					
Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
S/D-10057	Configurações de permissão para impressão em rede.	D	Média	2hs	N3
S/D-10058	Configurações de políticas e regras para impressão em rede.	D	Média	48hs	N3
S/D-10059	Criação e configuração de grupos de impressão.	D	Média	6hs	N3
S/D-10060	Instalação, atualização ou configuração de drives de impressoras ou scanners no servidor de impressão.	D	Média	6hs	N3
Elegibilidade: COIE. SARSO.					
Canal para acesso ao serviço: HelpDesk (61) 3048-4000 ou diretamente pela ferramenta ITSM de gerenciamento de serviços de TIC utilizada pelo Órgão.					



Categoria de Serviço: Servidores de E-mail – Configurações e suporte.

Status: Em produção

Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
D-8012	Instalação, configuração e manutenção de serviços de mensageria	D	Média	Planejado	N3
S/D-10061	Instalação, configuração e manutenção de servidor de mailbox em cluster.	D	Média	30 dias	N3
S/D-10062	Criação e manutenção de escripts para mailbox.	D	Média	48hs	N3
S/D-10063	Criação de grupos e desvio de emails.	D	Média	8hs	N3
S/D-10064	Criação de regras para utilização de contas de emails.	D	Média	16hs	N3
S/D-10065	Criação de alias para contas de emails.	D	Média	4hs	N3
S/D-10066	Criação, exclusão ou manutenção de listas de email.	D	Média	8hs	N3
S/D/R-	Verificação do Status de funcionamento do servidor de Mensageiro Corporativo.	D	Média	4hs	N3



12020					
S/D/R-12021	Executar o Script de atualização das novas contas para serem incluídas aos grupos de sua respectiva lotação no Mensageiro Corporativo.	D	Média	1hs	N3
S/D-10067	Criação de caixa de correio e conta de acesso para acesso ao serviço.	D	Média	1hs	N3
S/D/R-12022	Realizar a liberação de emails que foram caracterizados como Spam incorretamente ou fila de moderação.	D	Média	1hs	N3
S/D-10068	Restauração de email deletado acidentalmente.	D	Média	48hs	N3
S/D/R-12023 S/D/R	Identificar e agrupar semanalmente as caixas de mensagens do correio eletrônico que terão suas quotas ou templates modificadas.	D	Média	30 dias	N3
S/D/R-12024	Ajustar semanalmente as quotas das caixas de mensagens do correio eletrônico e quotas de serviços de arquivos que serão modificadas por valores definidos pela área responsável obedecendo procedimento interno.	D	Média	30 dias	N3
R-9003	Efetuar diariamente a consolidação de erros, alertas e desempenho dos serviços de mensageria, arquivos e colaboração.	D	Média	30 dias	N3
S/D-10069	Alteração de alguma característica das contas de email.	D	Média	48hs	N3
Elegibilidade: COIE. SARSO. Todos os usuários de TIC do TREDF, no que se refere à sua conta ou grupo de utilização de email.					
Canal para acesso ao serviço: HelpDesk (61) 3048-4000 ou diretamente pela ferramenta ITSM de gerenciamento de serviços de TIC utilizada pelo Órgão.					



Categoria de Serviço: Servidores de LOG. Status: Em produção					
Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
D-8013	Instalar e configurar servidores de log	D	Alta	24hs	N3
S/D-10070	Criar, configurar e gerenciar templates.	D	Alta	48hs	N3
S/D-10071	Criar, configurar e gerenciar regras de acesso.	D	Alta	48hs	N3
S/D-10072	Criar e gerenciar scripts de log rotate	D	Alta	16hs	N3
Elegibilidade: COIE. SARSO.					
Canal para acesso ao serviço: HelpDesk (61) 3048-4000 ou diretamente pela ferramenta ITSM de gerenciamento de serviços de TIC utilizada pelo Órgão.					



Categoria de Serviço: Servidor Proxy - Configurações.					
Status: Em produção					
Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
S/D-10073	Instalação e configuração de serviço de Proxy.	D	Média	16hs	N3
S/D-10074	Instalação e configuração de Proxy reverso.	D	Média	16hs	N3
S/D-10075	Criação de regras de acesso à rede interna e externa, via proxy.	D	Média	16hs	N3
S/D-10076	Liberações ou bloqueios de acesso à rede interna ou externa, via proxy.	D	Média	8hs	N3
S/D-10077	Criação e manutenção de scripts para Proxy.	D	Média	16hs	N3
Elegibilidade: COIE. SARSO.					
Canal para acesso ao serviço: HelpDesk (61) 3048-4000 ou diretamente pela ferramenta ITSM de gerenciamento de serviços de TIC utilizada pelo Órgão.					



Categoria de Serviço: Antivírus - Proteção e segurança, estações e servidores.

Status: Em produção

Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
D-8014	Instalação, configuração e testes da solução em ambiente de homologação, de acordo com boas práticas recomendadas pelo fornecedor.	D	Alta	Planejado	N3
D-8015	Instalação, configuração e testes da solução em ambiente de produção, de acordo com boas práticas recomendadas pelo fornecedor.	D	Alta	Planejado	N3
R-9004	Efetuar mensalmente testes relativos à política de instalação e sua funcionalidade no ambiente de TIC do TREDF.	D	Alta	30 dias	N3
R-9005	Analisar e efetuar as correções necessárias para estabilização da aplicação, conforme orientações do fornecedor.	D	Alta	30 dias	N3
S/D/R-12025	Programar, via console de gerenciamento ou AD, tarefas automáticas a serem executadas.	D	Alta	30 dias	N3
R-9006	Acompanhar o andamento resultado de tarefas automáticas executadas pelo console de gerenciamento do antivírus ou AD.	D	Alta	30 dias	N3
S/D/R-12026	Análise, em dias úteis, dos resultados de escaneamento pelo cliente de antivírus, efetuando ações para completa remoção das ameaças, quando necessário, identificando usuários e repassando à área responsável para	D	Alta	30 dias	N3



	comunicação.				
S/D/R-12027	Orientar usuários e atendimento de primeiro e segundo níveis, quando diagnosticadas ameaças em estações de trabalho.	D	Alta	30 dias	N3
R-9007	Acompanhar execução do escaneamento total das estações e servidores efetuada, divididos em três etapas por semana, de forma automatizada, intervindo em caso de falhas.	D	Alta	30 dias	N3
S/D/R-12028	Prestar suporte as equipes de atendimento, N1 e N2, no que se refere aos clientes de antivírus nas estações.	D	Alta	30 dias	N3
Elegibilidade: COIE. SARSO.					
Canal para acesso ao serviço: Procedimentos administrativos internos e ferramenta ITSM de gerenciamento de serviços de TIC.					

Categoria de Serviço: Gerenciamento de soluções de segurança					
Status: Em produção					
Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
S/D-10078	Troubleshooting para diagnósticos específicos em ferramentas de segurança.	D	Alta	6hs	N3
D-8016	Parecer técnico sobre problema identificado ou conhecido com informações de pesquisa, testes, diagnóstico e soluções encontradas.	D	Alta	72hs	N3



S/D-10079	Alterar regra de firewall/IPS.	D	Alta	6hs	N3
S/D-1080	Definir/Criar regra de firewall/IPS.	D	Alta	6hs	N3
S/D-10081	Incluir, excluir ou suspender regra de firewall/IPS.	D	Alta	6hs	N3
S/D-10082	Criar ou alterar rotas.	D	Alta	8hs	N3
S/D-10083	Criação e manutenção de política de segurança para fim específico (acesso, internet, rede...).	D	Alta	8hs	N3
S/D-10084	Alterar política de segurança.	D	Alta	6hs	N3
S/D-10085	Alterar configurações nas ferramentas de gestão de segurança; interfaces, telas, funções, unidades e outros, excluindo as regras ou políticas de segurança.	D	Alta	80hs	N3
S/D-10086	Instalar componentes e partes em soluções de segurança.	D	Alta	Planejado	N3
S/D-10087	Instalar patch ou upgrade de software em ferramentas de segurança.	D	Alta	Planejado	N3
S/D/R-12029	Testes de efetividade de funcionalidade, regra ou política implementada.	D	Alta	8hs	N3
S/D/R-12030	Testes de vulnerabilidade, capacidade ou de desempenho em soluções de segurança.	D	Alta	16hs	N3
D-8017	Criação de política de antivírus em nova instalação.	D	Alta	Planejado	N3
D-0818	Criação de nova política de antivírus em servidor em funcionamento.	D	Alta	16hs	N3
S/D/R-12031	Alteração de política de antivírus.	A	Alta	24hs	N3
S/D-10088	Configuração de equipamentos de firewall.	A	Alta	24hs	N3



S/D/R-12032	Configuração e manutenção de: anti span.	A	Alta	16hs	N3
S/D-10089	Criação de regras: NAT e PAT.	A	Alta	24hs	N3
S/D/R-12033	Configuração e manutenção de VPN	A	Alta	80hs	N3
Elegibilidade: COIE. SARSO.					
Canal para acesso ao serviço: HelpDesk (61) 3048-4000 ou diretamente pela ferramenta ITSM de gerenciamento de serviços de TIC utilizada pelo Órgão.					

Categoria de Serviço: Software Corporativo - Instalação, atualização ou migração.					
Status: Em produção					
Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
D-8019	Verificar e preparar os requisitos de instalação.	D	Alta	4hs	N3
D-8020	Instalar softwares corporativos em ambiente de homologação, executar todas as configurações necessárias e recomendadas e testar a funcionalidade e disponibilidade do novo serviço implementado em ambiente de homologação.	D	Alta	8hs	N3
D-8021	Testar funcionalidade e disponibilidade do novo serviço implementado em ambiente de produção.	D	Alta	8hs	N3
D-8022	Incluir ou corrigir os serviços de backup relativos à nova aplicação.	D	Alta	2hs	N3



D-8023	Atualizar softwares corporativos em ambiente de homologação, executar todas as configurações necessárias e recomendadas e testar a funcionalidade e disponibilidade do serviço/funcionalidade alterado(s) em ambiente de homologação.	D	Alta	12hs	N3
D-0824	Atualizar softwares corporativos em ambiente de produção, executar todas as configurações necessárias e recomendadas e testar a funcionalidade e disponibilidade do serviço/funcionalidade alterado(s) em ambiente de homologação.	D	Alta	12hs	N3
D-8025	Testar funcionalidade e disponibilidade do serviço/funcionalidade alterado(s) em ambiente de produção.	D	Alta	8hs	N3
Elegibilidade: COIE. SARSO.					
Canal para acesso ao serviço: HelpDesk (61) 3048-4000 ou diretamente pela ferramenta ITSM de gerenciamento de serviços de TIC utilizada pelo Órgão.					

Categoria de Serviço: Remoção de softwares.					
Status: Em produção					
Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
S/D-10090	Remover software e testar a disponibilidade dos demais serviços instalados no servidor onde o procedimento foi executado.	D	Média	12hs	N3



S/D-10091	Incluir, excluir ou corrigir serviços de backup relativos à aplicação removida.	D	Média	12hs	N3
S/D-10092	Registrar acertos e falhas, atualizar documentação referente ao software e ao servidor onde o serviço estava hospedado.	D	Média	12hs	N3
Elegibilidade: COIE. SARSO.					
Canal para acesso ao serviço: HelpDesk (61) 3048-4000 ou diretamente pela ferramenta ITSM de gerenciamento de serviços de TIC utilizada pelo Órgão.					

Categoria de Serviço: Serviços Corporativos					
Status: Em produção					
Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
S/D-10093	Instalação configuração e manutenção de serviços corporativos.	D	Alta	8hs	N3
S/D-10094	Executar alterações de parâmetros de serviços corporativos, após atendimento de todos os requisitos.	D	Alta	8hs	N3
S/D-10095	Executar os testes de funcionamento e disponibilidade dos serviços alterados.	D	Alta	12hs	N3
Elegibilidade: COIE. SARSO.					
Canal para acesso ao serviço: HelpDesk (61) 3048-4000 ou diretamente pela ferramenta ITSM de gerenciamento de serviços de TIC utilizada pelo Órgão.					



Categoria de Serviço: Ferramentas Corporativas - Instalação Local de Agentes

Status: Em produção

Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
S/D-10096	Verificar requisitos para instalação de agentes em ferramentas corporativas.	D	Alta	8hs	N3
S/D-10097	Instalar agente, realizar configurações necessárias e testar seu funcionamento em ambiente de homologação.	D	Alta	8hs	N3
S/D-10098	Instalar agente, realizar configurações necessárias e testar seu funcionamento em ambiente de produção.	D	Alta	8hs	N3
Elegibilidade: COIE. SARSO.					
Canal para acesso ao serviço: HelpDesk (61) 3048-4000 ou diretamente pela ferramenta ITSM de gerenciamento de serviços de TIC utilizada pelo Órgão.					

Categoria de Serviço: Servidor de aplicação.

Status: Em produção

Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
D-8026	Analisar demanda, elaborar e documentar os procedimentos de implantação.	D	Alta	Planejado	N3



D-8027	Instalar e configurar serviços no ambiente de homologação.	D	Alta	Planejado	N3
D-8028	Testar os serviços no ambiente de homologação.	D	Alta	Planejado	N3
D-8029	Instalar e configurar os serviços em ambiente de produção.	D	Alta	Planejado	N3
D-8030	Testar os serviços no ambiente de produção.	D	Alta	Planejado	N3
D-8031	Solicitar à área responsável, a inclusão ou correção de serviços de backup relativos ao servidor de aplicação, caso necessário.	D	Alta	30min	N3
D-8032	Instalação e manutenção de certificados de segurança HTTPS.	D	Alta	Planejado	N3
Elegibilidade: COIE. SARSO.					
Canal para acesso ao serviço: HelpDesk (61) 3048-4000 ou diretamente pela ferramenta ITSM de gerenciamento de serviços de TIC utilizada pelo Órgão.					

Categoria de Serviço: Servidor de aplicação - Alteração de configuração					
Status: Em produção					
Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
D-8033	Fazer o levantamento de requisitos necessários e preparar o ambiente para a alteração de configuração.	D	Alta	Planejado	N3
D-8034	Documentar configurações ativas do servidor de aplicação antes das alterações	D	Alta	Planejado	N3



	solicitadas.				
D-8035	Executar as alterações de configuração e testar o funcionamento dos softwares que integram o servidor de aplicação no ambiente de homologação.	D	Alta	Planejado	N3
D-8036	Executar as alterações de configuração e testar o funcionamento dos softwares que integram o servidor de aplicação no ambiente de produção.	D	Alta	Planejado	N3
D-8037	Solicitar, se necessário, ao setor responsável que proceda a inclusão e/ou alteração de rotinas de backup relativas ao servidor.	D	Alta	30min	N3
Elegibilidade: COIE. SARSO.					
Canal para acesso ao serviço: HelpDesk (61) 3048-4000 ou diretamente pela ferramenta ITSM de gerenciamento de serviços de TIC utilizada pelo Órgão.					

Categoria de Serviço: Deploy Agendado de aplicações.					
Status: Em produção					
Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
D-8038	Realizar o deploy de aplicação: Efetuar conexão (Putty), executar linhas de comando, parar instâncias ou serviços, fazer backup ou restore dos arquivos atuais, executar truncate e subir as instâncias ou serviços pertinentes.	D	Alta	24hs	N3
Elegibilidade: COIE. SARSO.					
Canal para acesso ao serviço: HelpDesk (61) 3048-4000 ou diretamente pela ferramenta ITSM de gerenciamento de serviços de TIC utilizada pelo Órgão.					



Categoria de Serviço: Ferramenta de monitoramento – Instalação, Configuração, Suporte.

Status: Em produção

Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
S/D-10099	Instalação e configuração da ferramenta de monitoramento; compreendendo a utilização do protocolo utilizado e o relacionamento de todos os ID's necessários para monitorar a infraestrutura física e lógica do parque tecnológico de TIC do TREDF.	D	Alta	Planejado	N3
S/D-10100	Criar template e realizar as configurações necessárias para monitoramento de servidores e serviços.	D	Alta	16hs	N3
S/D-10101	Testar a efetividade do monitoramento implementado.	D	Alta	72hs	N3
S/D-10102	Incluir ou corrigir os parâmetros do monitoramento implementados.	D	Alta	2hs	N3
S/D-10103	Configurar parâmetros e incluir na monitoração: servidores, serviços, ativos de rede, ou qualquer outro participante da infraestrutura de TIC que se faça necessário seu monitoramento.	D	Alta	8hs	N3
S/D-10104	Criar documentação técnica da implementação da ferramenta de monitoramento, incluindo toda configuração, serviços e equipamentos abrangidos.	D	Alta	Planejado	N3



S/D-10105	Manter atualizada a documentação técnica referente a implementação da ferramenta de monitoramento com a inclusão de todas as alterações que forem sendo realizadas posteriormente.	D	Alta	8hs	N3
Elegibilidade: COIE. SARSO.					
Canal para acesso ao serviço: Procedimentos administrativos internos e ferramenta ITSM de gerenciamento de serviços de TIC.					

Categoria de Serviço: Ferramenta de integração contínua					
Status: Em produção					
Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
S/D-10106	Instalar, configurar, criar jobs e realizar as configurações necessárias de ferramenta de integração contínua.	D	Alta	8hs	N3
S/D-10107	Realizar as integrações requeridas pelo ambiente de TIC do TREDF em ambiente de homologação.	D	Alta	Planejado	N3
S/D-10108	Realizar as integrações requeridas pelo ambiente de TIC do TREDF em ambiente de produção.	D	Alta	Planejado	N3
S/D-10109	Criar documentação técnica da implementação da ferramenta de integração contínua, incluindo toda configuração, serviços e equipamentos abrangidos.	D	Alta	Planejado	N3



S/D-10110	Manter atualizada a documentação técnica referente a implementação da ferramenta de integração contínua com a inclusão de todas as alterações que forem sendo realizadas posteriormente.	D	Alta	8hs	N3
Elegibilidade: COIE. SARSO. COSC.SABAD.					
Canal para acesso ao serviço: Procedimentos administrativos internos e ferramenta ITSM de gerenciamento de serviços de TIC.					

Categoria de Serviço: Templates e Formulários - Criação ou Modificação					
Status: Em produção					
Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
S/D-10111	Efetuar o desenho do template para implantação na ferramenta.	D	Alta	48hs	N3
S/D-10112	Criar e configurar modelo definido e aprovado pela área demandante, realizar os testes referentes a funcionalidade e disponibilizar para uso.	D	Alta	48hs	N3
Elegibilidade: COIE. SARSO.					
Canal para acesso ao serviço: HelpDesk (61) 3048-4000 ou diretamente pela ferramenta ITSM de gerenciamento de serviços de TIC utilizada pelo Órgão.					



Categoria de Serviço: Controle de versões – softwares e sistemas					
Status: Em produção					
Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
S/D-10113	Criação de meio para controle de versão de softwares e sistemas utilizados pelo TREDF (planilhas, repositórios, sistemas, etc).	D	Alta	Planejado	N3
S/D-10114	Manutenção e atualização do controle de versão de softwares e sistemas utilizados pelo TREDF.	D	Alta	72hs	N3
Elegibilidade: COIE. SARSO					
Canal para acesso ao serviço: Procedimentos administrativos internos e ferramenta ITSM de gerenciamento de serviços de TIC.					

Categoria de Serviço: Montagem e configuração de cluster.					
Status: Em produção					
Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
D-8039	Elaborar relatório contendo um estudo da documentação do fabricante do software que será clusterizado e possíveis cenários de implementação.	B	Alta	Planejado	N3
D-8040	Elaborar planejamento de montagem e configuração de cluster com pré-requisitos de servidores, equipamentos, rede, etc.	B	Alta	Planejado	N3



D-8041	Montagem de cluster.	B	Alta	Planejado	N3
D-8042	Validar alta disponibilidade do cluster.	B	Alta	Planejado	N3
D-8043	Documentar clusters, discos, resources, etc.	B	Alta	Planejado	N3
Elegibilidade: COIE.SARSO.					
Canal para acesso ao serviço: HelpDesk (61) 3048-4000 ou diretamente pela ferramenta ITSM de gerenciamento de serviços de TIC utilizada pelo Órgão.					

Categoria de Serviço: Conexão de host à SAN.					
Status: Em produção					
Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
S/D-10115	Configurar HBA.	D	Alta	6hs	N3
S/D-10116	Passar fibra ótica.	D	Alta	6hs	N3
S/D-10117	Instalar driver multipath.	D	Alta	Planejado	N3
S/D-10118	Instalar agente.	D	Alta	Planejado	N3
S/D-10119	Criar LUNs.	D	Alta	3hs	N3



S/D-10120	Alocar LUNs.	D	Alta	Planejado	N3
S/D-10121	Manutenção ou exclusão de LUNS.			Planejado	
S/D-10122	Criar e excluir zoning.	D	Alta	Planejado	N3
Elegibilidade: COIE. SARSO.					
Canal para acesso ao serviço: HelpDesk (61) 3048-4000 ou diretamente pela ferramenta ITSM de gerenciamento de serviços de TIC utilizada pelo Órgão.					

Categoria de Serviço: Discos rígidos - Criação e configuração.					
Status: Em produção					
Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
D-8044	Avaliar a demanda para atender o tamanho e a formatação mais adequada para cada aplicação. Identificar os requisitos de auditoria e permissões de acesso.	D	Alta	48hs	N3
D-8045	Executar a configuração de acordo com a requisição demandada pela área responsável e com os procedimentos existentes.	D	Alta	48hs	N3
D-8046	Incluir nas políticas de backup, monitoração e documentar a nova área no local apropriado.	D	Alta	48hs	N3



S/D-10123	Criar nova área em disco local ou storage.	D	Alta	48hs	N3
S/D-10124	Efetuar backup dos dados e restringir acesso à disco.	D	Alta	48hs	N3
S/D-10125	Expandir disco no silo e no sistema operacional.	D	Alta	48hs	N3
S/D-10126	Restaurar o backup, se for o caso, e verificar a integridade dos dados e estabilidade do servidor.	D	Alta	48hs	N3
Elegibilidade: COIE. SARSO.					
Canal para acesso ao serviço: Procedimentos administrativos internos e ferramenta ITSM de gerenciamento de serviços de TIC.					

Categoria de Serviço: Cluster – Montagem, configuração e suporte.					
Status: Em produção					
Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
D-8047	Elaborar relatório contendo um estudo da documentação do fabricante do software que será clusterizado e possíveis cenários de implementação.	D	Alta	Planejado	N3
D-8048	Elaborar planejamento com pré-requisitos de servidores, equipamentos, rede, etc.	D	Alta	Planejado	N3
D-8049	Montar cluster.	D	Alta	Planejado	N3
D-8050	Validar a alta disponibilidade do cluster.	D	Alta	Planejado	N3



D-8051	Documentar cluster, discos, resources, etc..	D	Alta	30 dias	N3
R-9008	Mensalmente, efetuar teste de chaveamento dos servidores e VMs definidos pela área responsável, dentro do cronograma especificado, com segurança e baixo impacto no ambiente, garantindo o bom funcionamento dos clusters por meio de testes, análise de eventos e logs, e preenchendo a documentação de resultados, para que, no momento de indisponibilidade, os serviços ou VMs sejam chaveados corretamente	D	Alta	Planejado	N3
Elegibilidade: COIE. SARSO.					
Canal para acesso ao serviço: Procedimentos administrativos internos e ferramenta ITSM de gerenciamento de serviços de TIC.					

Categoria de Serviço: Backup – operação e suporte.					
Status: Em produção					
Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
S/D-10123	Realizar o teste: Efetuar conexão via console ou linha de comando, executar rotinas ou comandos de teste, analisar e registrar as respostas recebidas em local apropriado.	B	Alta	8hs	N3
S/D-10124	Realizar configurações, ações ou parametrizações no equipamento local para a restauração ou correção do problema de backup.	B	Alta	Planejado	N3
S/D-10125	Realizar Backup de servidor de aplicação ou pasta de compartilhamento individual.	B	Alta	16hs	N3
S/D-10126	Realizar Backup de serviço de portal, pasta de grupos de usuários ou sistemas de médio porte.	B	Alta	16hs	N3



S/D-10127	Realizar Backup de instância de servidor de banco de dados ou sistemas corporativos como servidor de e-mail, GED, gravações digitais, etc.	B	Alta	16hs	N3
S/D-10128	Efetuar gravações de dados em mídias digitais.	B	Alta	16hs	N3
S/D-10129	Restauração de backup após localização do dado a ser restaurado e avaliação do volume de origem e destino, bem como recursos de armazenamento.	B	Alta	48hs	N3
S/D-10130	Instalar e configurar agentes de backup para máquinas físicas.	B	Alta	8hs	N3
S/D-10131	Manutenção de agentes de backup em máquinas físicas.	B	Alta	8hs	N3
Elegibilidade: COIE. SARSO.					
Canal para acesso ao serviço: Procedimentos administrativos internos e ferramenta ITSM de gerenciamento de serviços de TIC.					

Categoria de Serviço: Backup e Restore - Servidores e Serviços Corporativos.					
Status: Em produção					
Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
R-9009	Manutenção proativa no sistema de <i>backup</i> e armazenamento – Analisar histórico diário dos backups e logs, apresentando recomendações para melhor adequação de configurações de backup, janela de execução e performance.	B	Alta	30 dias	N3



S/D/R-12034	Manutenção reativa nos sistemas de <i>backups</i> e armazenamento – Efetuar reconfigurações diariamente ou em tempo real, para solucionar problemas impeditivos do backup, quando acusados pelo software.	B	Alta	8hs	N3
R-9010	Revisar mensalmente as configurações dos Servidores quanto a drivers, robôs e respectivas correspondência no sistema de backup.	B	Alta	30 dias	N3
R-9011	Gerar relatório mensal com erros apresentados (logs, eventos dos servidores e relatórios de erros do backup), data do problema, componente afetado, chamados abertos com suporte do fabricante e solução apresentada para o problema.	B	Alta	30 dias	N3
R-9012	Controle, fiscalização do armazenamento, troca das mídias de backup e liberação quanto ao período de retenção.	B	Alta	8hs	N3
S/D/R-12035	Aplicação de patches ou mudança de versão em clientes com alinhamento da configuração.	B	Alta	Planejado	N3
D/R-11045	Testes de restauração de mídias gravadas para verificação de integridade, com emissão de relatórios analíticos para, no mínimo, 04 mídias diárias.	B	Alta	Planejado	N3
D/R-11046	Efetuar restaurações conforme informações repassadas através de chamado técnico.	B	Alta	16hs	N3
S/D/R-12036	Revisar, sempre que necessário, as políticas existentes refazendo os ajustes requeridos quanto aos agendamentos, listas de inclusões e exclusões, além de atualizar documentação.	B	Alta	16hs	N3
R-9013	Administração dos repositórios de <i>backup</i> , abrangendo configurações, aplicações de <i>patches</i> e demais atividades inerentes à administração dos	B	Alta	16hs	N3



	equipamentos.				
D-8052	Apoio à elaboração de documentos sobre implementação referentes às soluções na área de <i>backup</i> .	B	Alta	Planejado	N3
R-9014	Adequação dos horários das políticas de <i>backup</i> para evitar erros devido à alternância do horário de verão.	B	Alta	8hs	N3
S/D-10132	Criar e alterar políticas de backup dos banco de dados.	B	Alta	Planejado	N3
S/D/R-12037	Criar e realizar ajustes nas rotinas de backup lógico e físico de banco de dados.	B	Alta	Planejado	N3
S/D/R-12038	Corrigir erros relacionados aos recursos do SGBD que afetam a execução das rotinas de backup.	B	Alta	Planejado	N3
S/D-10133	Executar procedimento de restore de backup físico/lógico e recover de banco de dados que envolvem os recursos do SGBD destinados a este fim após desastres e detecção de falhas/erros.	B	Alta	Planejado	N3
Elegibilidade: COIE. SARSO.					
Canal para acesso ao serviço: Procedimentos administrativos internos e ferramenta ITSM de gerenciamento de serviços de TIC.					



Categoria de Serviço: Política de backup					
Status: Em produção					
Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
D-8053	Avaliação de disponibilidade de recursos de armazenamento. Verificação de requisitos para a implementação da política.	B	Alta	Planejado	N3
D-8054	Elaboração de parecer com proposta de implementação de política de backup e encaminhamento à área solicitante para análise e aprovação.	B	Alta	Planejado	N3
D-8055	Implementação da política de backup mediante teste de backup, em ambiente de homologação.	B	Alta	Planejado	N3
D-8056	Testes de restauração de política de backup implantada.	B	Alta	Planejado	N3
D8057	Implementação da política de backup mediante teste de backup, em ambiente de produção.	B	Alta	Planejado	N3
S/D/R – 12039	Realizar o teste: Efetuar conexão via console ou linha de comando, executar rotinas ou comandos de teste, analisar e anotar as respostas recebidas.	B	Alta	8hs	N3
S/D/R - 12040	Realizar configurações, ações ou parametrizações no equipamento local para a restauração ou correção do problema de backup.	B	Alta	8hs	N3
Elegibilidade: COIE. SARSO.					



Canal para acesso ao serviço: Procedimentos administrativos internos e ferramenta ITSM de gerenciamento de serviços de TIC.

Categoria de Serviço: Backup - Instalação ou atualização de servidor.					
Status: Em produção					
Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
D-8058	Verificar e preparar os requisitos de instalação, instalar os softwares de backup em ambiente de homologação e executar todas as configurações recomendadas.	B	Alta	Planejado	N3
D-8059	Testar disponibilidade do serviço de backup implementado, em ambiente de homologação, registrar os resultados e preparar a documentação relativa à instalação e testes.	B	Alta	Planejado	N3
D-8060	Instalar os softwares de backup em ambiente de produção e executar todas as configurações recomendadas.	B	Alta	Planejado	N3
D-8061	Testar disponibilidade do serviço de backup implementado, em ambiente de produção, inclusive no que se refere às unidades de armazenamento; registrar os resultados e preparar a documentação relativa à instalação e testes.	B	Alta	Planejado	N3
D-8062	Testar disponibilidade do novo serviço implementado em ambiente de produção, inclusive no que se refere às unidades de armazenamento.	B	Alta	Planejado	N3



Elegibilidade: COIE. SARSO.

Canal para acesso ao serviço: Procedimentos administrativos internos e ferramenta ITSM de gerenciamento de serviços de TIC.

Categoria de Serviço: Plantões - Backup de Servidores e Serviços Corporativos.

Status: Em produção

Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
D-8063	Estar disponível para realizar atividades referentes aos sistemas de <i>backup</i> e armazenamento, em dias e horários determinados por convocação do Contratante, documentando e entregando relatório das ocorrências ao final do plantão.	D	Alta	Planejado	N3

Elegibilidade: COIE. SARSO

Canal para acesso ao serviço: Procedimentos administrativos internos e ferramenta ITSM de gerenciamento de serviços de TIC.



Categoria de Serviço: Instalação de equipamentos ou remanejamentos dentro ou entre datacenter.

Status: Em produção

Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
S/D-10133	Desinstalar e ou instalar fisicamente um servidor no CPD.	D	Alta	2h	N3
S/D-10134	Movimentar um servidor entre racks.	D	Alta	2h	N3
S/D-10135	Instalar ou retirar cabeamento de dados de um servidor.	D	Alta	2h	N3
S/D-10136	Documentar alterações de localização, pontos de rede e fibra, e circuitos elétricos.	D	Alta	8hs	N3
Elegibilidade: COIE.SARSO.					
Canal para acesso ao serviço: HelpDesk (61) 3048-4000 ou diretamente pela ferramenta ITSM de gerenciamento de serviços de TIC utilizada pelo Órgão.					



Categoria de Serviço: Desligamento e Reativação Total dos Equipamentos de datacenter.					
Status: Em produção					
Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
D-8064	Executar as paradas dos bancos e softwares auxiliares definidos na documentação.	D	Alta	Planejado	N3
D-8065	Executar o desligamento dos equipamentos coordenadamente.	D	Alta	Planejado	N3
D-8066	Religar os equipamentos, após autorização da área demandante, de forma ordenada, respeitando os intervalos documentados.	D	Alta	Planejado	N3
D-8067	Ativar clusters e bancos de dados.	D	Alta	Planejado	N3
D-8068	Ativar/testar serviços de comunicação.	D	Alta	Planejado	N3
D-8069	Executar check-list manual e acionar os responsáveis por serviços não ativos até estabilização dos mesmos.	D	Alta	Planejado	N3
D-8070	Revisar a documentação de desligamento e religamento e atualizar a relação dos equipamentos corrigindo, se necessário, os procedimentos especificados.	D	Alta	15dias	N3
Elegibilidade: COIE. SARSO.					
Canal para acesso ao serviço: HelpDesk (61) 3048-4000 ou diretamente pela ferramenta ITSM de gerenciamento de serviços de TIC utilizada pelo Órgão.					



Categoria de Serviço: Configuração, instalação, remoção e administração de equipamentos de rede.					
Status: Em produção					
Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
S/D-10137	Configurar equipamentos de rede: switches, roteadores, access points, moduladores de banda e testar configurações realizadas.	D	Alta	8hs	N3
S/D-10138	Instalar fisicamente equipamentos em rack.	D	Média	8hs	N3
S/D-10139	Realizar testes de conectividade, acesso e gerenciamento de equipamentos de rede de dados.	D	Alta	3hs	N3
S/D-10140	Atualizar base de gerenciamento de equipamentos de rede de dados.	D	Alta	8hs	N3
S/D-10141	Mover portas em uso para outras portas em outros switches do mesmo rack.	D	Média	8hs	N3
S/D-10142	Remover fisicamente equipamento de rede de dados do rack bem como os cabos de rede e elétricos liberados (se houver).	D	Média	8hs	N3
S/D-10143	Limpeza física de equipamento de TIC e entrega ao responsável ou local determinado pelo mesmo.	D	Média	8hs	N3
Elegibilidade: COIE. SARSO.					
Canal para acesso ao serviço: HelpDesk (61) 3048-4000 ou diretamente pela ferramenta ITSM de gerenciamento de serviços de TIC utilizada pelo Órgão.					



Categoria de Serviço: Viagens					
Status: Em produção					
Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
D-8071	Participação em treinamento da Justiça Eleitoral em outras unidades da federação ou TSE, para posteriormente atuar como multiplicador de informações em atividades relacionadas ao pleito eleitoral.	D	Média	Planejado	N2,N3
D-8072	Ministrar treinamentos, em outras unidades da federação ou TSE, referente à atividades relacionadas às eleições.	D	Média	Planejado	N2,N3
D-8073	Participação em treinamento em outras unidades da federação ou TSE, para obter ou repassar conhecimentos da área de TIC; necessários para atualização e uniformização dos procedimentos adotados para implementação, sustentação e suporte à infraestrutura de TIC do TREDF, e que resulte em melhoria dos serviços prestados ao Órgão.	D	Média	Planejado	N2,N3
Elegibilidade: STIC. COIE.					
Canal para acesso ao serviço: HelpDesk (61) 3048-4000 ou diretamente pela ferramenta de gerenciamento de chamados utilizada pelo Órgão.					



Categoria de Serviço: Eleições - Geração de dados em dispositivos					
Status: Em produção					
Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
D-8074	Geração de sistemas de boot em dispositivos moveis de armazenamento de dados, inserindo as informações requeridas pelo sistema, para cada seção eleitoral existente no local da realização do pleito, Brazil ou Exterior. Realizar a conferência da funcionalidade dos sistemas e dados gravados nos dispositivos.	D	Média	Planejado	N1, N2,N3
D-8075	Elaborar material para identificação de pastas, que contem a documentação referente ao pleito para cada local de votação e ou seção, bem como para identificação dos dispositivos móveis de armazenamento de dados a serem utilizados pelos agentes de transmissão de dados.	D	Média	Planejado	N1, N2,N3
D-8076	Identificar dispositivos moveis de armazenamento de dados, de acordo com o local de votação e seção, organizar e expedir.	D	Média	Planejado	N1, N2,N3
Elegibilidade: STIC. COIE.					
Canal para acesso ao serviço: HelpDesk (61) 3048-4000 ou diretamente pela ferramenta de gerenciamento de chamados utilizada pelo Órgão.					



Categoria de Serviço: Treinamento à agentes de transmissão de dados eleitorais.

Status: Em produção

Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
D-8077	Treinamento: Realizar treinamento nos locais de votação e ou TREDF, aos agentes de transmissão de dados nomeados, quanto ao uso do sistema da Justiça Eleitoral, e demais procedimentos pertinentes aos administradores e supervisores dos locais de votação e Juntas Apuradoras do TREDF.	D	Média	Planejado	N1,N2,N3
D-8078	Atividades de apoio: Elaborar material para treinamento.	D	Média	Planejado	N2, N3
D-8079	Atividades de apoio: Separar, organizar e distribuir material de treinamento aos agentes nomeados.	D	Média	Planejado	N1, N2, N3
D-8080	Prestar suporte aos agentes de transmissão de dados nomeados para atuarem nas embaixadas brasileiras, via whatsapp, e-mail ou telefone, sobre a utilização do sistema de recepção de transmissão de dados eleitorais e demais procedimentos relacionados que se fizerem necessários.	D	Média	Planejado	N1, N2, N3
Elegibilidade: COIE. SEAPU.					
Canal para acesso ao serviço: HelpDesk (61) 3048-4000 ou diretamente pela ferramenta de gerenciamento de chamados utilizada pelo Órgão.					



SEÇÃO DE TELECOMUNICAÇÕES - SETEL

Categoria de Serviço: Gerenciamento de serviços de telecomunicações.					
Status: Em produção					
Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
TEL-001	Gerenciar o parque tecnológico relativo aos softwares e hardwares da unidade, mantendo atualizadas as informações acerca das versões e das garantias de todos os itens bem como do suporte a estes.	E	Alta	Planejado	SETEL
TEL-002	Gerenciar a utilização e o funcionamento dos aparelhos de telefone, áudio, vídeo, videoconferência.	E	Alta	Planejado	SETEL
TEL-003	Subsidiar as unidades superiores com informações para a normatização e a padronização das configurações de sistemas, aplicativos e soluções para melhor desempenho dos sistemas de comunicação do Tribunal.	E	Alta	Planejado	SETEL
TEL-004	Observar as normas de funcionamento do sistema de comunicação, especialmente no que se refere ao sigilo das informações.	E	Alta	Planejado	SETEL
TEL-005	Elaborar relatórios gerenciais das atividades realizadas pela Seção de Administração de Rede e Telecomunicações.	E	Alta	Planejado	SETEL
TEL-006	Gerenciar contratos de telefonia fixa, móvel e de rede sob a responsabilidade da unidade.	E	Alta	Planejado	SETEL



TEL-007	Coletar as informações dos indicadores de governança de TIC, referentes a SETEL.	E	Alta	Planejado	SETEL
TEL-008	Elaborar projetos relacionados a infraestrutura de telecomunicações do TREDF.	E	Alta	Planejado	SETEL
Elegibilidade: STIC. COIE. SETEL.					
Canal para acesso ao serviço: Procedimentos administrativos internos e ferramenta ITSM de gerenciamento de serviços de TIC.					

Categoria de Serviço: Base de conhecimento - Documentação					
Status: Em produção					
Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
DOC/TEL-001	Criar documentação referente a procedimentos realizados para implantação ou atualização de ferramentas, sistemas, estudo de caso e etc similares da infraestrutura de telecomunicações do TREDF; disponibilizar na ferramenta ITSM de gerenciamento de serviços e ou outro local indicado pelo TREDF.	E	Alta	Planejado	N3
DOC/TEL-002	Atualizar documentação referente a procedimentos realizados para implantação ou atualização de ferramentas, sistemas, estudo de caso e etc similares da infraestrutura de telecomunicações do TREDF; disponibilizar na ferramenta ITSM de gerenciamento de serviços e ou outro local indicado pelo TREDF.	E	Alta	Planejado	N3
DOC/TEL-	Criar documentação técnica da infraestrutura de telecomunicações do TREDF e inserir na base de conhecimento da ferramenta ITSM ou em outro local indicado pela STIC do TREDF.	E	Alta	Planejado	N3



003					
DOC/ TEL-004	Atualizar documentação técnica da infraestrutura de telecomunicações do TREDF e inserir na base de conhecimento da ferramenta ITSM ou em outro local indicado pela STIC do TREDF.	E	Alta	Planejado	N3
DOC/ TEL-005	Documentar projetos executados e inserir na base de conhecimento da ferramenta ITSM ou em outro local indicado pela STIC do TREDF.	E	Alta	Planejado	N3
DOC/ TEL-006	Atualizar documentação de projetos executados e inserir na base de conhecimento da ferramenta ITSM ou em outro local indicado pela STIC do TREDF.	E	Alta	Planejado	N3
Elegibilidade: Requisitante. Necessidade obrigatória, implícita, a partir da existência da requisição, demanda, incidente, problema ou projeto.					
Canal para acesso ao serviço: Procedimentos administrativos internos e ferramenta ITSM de gerenciamento de serviços de TIC.					

Categoria de Serviço: Base de conhecimento – Registro de procedimentos.					
Status: Em produção					
Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
Reg-001	Registrar na base de conhecimento da ferramenta de gerenciamento de chamados, procedimentos executados para solução de requisições, incidentes e ou problemas.	D	Média	2h	N1, N2, N3
Reg-002	Atualizar informações da base de conhecimento da ferramenta de gerenciamento de chamados, referentes a procedimentos realizados para	D	Média	1h	N1, N2, N3



	solução de requisições, incidentes e ou problemas.				
Reg-003	Após plantões, emitir relatório dos serviços realizados inserindo na base de conhecimento da ferramenta de gerenciamento de chamados ou em outro local indicado pela STIC do TREDF.	D	Média	1h	N1, N2 e N3
Elegibilidade: Requisitante. Necessidade obrigatória, implícita, a partir da existência da requisição, demanda, incidente ou problema.					
Canal para acesso ao serviço: Ferramenta de gerenciamento de chamados utilizada pelo Órgão.					

Categoria de Serviço: Telefonia - Manutenção e suporte.					
Status: Em produção					
Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
S/D-34000	Configuração de novo ramal na central telefônica em conformidade com o padrão adotado, bem como realizar ajustes em grupos de captura, autorização de ligações e legendas do aparelho.	D	Média	8hs	N2
S/D-34001	Padronizar "descrição" no sistema.	D	Média	8hs	N2
S/D-34002	Movimentação patrimonial dos aparelhos.	D	Média	8hs	N2
S/D-34003	Instalar aparelho telefônico no local solicitado pelo usuário.	D	Média	8hs	N2



S/D-34004	Balancear grupos de aparelhos ("device pools").	D	Média	8hs	N2
S/D-34005	Fazer atualização do "profile" (ramal do profile ou tipo de ligação).	D	Média	8hs	N2
S/D-34006	Desprogramar aparelho da central telefônica.	D	Média	8hs	N2
D-32000	Atualizar catálogo telefônico do Tribunal.	D	Média	72hs	N2
S/D-34007	Configuração local de aparelho telefônico: Login, preferências (tela ou aparência, toque, etc.).	D	Média	8hs	N2
S/D-34008	Alteração de funcionalidades requisitada pelo usuário.	D	Média	8hs	N2
S/D-34009	Alteração de funcionalidades requisitada pelo usuário: BLF, desvio, SD, grupo de captura, não perturbe.	D	Média	8hs	N2
S/D-34010	Cadastrar senha no sistema.	D	Média	8hs	N2
S-31000	Reenviar/reconfigurar senha a usuários.	D	Média	8hs	N2
S-31001	Realizar o bloqueio de ramal quando da não confirmação pelo usuário do recebimento da senha enviada e reenvio do email.	D	Média	8hs	N2
D-32001	Gerar relatórios de ramais por setor.	D	Média	8hs	N2
D-32002	Gerar relatórios de ramais por tipo de ligação.	D	Média	8hs	N2



D-32003	Gerar relatórios de chamadas por período específico.	D	Média	8hs	N2
D-32004	Gerar relatórios de ligações recebidas/feitas.	D	Média	8hs	N2
Elegibilidade: Todos os usuários de TIC do TREDF. SETEL.					
Canal para acesso ao serviço: HelpDesk (61) 3048-4000 ou diretamente pela ferramenta de gerenciamento de chamados utilizada pelo Órgão.					

Categoria de Serviço: Central Telefônica.					
Status: Em produção					
Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
S/D-34011	Realizar verificação de hardware da central telefônica para verificação de falhas ou conectividade.	D	Média	8hs	N2
S/D-34012	Realizar análise de sistema operacional, sistema de controle ou aplicações instaladas para verificação de falhas, indisponibilidades ou inconsistências.	D	Média	8hs	N2
S/D-34013	Realizar instalação de patches e atualizações de software quando demandado a fim de manter a última versão disponível.	D	Média	8hs	N2
D-32005	Realizar a reinicialização da central telefônica, incluindo a paralização dos serviços internos, inicialização dos serviços internos e testes de conectividade e funcionalidades.	D	Média	Planejado	N2



S/D-34014	Configuração ou parametrização de serviços ou central telefônica.	D	Média	Planejado	N2
S/D-34015	Instalação de softwares da central, utilizados pelos usuários.	D	Média	8hs	N2
S/D-34016	Criação de usuários no sistema de callcenter, da central telefônica.	D	Média	8hs	N2
Elegibilidade: SETEL. SARSO.					
Canal para acesso ao serviço: HelpDesk (61) 3048-4000 ou diretamente pela ferramenta de gerenciamento de chamados utilizada pelo Órgão.					

Categoria de Serviço: Vídeo Conferência.					
Status: Em produção					
Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
D-32006	Preparar equipamentos para realização de evento e ou videoconferência.	D	Média	8hs	N2
S/D-34017	Instalação e configuração de terminais de videoconferência.	D	Média	8hs	N2
D-32007	Executar as rotinas de operação, monitoração e suporte durante a realização de videoconferência.	D	Média	8hs	N2



Elegibilidade: Todos os usuários de TIC do TREDF. SETEL.					
Canal para acesso ao serviço: HelpDesk (61) 3048-4000 ou diretamente pela ferramenta de gerenciamento de chamados utilizada pelo Órgão.					

Categoria de Serviço: Gravação de sessões e eventos					
Status: Em produção					
Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
D-32008	Operação e monitoramento, presencial, de terminais de videoconferência durante as realizações de videoconferências.	D	Média	8hs	N2
D-32009	Gravação em mídia de videoconferências, sessões ou eventos realizados.	D	Média	8hs	N2
D-32010	Gravação de áudio de eventos diversos.	D	Média	8hs	N2
D-32011	Edição de áudio por meio de softwares apropriados.	D	Média	Planejado	N2
Elegibilidade: Todos os usuários de TIC do TREDF. SETEL.					
Canal para acesso ao serviço: HelpDesk (61) 3048-4000 ou diretamente pela ferramenta de gerenciamento de chamados utilizada pelo Órgão.					



Categoria de Serviço: Equipamentos para eventos – Instalação, configuração.

Status: Em produção

Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
S/D-34018	Instalação de: projetor multimídia, tela de projeção móvel, caixa de som amplificada, microfone, aparelho de TV, aparelho de DVD, suporte para TV, antena interna amplificada (HDTV) para TV, suporte de tela para Projetor multimídia, lift para projetor multimídia, tela de projeção elétrica retrátil; entre outros que se fizerem necessários para realização de eventos ou sessões.	D	Média	8hs	N2
S/D-34019	Calibragem ou ajustes de equipamentos multimídia.	D	Média	8hs	N2
S/D-34020	Instalação e configuração de notebooks para utilização em eventos.	D	Média	8hs	N2
S/D-34021	Desinstalação e guarda de: projetor multimídia, tela de projeção móvel, caixa de som amplificada, microfone, aparelho de TV, aparelho de DVD, suporte para TV, antena interna amplificada (HDTV) para TV, suporte de tela para Projetor multimídia, lift para projetor multimídia, tela de projeção elétrica retrátil; entre outros que tenham sido utilizados em eventos ou sessões.	D	Média	8hs	N2
S/D-34022	Instalação e configuração de infraestrutura para utilização de sistema de sonorização móvel composto por rack de sonorização e caixas de som para eventos internos (palestras, treinamentos e inaugurações).	D	Média	8hs	N2
S/D-34023	Instalação e configuração de infraestrutura para utilização de sistema de sonorização móvel composto por rack de sonorização e caixas de som para eventos externos (ex.:Centro de Convenções de Brasília e Memorial JK e etc).	D	Média	8hs	N2



S/D-34024	Instalação e configuração de infraestrutura para operação de sistema de sonorização para captação (gravação) de áudio das salas de sessões, contendo microfones, mixer de áudio, amplificador de som e caixa de som.	D	Média	8hs	N2
S/D-34025	Desinstalação de e guarda de equipamentos utilizados em eventos e seções.	D	Média	8hs	N2
Elegibilidade: Todos os usuários de TIC do TREDF. SETEL.					
Canal para acesso ao serviço: HelpDesk (61) 3048-4000 ou diretamente pela ferramenta de gerenciamento de chamados utilizada pelo Órgão.					

Categoria de Serviço: Áudio e vídeo – Suporte e manutenção.					
Status: Em produção					
Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
S/D-34026	Conserto de equipamentos de áudio como: fontes de alimentação, microfone, caixas de som, amplificador, microfone sem fio, mixer de áudio, e etc. Os consertos envolvem tarefas como: troca de fusíveis, reparo de cabos ou fiação, soldas, entre outras.	D	Média	72h	N2
S/D-34027	Confecção de cabeamentos de áudio e vídeo diversos.	D	Média	8hs	N2
S/D-34028	Manutenção corretiva na infraestrutura de áudio do TRE.	D	Média	8hs	N2



S/D-34029	Verificação e teste de funcionalidades e operação de equipamento de áudio ou vídeo.	D	Média	8hs	N2
S/D-34030	Teste de componentes internos de equipamentos, verificando integridade e funcionamento físicos e eletrônicos.	D	Média	8hs	N2
S/D-34031	Manutenção preventiva da planta de áudio do TRE.	D	Média	8hs	N2
Elegibilidade: SETEL. Todos os usuários de TIC do TREDF.					
Canal para acesso ao serviço: HelpDesk (61) 3048-4000 ou diretamente pela ferramenta de gerenciamento de chamados utilizada pelo Órgão.					

Categoria de Serviço: Cabeamento Estruturado - Suporte e manutenção.					
Status: Em produção					
Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
S/D-34032	Crimpar e testar cabos para rede de dados.	D	Média	2hs	N2
S/D-34033	Passar cabos de dados sob pisos elevados ou cabeamento estruturado, para instalação em microcomputadores, notebooks e periféricos de TI.	D	Média	2hs	N2



S/D-34034	Instalar ponto de rede: Passagem de cabo via concentrador, conectorização ou inserção, identificar ponto (sem habilitação).	D	Média	8hs	N2
S/D-34035	Verificar ponto de rede e/ou ramal: testar conexão.	D	Média	2hs	N2
S/D-34036	Identificar ponto de rede: Conectar e Identificar as extremidades de um cabo de rede e colocar sua identificação correspondente.	D	Média	2hs	N2
S/D-34037	Reparar ponto de rede: testar conexão, reconectar, verificar patch-panel.	D	Média	2hs	N2
S/D-34038	Desabilitar ponto de rede: Identificar porta do switch, identificar porta do patch-panel, identificar cabo, remover patch-cord.	D	Média	2hs	N2
S/D-34039	Habilitação de ponto de rede: Identificar porta do switch, identificar porta do patch-panel, identificar cabo, instalar patch-cord, testar conexão no ponto final, identificar patch-cord.	D	Média	2hs	N2
S/D-34040	Remanejar ponto de rede: Remover ponto atual até concentrador, instalar ponto em novo local até o concentrador, testar ponto, identificar ponto.	D	Média	2hs	N2
S/D-34041	Remanejamento de ramal sem movimentação de patrimônio (retirar o ramal do ponto atual e instalá-lo no local indicado pelo usuário, desabilitar ponto de rede, se necessário, habilitar ponto de rede POE, se necessário) dentro do mesmo setor.	D	Média	8hs	N2
S/D-34042	Instalar Infraestrutura: Instalar canaletas aéreas ou verticais com até 5m lineares.	D	Média	8hs	N2
S/D-34043	Instalar rede vertical: instalar cabo de rede vertical (entre andares) do rack até o ponto de consolidação, testar o cabo, realizar inserção no patch-panel, identificar cabo.	D	Média	8hs	N2



S/D-34044	Reparar rede vertical: testar cabo de rede vertical, realizar inserção no patch-panel e no ponto de consolidação, testar cabo.	D	Média	8hs	N2
S/D-34045	Remanejar rede vertical: Desconectar ponto atual, instalar ponto em novo local até o concentrador, testar ponto.	D	Média	8hs	N2
S/D-34046	Remover rede vertical: Remover cabo até concentrador.	D	Média	4hs	N2
S/D-34047	Instalar rede horizontal: instalar cabo de rede horizontal do rack até o ponto de consolidação, testar o cabo, realizar inserção no patch-panel, identificar cabo.	D	Média	8hs	N2
S/D-34048	Reparar rede horizontal: testar cabo de rede horizontal, realizar inserção no patch-panel e no ponto de consolidação, testar e identificar cabo.	D	Média	8hs	N2
S/D-34049	Remanejar rede horizontal: Desconectar ponto atual, instalar ponto em novo local até o concentrador, testar ponto.	D	Média	8hs	N2
S/D-34050	Remover rede horizontal: Remover cabo até concentrador.	D	Média	8hs	N2
S/D-34051	Montagem / desmontagem de RACK: Desmontar fisicamente o Rack antigo e montar fisicamente novo Rack, com inserção dos cabos existentes, testes de conexão, identificação dos cabos no lado do Rack.	D	Média	8hs	N2
S/D-34052	Instalação de Patch-panel: Montagem física do Patch-panel (unidade) no Rack, inserção dos cabos existentes, testes de conexão, identificação dos cabos no lado do Rack.	D	Média	8hs	N2
Elegibilidade: Todos os usuários de TIC do TREDF. COIE, SETEL, SEAPU.					
Canal para acesso ao serviço: HelpDesk (61) 3048-4000 ou diretamente pela ferramenta de gerenciamento de chamados utilizada pelo Órgão.					



Categoria de Serviço: Rack de rede – Manutenção e suporte					
Status: Em produção					
Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
D-32012	Desconectar/reconectar cabeamento para organização e identificação do mesmo, efetuando testes de funcionalidade e disponibilidade ao final.	D	Média	Planejado	N2
S/D-34053	Instalar/desinstalar fisicamente os ativos no rack.	D	Média	2hs	N2
S/D-34054	Testar portas de switchs indicadas pelo demandante como possíveis portas sem uso para verificar se há equipamentos a elas conectados.	D	Média	2hs	N2
D-32013	Organização de Rack: Teste dos patch-cords, organização dos cabos (pentear), testes de conexão, identificação dos cabos no Rack (Por Rack).	D	Média	Planejado	N2
D-32014	Organização de Patch-panel: Organização dos cabos (pentear) em 1U teste dos cabos (Por Patch-panel).	D	Média	Planejado	N2
D-32015	Realizar a remoção de cabos soltos (sem uso) que possam existir dentro do rack.	D	Média	8hs	N2
D-32016	Organizar os cabos passando-os pelos suportes (calhas, canaletas, fixadores) apropriados.	D	Média	8hs	N2



S/D-34055	Substituir cabos que estão funcionando, mas apresentam problemas em sua estrutura podendo comprometer o funcionamento futuro da rede.	D	Média	8hs	N2
S/D-34056	Realizar a correta fixação de ativos de rede que possam estar sem parafusos ou outros fixadores.	D	Média	8hs	N2
S/D-34057	Realizar limpeza física dos ativos de rede.	D	Média	2hs	N2
Elegibilidade: COIE, SARSO, SEAPU, SETEL.					
Canal para acesso ao serviço: HelpDesk (61) 3048-4000 ou diretamente pela ferramenta de gerenciamento de chamados utilizada pelo Órgão.					



SEÇÃO DE BANCO DE DADOS – SABAD

Categoria de Serviço: Base de conhecimento – Registro de procedimentos.					
Status: Em produção					
Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
Reg-001	Registrar na base de conhecimento da ferramenta de gerenciamento de chamados, procedimentos executados para solução de requisições, incidentes e ou problemas.	D	Média	2h	N1, N2, N3
Reg-002	Atualizar informações da base de conhecimento da ferramenta de gerenciamento de chamados, referentes a procedimentos realizados para solução de requisições, incidentes e ou problemas.	D	Média	1h	N1, N2, N3
Reg-003	Após plantões, emitir relatório dos serviços realizados inserindo na base de conhecimento da ferramenta de gerenciamento de chamados ou em outro local indicado pela STIC do TREDF.	D	Média	1h	N1, N2 e N3
Elegibilidade: Requisitante. Necessidade obrigatória, implícita, a partir da existência da requisição, demanda, incidente ou problema.					
Canal para acesso ao serviço: HelpDesk (61) 3048-4000 ou diretamente pela ferramenta de gerenciamento de chamados utilizada pelo Órgão.					



Categoria de Serviço: Base de conhecimento - Documentação					
Status: Em produção					
Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
Doc/BD-001	Criar documentação referente a procedimentos realizados para implantação, ou atualização do banco de dados; disponibilizar na ferramenta ITSM de gerenciamento de serviços e ou outro local indicado pelo TREDF.	D	Média	Planejado	N3
Doc/BD-002	Atualizar documentação referente a procedimentos realizados para implantação, ou atualização do banco de dados; disponibilizar na ferramenta ITSM de gerenciamento de serviços e ou outro local indicado pelo TREDF.	D	Média	72hs	N3
Elegibilidade: STIC, GSTIC, COSC, COIE, SABAD.					
Canal para acesso ao serviço: Procedimentos administrativos internos e ferramenta ITSM de gerenciamento de serviços de TIC..					

Categoria de Serviço: Administração do Banco de Dados Oracle					
Status: Em produção					
Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
D-20000	Instalação/atualização de banco de dados Oracle	D	Alta	72hs	N3



D-20001	Recuperação de banco de dados ou bases de dados	A	Alta	70 hs	N3
D-20002	Criação de instâncias no banco de dados Oracle	D	Alta	31 hs	N3
D-20003	Criação de bases de dados para novos sistemas: Criação de um ou mais esquemas para suportar a instalação do sistema e execução de scripts com mais de 100 objetos. Criação de usuário de consulta.	D	Alta	30 hs	N3
D-20004	Criação de bases de dados para novos sistemas: Criação de um ou mais esquemas para suportar a instalação do sistema e execução de scripts com mais de 20 objetos e menos de 100 objetos. Criação de usuário de consulta.	D	Alta	16hs	N3
D-20005	Criação de bases de dados para novos sistemas: Criação de apenas um esquema com até 20 objetos.	D	Alta	6hs	N3
S-19000	Manutenção de bases de dados (execução de scripts): Execução com mais de 50 ajustes no script fornecido.	D	Alta	18 hs	N3
S-19001	Manutenção de bases de dados (execução de scripts): Execução com entre 20 a 50 ajustes no script fornecido.	D	Alta	8hs	N3
S-19002	Manutenção de bases de dados (execução de scripts): Execução com menos de 20 ou nenhum ajuste no script fornecido.	D	Alta	3hs	N3
S-19003	Criação/manutenção de usuários comuns ou de aplicações	D	Alta	3hs	N3
S-19004	Tratamento de Erros de alta complexidade, de reportados por outras áreas;	D	Alta	34hs	N3
S-19005	Tratamento de Erros de média complexidade, reportados por outras áreas;	D	Alta	14hs	N3
S-19006	Tratamento de Erros de baixa complexidade, reportados por outras áreas;	D	Alta	6hs	
D-20006	Migração de bases de dados entre ambientes	D	Alta	10hs	N3



S-19007	Criação e manutenção de scripts de backup.	D	Alta	32hs	N3
R-21000	Rotina de verificação diária dos bancos de dados e suas instâncias.	D	Alta	3hs	N3
D-20007	Prover informações para auditoria	D	Alta	30hs	N3
D-20008	Instalação do APEX	D	Alta	27hs	N3
D-20009	Implantar novo sistema APEX	D	Alta	14 hs	N3
S-19008	Manutenção do Oracle APEX	D	Alta	12 hs	N3
S/D-22000	Criar, alterar, manter e executar teste de restore e recuperação em diversos cenários com o propósito de validar os backups executados.	D	Alta	Planejado	N3
S/D-22001	Executar procedimentos para melhoria do desempenho do banco de dados.	D	Alta	8hs	N3
Elegibilidade: STIC, COSC, COIE, SABAD.					
Canal para acesso ao serviço: Ferramenta ITSM de gerenciamento de serviços de TIC.					



Categoria de Serviço: Internet – Administração do portal					
Status: Em produção					
Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
S-19009	Criação e manutenção de usuários	D	Média	2hs	N3
S-19010	Manutenção de permissões de acesso para publicação de conteúdo no portal	D	Média	2hs	N3
S-19011	Suporte aos usuários na publicação e manutenção de conteúdo.	D	Média	12hs	N3
Elegibilidade: STIC / COIE / SABAD.					
Canal para acesso ao serviço: Ferramenta ITSM de gerenciamento de serviços de TIC.					

Categoria de Serviço: Intranet – Administração do portal					
Status: Em produção					
Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
S-19012	Criação e manutenção de usuários	D	Média	2hs	N3



S-19013	Manutenção de permissões de acesso para publicação de conteúdo no portal	D	Média	2hs	N3
S-19014	Suporte aos usuários na publicação e manutenção de conteúdo.	D	Alta	12hs	N3
Elegibilidade: STIC / COIE / SABAD.					
Canal para acesso ao serviço: Ferramenta ITSM de gerenciamento de serviços de TIC.					

Categoria de Serviço: Qlik Sense - Administração					
Status: Em produção					
Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
D-20010	Manutenção do Qlik Sense Server: Criação de agendamento para mais de 1 aplicação. Criação de 1 ou mais conexões. Criação de streams e definições de acesso.	D	Alta	27hs	N3
D-20011	Manutenção do Qlik Sense Server: Criação de agendamento para 1 aplicação. Criação de mais de 2 usuários com definição de nível de acesso. Atualização de carga em mais do que 3 aplicações.	D	Alta	18hs	N3
D-20012	Manutenção do Qlik Sense Server: Atualização de carga em até 3 aplicações. Criação de até 2 usuários com definição de acesso.	D	Alta	6hs	N3
S/D-	Manutenção de aplicativos Qlik Sense: Alteração na extração de dados em mais de 2 fontes de informação ou envolvendo sistemas/ambientes diferentes. Ou	D	Alta	60hs	N3



22002	alteração em mais do que 10 objetos (gráficos, tabelas, KPI)				
S/D-22003	Manutenção de aplicativos Qlik Sense: Alteração na extração de dados até 2 fontes de dados. Ou alteração em mais do que 4 objetos até 10 objetos (gráficos, tabelas, KPI)	D	Alta	24hs	N3
S/D-22004	Manutenção de aplicativos Qlik Sense: alteração em até 4 objetos (gráficos, tabelas, KPI) sem alteração na extração.	D	Alta	12hs	N3
Elegibilidade: STIC / COIE / SABAD.					
Canal para acesso ao serviço: Ferramenta ITSM de gerenciamento de serviços de TIC.					

Categoria de Serviço: QAP - Administração					
Status: Em produção					
Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
S/D-22005	Manutenção do QAP Server: Conexões, importação e atualização de aplicativos (Mais de 2 conexões ou mais de 4 importações/atualizações).	D	Alta	18hs	N3
S/D-22006	Manutenção do QAP Server: Conexões, importação e atualização de aplicativos (1 conexão ou 2 a 4 importações/atualizações)	D	Alta	12hs	N3
S/D-	Manutenção do QAP Server: Conexões, importação e atualização de aplicativos	D	Alta	4hs	N3



22007	(1 importação/atualização)				
Elegibilidade: STIC / COIE / SABAD.					
Canal para acesso ao serviço: Ferramenta ITSM de gerenciamento de serviços de TIC.					

Categoria de Serviço: Desenvolvimento de soluções BI					
Status: Em produção					
Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
D-20013	Levantamento inicial - reunião inicial e estudo de viabilidade (documento visão): Mais de 5 fontes de informação diferentes. Necessidade de higienização de dados. Uso de tipos de dados complexos (CLOB). Ambientes diferentes.	D	Alta	30hs	N3
D-20014	Levantamento inicial - reunião inicial e estudo de viabilidade (documento visão): 2 a 5 fontes de informação diferentes. Necessidade de higienização de dados.	D	Alta	15hs	N3
D-20015	Levantamento inicial - reunião inicial e estudo de viabilidade (documento visão): Uma única fonte de informação. Sem necessidade de higienização de dados.	D	Alta	5hs	N3
D-20016	Requisitos e Projeto - Levantar requisitos, entrevistar usuários e projeto da arquitetura da solução de BI (documento de requisitos): Mais de 5 fontes de informação diferentes. Necessidade de higienização de dados. Uso de tipos de dados complexos (CLOB). Fontes de informação de vários sistemas ou	D	Alta	150hs	N3



	ambientes diferentes.				
D-20017	Requisitos e Projeto - Levantar requisitos, entrevistar usuários e projeto da arquitetura da solução de BI (documento de requisitos): 2 a 5 fontes de informação diferentes. Necessidade de higienização de dados.	D	Alta	90hs	N3
D-20018	Requisitos e Projeto - Levantar requisitos, entrevistar usuários e projeto da arquitetura da solução de BI (documento de requisitos): Uma única fonte de informação. Sem necessidade de higienização de dados.	D	Alta	36hs	N3
D-20019	Desenvolvimento da solução - Extração de dados, automatização, montagem de painéis Qlik e/ou relatórios(JasperReports): Mais de 5 fontes de informação diferentes. Necessidade de higienização de dados. Uso de tipos de dados complexos (CLOB). Fontes de informação de vários sistemas ou ambientes diferentes.	D	Alta	600hs	N3
D-20020	Desenvolvimento da solução - Extração de dados, automatização, montagem de painéis Qlik e/ou relatórios(JasperReports): 2 a 5 fontes de informação diferentes. Necessidade de higienização de dados.	D	Alta	300hs	N3
D-20021	Desenvolvimento da solução - Extração de dados, automatização, montagem de painéis Qlik e/ou relatórios(JasperReports): Uma única fonte de informação. Sem necessidade de higienização de dados.	D	Alta	120hs	N3
D-20022	Implementação da interface web - Desenvolvimento de interface conforme padrões para publicação na intranet/internet do tribunal: Mais de 40 objetos (gráficos, tabelas, KPI)	D	Alta	180hs	N3
D-20023	Implementação da interface web - Desenvolvimento de interface conforme padrões para publicação na intranet/internet do tribunal: Entre 20 e 40 objetos	D	Alta	90hs	N3



	(gráficos, tabelas, KPI)				
D-20024	Implementação da interface web - Desenvolvimento de interface conforme padrões para publicação na intranet/internet do tribunal: Até 20 objetos (gráficos, tabelas, KPI)	D	Alta	45hs	N3
D-20025	Testes - Realizar testes do painel finalizado com interface: Mais de 40 objetos (gráficos, tabelas, KPI)	D	Alta	54hs	N3
D-20026	Testes - Realizar testes do painel finalizado com interface: Entre 20 e 40 objetos (gráficos, tabelas, KPI)	D	Alta	24hs	N3
D-20027	Testes - Realizar testes do painel finalizado com interface: Até 20 objetos (gráficos, tabelas, KPI)	D	Alta	12hs	N3
D-20028	Disponibilizar Termo de Aceite - Elaborar e disponibilizar documento de aceite no SEI para obter aprovação do usuário para entrega do painel	D	Alta	6hs	N3
Elegibilidade: STIC / COIE / SABAD.					
Canal para acesso ao serviço: Ferramenta ITSM de gerenciamento de serviços de TIC.					



Categoria de Serviço: Sistema de apoio às atividades da SABAD					
Status: Em produção					
Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
S-19015	Manutenção do Sistema MUSA: Alteração de mais de 2 requisitos funcionais	D	Alta	36hs	N3
S-19016	Manutenção do Sistema MUSA: Alteração de até 2 requisitos funcionais	D	Alta	12hs	N3
S-19017	Manutenção do Sistema MUSA: Alteração de um único requisito funcional	D	Alta	6hs	N3
Elegibilidade: STIC / COIE / SABAD					
Canal para acesso ao serviço: Ferramenta ITSM de gerenciamento de serviços de TIC.					

Categoria de Serviço: Suporte ao Banco de Dados					
Status: Em produção					
Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
D-20029	Apoiar a equipe de desenvolvimento na migração, importação e exportação de dados por meio de técnicas e ferramentas.	E	Alta	Planejado	N3



D-20030	Apoiar as equipes de desenvolvimento na fase de refinamento final do modelo conceitual de dados dos sistemas em desenvolvimento.	E	Alta	Planejado	N3
D-20031	Apoiar as equipes de desenvolvimento na implantação e manutenção de sistemas através da criação de índices, visões, procedimentos e otimização de códigos para aumento de desempenho.	E	Alta	Planejado	N3
D-20032	Assessorar as equipes de desenvolvimento para garantir a integridade e a segurança das informações armazenadas no banco de dados.	E	Alta	Planejado	N3
D-20033	Avaliar a aquisição e a atualização da versão de sistemas de gerenciamento do banco de dados e ferramentas de apoio.	E	Alta	Planejado	N3
Elegibilidade: STIC / COIE / SABAD					
Canal para acesso ao serviço: Ferramenta ITSM de gerenciamento de serviços de TIC.					

Categoria de Serviço: Plantão - Suporte a Banco de Dados					
Status: Em produção					
Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
D-20034	Plantão para atendimento das atividades de suporte a Bancos de dados.	E	Alta	Planejado	N3
D-20035	Plantão para atividades de manutenções em infraestrutura de Banco de Dados.	E	Alta	Planejado	N3
Elegibilidade: Todos os usuários de TIC do TREDF. STIC. COSC. COIE.SABAD.					
Canal para acesso ao serviço: HelpDesk (61) 3048-4000 ou diretamente pela ferramenta de gerenciamento de chamados utilizada pelo Órgão.					



SEÇÃO DE ANÁLISE DE SISTEMAS - SASIS

Categoria de Serviço: Gerencia e planejamento.					
Status: Em produção					
Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
SAS-001	Realizar levantamento junto às unidades da Secretaria do Tribunal e aos cartórios eleitorais sobre as necessidades de serviços de informatização voltados para as áreas administrativa e eleitoral.	E	Alta	Planejado	SASIS
SAS-002	Realizar pesquisas na área de sistemas de informação, visando à identificação de soluções que proporcionem melhorias às atividades dos usuários.	E	Alta	Planejado	SASIS
SAS-003	Confeccionar os documentos necessários para aquisição de ferramentas ou soluções para utilização na área.	E	Alta	Planejado	SASIS
SAS-004	Planejar a logística, a preparação, o controle, o suporte e a execução de eleições comunitárias, com utilização de sistema web, implementadas pelo Tribunal sob solicitação de órgãos e entidades da sociedade civil.	E	Alta	Planejado	SASIS
SAS-005	Coletar as informações dos indicadores de governança de TIC referentes à SASIS.	E	Alta	Planejado	SASIS
Elegibilidade: STIC / COIE / SASIS					
Canal para acesso ao serviço: Procedimentos administrativos internos e ferramenta ITSM de gerenciamento de serviços de TIC.					



Categoria de Serviço: Base de conhecimento – Registro de procedimentos.					
Status: Em produção					
Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
Reg-001	Registrar na base de conhecimento da ferramenta de gerenciamento de chamados, procedimentos executados para solução de requisições, incidentes e ou problemas.	D	Média	2h	N1, N2, N3
Reg-002	Atualizar informações da base de conhecimento da ferramenta de gerenciamento de chamados, referentes a procedimentos realizados para solução de requisições, incidentes e ou problemas.	D	Média	1h	N1, N2, N3
Reg-003	Após plantões, emitir relatório dos serviços realizados inserindo na base de conhecimento da ferramenta de gerenciamento de chamados ou em outro local indicado pela STIC do TREDF.	D	Média	1h	N1, N2 e N3
Elegibilidade: Requisitante. Necessidade obrigatória, implícita, a partir da existência da requisição, demanda, incidente ou problema.					
Canal para acesso ao serviço: HelpDesk (61) 3048-4000 ou diretamente pela ferramenta de gerenciamento de chamados utilizada pelo Órgão.					



Categoria de Serviço: Base de conhecimento - Documentação					
Status: Em produção					
Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
Doc/SA S-001	Criar documentação referente a procedimentos realizados para implantação, atualização ou de sistemas; disponibilizar na ferramenta ITSM de gerenciamento de serviços e ou outro local indicado pelo TREDF.	E	Alta	Planejado	N3
Doc/SA S-002	Atualizar documentação referente a procedimentos realizados para implantação, ou atualização sistemas; disponibilizar na ferramenta ITSM de gerenciamento de serviços e ou outro local indicado pelo TREDF.	E	Alta	72hs	N3
Doc/SA S-003	Documentar projetos referentes à sistemas e inserir na base de conhecimento da ferramenta ITSM ou em outro local indicado pela STIC do TREDF.	E	Alta	Planejado	N3
Doc/SA S-004	Atualizar documentação de projetos de sistemas e inserir na base de conhecimento da ferramenta ITSM ou em outro local indicado pela STIC do TREDF.	E	Alta	72hs	N3
Elegibilidade: STIC, GSTIC, COSC, COIE, SASIS, SGTIC, SABAD, SARSO, SETEL, SEAPU e SEAEL.					
Canal para acesso ao serviço: Procedimentos administrativos internos e ferramenta ITSM de gerenciamento de serviços de TIC..					



Categoria de Serviço: Levantamento de requisitos					
Status: Em produção					
Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
D-14000	Elaborar documentação de requisitos, até 10 requisitos funcionais.	D	Alta	8hs	N3
D-14001	Elaborar documentação de requisitos, de 11 a 20 requisitos funcionais.	D	Alta	16hs	N3
D-14002	Elaborar documentação de requisitos, acima de 20 requisitos funcionais.	D	Alta	24hs	N3
D-14003	Especificar caso de uso. Especificação e modelo de caso de uso e documentos acessórios (glossário, protótipo de tela).	D	Alta	8hs	N3
D-14004	Definir arquitetura de software. Documento de arquitetura de software e infraestrutura, ou parecer técnico arquitetural.	D	Alta	8hs	N3
D-14005	Definir arquitetura de software que atenda à um dos seguintes critérios: possui integração outros sistemas, ou subsistemas, ou é utilizado via Internet, ou utiliza APIs ou Bibliotecas não previstas em arquitetura de referência.	D	Alta	12hs	N3
D-14006	Definir arquitetura de software que atenda à dois dos seguintes critérios: possui integração com outros sistemas, ou subsistemas, ou é utilizado via Internet, ou utiliza APIs ou Bibliotecas não previstas em arquitetura de referência.	D	Alta	24hs	N3
D-14007	Definir arquitetura de software que atenda à três dos seguintes critérios: possui integração com outros sistemas, ou subsistemas, ou é utilizado via Internet, ou utiliza APIs ou Bibliotecas não previstas em arquitetura de referência.	D	Alta	40hs	N3
D-14008	Elaborar modelo de dados lógico e físico.	D	Alta	8hs	N3



D-14009	Elaborar documentação para usuário (help online, manual do usuário e afins), até 5 páginas.	D	Alta	4hs	N3
D-14010	Elaborar documentação para usuário (help online, manual do usuário e afins), de 5 a 10 páginas.	D	Alta	8hs	N3
D-14011	Elaborar documentação para usuário (help online, manual do usuário e afins), mais de 10 páginas.	D	Alta	12hs	N3
D-14012	Elaborar diagrama de atividade/processo.	D	Alta	6hs	N3
Elegibilidade: STIC / COIE / SASIS					
Canal para acesso ao serviço: Procedimentos administrativos internos e ferramenta ITSM de gerenciamento de serviços de TIC.					

Categoria de Serviço: Implementação – Arquitetura Web e afins					
Status: Em produção					
Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
D-14013	Implementar e testar arquitetura web e afins: código fonte (telas, classes, bibliotecas, arquivos de configuração, relatórios) com respectivas evidências de testes - Funcionalidade não complexa.	D	Alta	16hs	N3
D-14014	Implementar e testar arquitetura web e afins: código fonte (telas, classes, bibliotecas, arquivos de configuração, relatórios) com respectivas evidências de testes - Funcionalidade complexa.	D	Alta	32hs	N3
D-14015	Definir interface de serviço web - até 5 operações definidas no serviço.	D	Alta	16hs	N3



D-14016	Definir interface de serviço web – mais de 5 operações definidas no serviço.	D	Alta	32hs	N3
D-14017	Implementar interface de serviço web.	D	Alta	16hs	N3
Elegibilidade: STIC / COIE / SASIS					
Canal para acesso ao serviço: Procedimentos administrativos internos e ferramenta ITSM de gerenciamento de serviços de TIC.					

Categoria de Serviço: Implantação - Script de build					
Status: Em produção					
Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
D-14018	Gerar scripts de build de aplicação – até 5 unidades de build a serem construídas pelo script.	D	Alta	8hs	N3
D-14019	Gerar scripts de build de aplicação – acima 10 unidades de build a serem construídas pelo script.	D	Alta	16hs	N3
D-14020	Gerar versão de software (rotular, executar script, etc.) e implantar artefato em ambiente.	D	Alta	2hs	N3
Elegibilidade: STIC / COIE / SASIS					
Canal para acesso ao serviço: Procedimentos administrativos internos e ferramenta ITSM de gerenciamento de serviços de TIC.					



Categoria de Serviço: Teste de Software					
Status: Em produção					
Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
D-14021	Realizar teste funcional de software - baixa complexidade.	D	Alta	2hs	N3
D-14022	Realizar teste funcional de software – média complexidade.	D	Alta	4hs	N3
D-14023	Realizar teste funcional de software - alta complexidade.	D	Alta	8hs	N3
D-14024	Executar scripts de teste automatizado – baixa complexidade.	D	Alta	1h	N3
D-14025	Executar scripts de teste automatizado – média complexidade.	D	Alta	2hs	N3
D-14026	Executar scripts de teste automatizado – alta complexidade.	D	Alta	4hs	N3
D-14027	Executar testes não funcionais - Teste de usabilidade.	D	Alta	1hs	N3
D-14028	Executar testes não funcionais - Teste de configuração.	D	Alta	1hs	N3
D-14029	Executar testes não funcionais - Testes de resistência (endurance).	D	Alta	2hs	N3
D-14030	Executar testes não funcionais - Teste de segurança.	D	Alta	4hs	N3
Elegibilidade: STIC / COIE / SASIS					



Canal para acesso ao serviço: Procedimentos administrativos internos e ferramenta ITSM de gerenciamento de serviços de TIC.

Categoria de Serviço: Suporte de sustentação de software					
Status: Em produção					
Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
D-14031	Participar de reunião de acompanhamento da iteração/sprint.	D	Alta	1h	N3
D-14032	Participação em reunião como convidado do contratante.	D	Alta	Planejado	N3
D-14033	Construção de script de consulta sob demanda.	D	Alta	2hs	N3
D-14034	Construção de script de consulta sob demanda, que atenda a pelo menos 1 dos seguintes critérios: Utilização de operações complexas ou utilização de objetos intermediários ou mais de 10 entidades.	D	Alta	4hs	N3
D-14035	Construção de script de consulta sob demanda, que atenda aos seguintes critérios: Utilização de operações complexas ou utilização de objetos intermediários ou mais de 10 entidades.	D	Alta	8hs	N3
D-14036	Execução de script de consulta sob demanda.	D	Alta	2hs	N3
S-13000	Realizar alteração de dados em produção.	D	Alta	2hs	N3
D-14037	Configurar ambiente ou pacote de ferramentas para desenvolvimento – até 3 softwares instalados e configurados.	D	Alta	8hs	N3



D-14038	Configurar ambiente ou pacote de ferramentas para desenvolvimento – de 6 a 4 softwares instalados e configurados.	D	Alta	12hs	N3
D-14039	Emitir parecer técnico sobre comportamento de sistema em produção.	D	Alta	12hs	N3
D-14040	Realizar treinamento técnico presencial.	D	Alta	Planejado	N3
D-14041	Apoiar a preparação de ambiente de execução (treinamento, teste, homologação e afins).	D	Alta	Planejado	N3
D-14042	Suporte de sustentação em regime prontidão – dias úteis e sábados.	D	Alta	Planejado	N3
D-14043	Suporte de sustentação em regime de prontidão – domingos e feriados	D	Alta	Planejado	N3
Elegibilidade: STIC / COIE / SASIS					
Canal para acesso ao serviço: Procedimentos administrativos internos e ferramenta ITSM de gerenciamento de serviços de TIC.					

Categoria de Serviço: Manutenção corretiva					
Status: Em produção					
Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
S-13001	Efetuar manutenção corretiva – regra geral - Alterações que afetam até dois campos.	D	Alta	2hs	N3
S-13002	Efetuar manutenção corretiva – regra geral - Alterações que afetam mais de dois campos.	D	Alta	4hs	N3



S-13003	Manter elemento de interface visual em arquitetura web.	D	Alta	2hs	N3
S-13004	Prestar suporte (incidente em software) – Baixa complexidade.	D	Alta	30min	N3
S-13005	Prestar suporte (incidente em software) – Alta complexidade.	D	Alta	1hs	N3
Elegibilidade: STIC / COIE / SASIS					
Canal para acesso ao serviço: Procedimentos administrativos internos e ferramenta ITSM de gerenciamento de serviços de TIC.					

Categoria de Serviço: Desenvolvimento e Mudanças em Sistemas					
Status: Em produção					
Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
D-14044	Analisar sistemas externos, provenientes de convênios, que podem vir a ser instalados no ambiente de TIC.	D	Alta	Planejado	N3
D-14045	Desenvolvimento de sistemas ou acréscimo de novas funcionalidades em sistemas existentes.	D	Alta	Planejado	N3
D-14046	Avaliação das solicitações, estudo de viabilidade, desenvolvimento, validação e implantação.	D	Alta	Planejado	N3
D-14047	Mudança dos sistemas existentes, acompanhadas pelos coordenadores.	D	Alta	Planejado	N3
Elegibilidade: STIC / COIE / SASIS					
Canal para acesso ao serviço: Procedimentos administrativos internos e ferramenta ITSM de gerenciamento de serviços de TIC.					



Categoria de Serviço: Suporte à sistemas da Justiça eleitoral Status: Em produção					
Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
S-13006	Administração da conta do usuário no sistema, em caso de mudança de lotação/férias/substituição ou outras ocorrências	D	Alta	8hs	N3
S-13007	Liberação de acesso às diversas áreas do sistema.	D	Alta	8hs	N3
S-13008	Orientações referentes à dúvidas na utilização dos sistemas	D	Alta	8hs	N3
S-13009	Correção de erros e informações inconsistentes. Alteração de dados.	D	Alta	16hs	N3
S-13010	Restaurar o serviço em caso de queda do sistema	D	Alta	8hs	N3
S-13011	Correção de erros que impeçam o funcionamento do sistema	D	Alta	72hs	N3
Elegibilidade: Usuários de TIC do TREDF. STIC / COIE / SASIS					
Canal para acesso ao serviço: Procedimentos administrativos internos e ferramenta ITSM de gerenciamento de serviços de TIC.					

Categoria de Serviço: Aplicações WEB – Disponibilidade. Status: Em produção					
Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
D-14048	Formular com a área demandante política de instalação, configuração e checagem das soluções WEB que compõe a Justiça Eleitoral, de acordo com os requisitos e prioridades.	D	Alta	Planejado	N3



R-15000	Efetuar diariamente a consolidação de erros, alertas e desempenho dos servidores e ferramentas de comunicação WEB e outras utilizadas pela área responsável com o mesmo objetivo.	D	Alta	30dias	N3
R-15001	Fazer, em dias úteis, a triagem dos erros e alertas, gerando relatório para aprovação da área demandante.	D	Alta	30dias	N3
D/R-17000	Analisar e buscar correções para as falhas, erros e alertas e apresentar à área responsável para aprovação/autorização de correções.	D	Alta	30dias	N3
S/D-16000	Aplicar as correções autorizadas pela área demandante conforme procedimento e agenda e reiniciar os serviços quando necessário.	D	Alta	Planejado	N3
Elegibilidade: STIC / COIE / SASIS					
Canal para acesso ao serviço: Procedimentos administrativos internos e ferramenta ITSM de gerenciamento de serviços de TIC.					



SEÇÃO DE APOIO ÀS ELEIÇÕES – SEAEL

Categoria de Serviço: Eleições – Planejamento, execução e suporte.					
Status: Em produção					
Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
APE-001	Planejar a logística, a preparação, o controle, o suporte e a execução das eleições oficiais (sistemas eleitorais e urnas eletrônicas) de acordo com o cronograma desenvolvido pelo TSE e com as definições da Administração do Tribunal.	A	Alta	Planejado	SEAEL
APE-002	Planejar a logística, a preparação, o controle, o suporte e a execução de eleições comunitárias, com utilização de urnas eletrônicas, implementadas pelo Tribunal sob solicitação de órgãos e entidades da sociedade civil do Distrito Federal.	A	Alta	Planejado	SEAEL
APE-003	Realizar o planejamento, o controle e a execução da manutenção corretiva e preventiva das urnas eletrônicas.	A	Alta	Planejado	SEAEL
Elegibilidade: STIC. COIE. SEAEL.					
Canal para acesso ao serviço: Procedimentos administrativos internos e ferramenta ITSM de gerenciamento de serviços de TIC.					



Categoria de Serviço: Eleições – Treinamentos					
Status: Em produção					
Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
APE-004	Desenvolver material impresso, eletrônico e vídeos para auxiliar no treinamento dos agentes eleitorais em consonância com as diretrizes estabelecidas pelo Tribunal.	A	Alta	Planejado	SEAEL
APE-005	Desenvolver material impresso, eletrônico e vídeos para auxiliar no treinamento de mesários para as eleições comunitárias ou para demonstração ao público externo.	A	Alta	Planejado	SEAEL
APE-006	Executar treinamentos relacionados aos sistemas eleitorais e à utilização das urnas eletrônicas no Distrito Federal e no exterior.	A	Alta	Planejado	SEAEL
APE-007	Executar treinamentos relacionados a atividades de funcionamento das urnas eletrônicas	A	Alta	Planejado	SEAEL
Elegibilidade: STIC. COIE. SEAEL.					
Canal para acesso ao serviço: Procedimentos administrativos internos e ferramenta ITSM de gerenciamento de serviços de TIC.					



Categoria de Serviço: Gerenciamento					
Status: Em produção					
Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
APE-008	Gerenciar o parque de urnas eletrônicas.	A	Alta	Planejado	SEAEL
APE-009	Coletar as informações dos indicadores de governança de TIC referentes à SEAEL.	A	Alta	Planejado	SEAEL
Elegibilidade: STIC. COIE. SEAEL.					
Canal para acesso ao serviço: Procedimentos administrativos internos e ferramenta ITSM de gerenciamento de serviços de TIC.					



Categoria de Serviço: Base de conhecimento – Registro de procedimentos.					
Status: Em produção					
Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
Reg-001	Registrar na base de conhecimento da ferramenta de gerenciamento de chamados, procedimentos executados para solução de requisições, incidentes e ou problemas.	D	Média	2h	N1, N2, N3
Reg-002	Atualizar informações da base de conhecimento da ferramenta de gerenciamento de chamados, referentes a procedimentos realizados para solução de requisições, incidentes e ou problemas.	D	Média	1h	N1, N2, N3
Reg-003	Após plantões, emitir relatório dos serviços realizados inserindo na base de conhecimento da ferramenta de gerenciamento de chamados ou em outro local indicado pela STIC do TREDF.	D	Média	1h	N1, N2 e N3
Elegibilidade: Requisitante. Necessidade obrigatória, implícita, a partir da existência da requisição, demanda, incidente ou problema.					
Canal para acesso ao serviço: HelpDesk (61) 3048-4000 ou diretamente pela ferramenta ITSM utilizada pelo TREDF.					



Categoria de Serviço: Urnas eletrônicas – Instalação, substituição e suporte.					
Status: Em produção					
Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
S/D-28000	Realizar a instalação física de urnas eletrônicas em cada seção eleitoral do DF; para eleições oficiais e ou parametrizadas.	D	Média	30min	N2
S/D-28001	Checar as informações apresentadas pelo sistema das urnas eletrônicas em cada seção eleitoral, no dia em que antecede o pleito: informações de data, hora, seção eleitoral e funcionamento do teclado e impressora da urna.	D	Média	10min	N2
S/D-28002	Realizar as contingências necessárias após diagnóstico de inconsistências no funcionamento do hardware ou software das urnas eletrônicas, no dia que antecede as eleições ou na data do pleito.	D	Média	30min	N2
Elegibilidade: STIC. COIE. SEAEL.					
Canal para acesso ao serviço: Meio disponibilizado pelo prestador dos serviços. Registro em ferramenta ITSM utilizada pelo TREDF.					



Categoria de Serviço: Urnas Eletrônicas – Suporte técnico em ano eleitoral ou de forma contínua.					
Status: Em produção					
Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
S/D-28003	Manutenção preventiva: Realizar periodicamente sistema de testes exaustivos, como testes de hardware e carga de bateria; visando detectar possíveis problemas ou inconsistências no funcionamento da urna.	D	Média	Planejado	N2
S/D-28004	Manutenção corretiva: Realizar as correções de problemas diagnosticados em hardware e software das urnas eletrônicas.	D	Média	Planejado	N2
Elegibilidade: STIC. COIE. SEAE.					
Canal para acesso ao serviço: Meio disponibilizado pelo prestador dos serviços. Registro em ferramenta ITSM utilizada pelo TREDF.					



Categoria de Serviço: Plantão para apoio ao processo oficial e público de carga e lacração de urnas para as eleições.

Status: Em produção

Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
D-26000	Prestar suporte técnico durante a cerimônia de carga e lacração oficial das urnas eletrônicas da Justiça Eleitoral, realizando os procedimentos determinados pelo TREDF.	D	Média	7 dias	N2
Elegibilidade: STIC. COIE. SEAEL.					
Canal para acesso ao serviço: Meio disponibilizado pelo prestador dos serviços. Registro em ferramenta ITSM utilizada pelo TREDF.					

Categoria de Serviço: Urnas Eletrônicas - Assistência técnica e garantia.

Status: Em produção

Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
S-25000	Abertura de chamados junto aos fabricantes, prestando as informações solicitadas.	D	Média	10 minutos	N2
D-26001	Registro das falhas e das correções aplicadas para solucionar problemas diagnosticados nas urnas eletrônicas.	D	Média	1 hora	N2



Elegibilidade: STIC. COIE. SEAEL.					
Canal para acesso ao serviço: Meio disponibilizado pelo prestador dos serviços. Registro em ferramenta ITSM utilizada pelo TREFD.					

Categoria de Serviço: Preparativos pré- eleições					
Status: Em produção					
Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
D-26002	Baixar do site do TSE e atualizar versões dos Sistemas Eleitorais.	D	Alta	Planejado	N2,N3
D-26003	Fechamento dos sistemas CAND.	D	Alta	Planejado	N2,N3
D-26004	Fechamento do Sistema de Gerenciamento.	D	Alta	Planejado	N2,N3
D-26005	Gerar mídias para a Cerimônia do VVFoto.	D	Alta	Planejado	N2,N3
D-26006	Preparação de urnas para Cerimônia do VVFoto.	D	Alta	Planejado	N2,N3
D-26007	Instalar urnas eletrônicas para a Cerimônia do VVFoto.	D	Alta	Planejado	N2,N3
D-26008	Criação e ou Impressão de etiquetas para identificação de dispositivos das urnas eletrônicas, Mídias de Resultado, Flash de Votação, RED, ADH; de acordo com local e seção de votação.	D	Média	Planejado	N2,N3



D-26009	Formatação de Mídias.	D	Média	Planejado	N2,N3
D-26010	Geração de Mídias.	D	Alta	Planejado	N2,N3
D-26011	Carga e Lacração das urnas Eletrônicas	D	Alta	Planejado	N2,N3
D-26012	Transmissão das Tabelas de Correspondências para o TSE	D	Alta	Planejado	N2,N3
D-26013	Levantamento e controle patrimonial das urnas eletrônicas para distribuição aos Cartórios Eleitorais.	D	Média	Planejado	N2,N3
D-26014	Acompanhar a logística de distribuição das urnas eletrônicas para Cartórios Eleitorais.	D	Média	Planejado	N2,N3
D-26015	Conferência patrimonial das urnas eletrônicas , após verificação da integridade física dos equipamentos devolvidos, ao galpão após as eleições	D	Média	Planejado	N2,N3
Elegibilidade: STIC. COIE. SEAE.					
Canal para acesso ao serviço: Meio disponibilizado pelo prestador dos serviços. Registro em ferramenta ITSM utilizada pelo TREFD.					

Categoria de Serviço: Treinamento - eleições					
Status: Em produção					
Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
D-26016	Ministrar treinamento referente a procedimentos para manutenção e suporte em hardware e software das urnas eletrônicas.	D	Alta	Planejado	N2,N3



D-26017	Ministrar treinamento referente a procedimentos para geração de mídias e preparação do material de identificação das urnas eletrônica.	D	Alta	Planejado	N2,N3
D-26018	Ministrar treinamento referente a procedimentos para carga, lacração e auditoria interna das urnas eletrônicas.	D	Alta	Planejado	N2,N3
D-26019	Ministrar treinamento referente a procedimentos para instalação das urnas em seções eleitorais.	D	Média	Planejado	N2,N3
Elegibilidade: STIC. COIE. SEAEL.					
Canal para acesso ao serviço: Meio disponibilizado pelo prestador dos serviços. Registro em ferramenta ITSM utilizada pelo TREDF.					

Categoria de Serviço: Eleições parametrizadas – preparação e suporte					
Status: Em produção					
Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
D-26020	Elaborar relatório sobre a viabilidade técnica para eleições parametrizada.	D	Alta	Planejado	N2,N3
D-26021	Parametrizar os dados.	D	Alta	Planejado	N2,N3
D-26022	Gerar mídias para demonstração do sistema com os dados dos candidatos.	D	Alta	Planejado	N2,N3



D-26023	Demonstrar o sistema com os dados dos candidatos, para fins de aprovação pela entidade cessionária.	D	Alta	Planejado	N2,N3
D-26024	Instruir a entidade cessionária com relação aos procedimentos necessários à realização da eleição.	D	Alta	Planejado	N2,N3
D-26025	Disponibilizar as urnas eletrônicas à entidade requerente, com o devido preenchimento do termo de recebimento, guarda e devolução de equipamentos, quando for o caso.	D	Média	Planejado	N2,N3
D-26026	Gerar mídias para a cerimônia de carga das urnas eletrônicas	D	Média	Planejado	N2,N3
D-26027	Cerimônia de carga das urnas eletrônicas	D	Média	Planejado	N2,N3
D-26028	Prestar o suporte técnico necessário à realização das eleições.	D	Média	Planejado	N2,N3
D-26029	Levantamento e controle patrimonial das urnas eletrônicas para distribuição as localidades da eleição parametrizada.	D	Média	Planejado	N2,N3
D-26030	Receber as urnas eletrônicas e assinar o termo de devolução, após verificação da integridade física dos equipamentos devolvidos, providenciado, se necessário, seu reparo e reposição de componentes.	D	Média	Planejado	N2,N3
D-26031	Elaborar relatório contendo os principais dados e ocorrências da eleição, anexando-o ao processo.	D	Média	Planejado	N2,N3
Elegibilidade: STIC. COIE. SEAEL.					
Canal para acesso ao serviço: Meio disponibilizado pelo prestador dos serviços. Registro em ferramenta ITSM utilizada pelo TREFD.					



Categoria de Serviço: Manutenção preventiva – urnas eletrônicas					
Status: Em produção					
Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
D-26032	Recarga das baterias de chumbo-ácido internas das urnas eletrônicas.	D	Média	Planejado	N2,N3
D-26033	Recarga periódica das baterias de chumbo-ácido externas.	D	Média	Planejado	N2,N3
D-26034	Exercitação dos componentes internos das urnas e realização de testes funcionais, utilizando-se o Sistema de Testes Exaustivos – STE ou outras soluções com finalidade equivalente.	D	Média	Planejado	N2,N3
D-26035	Limpeza dos gabinetes (Terminal do Eleitor - TE e Terminal do Mesário - TM) e cabos (alimentação e conexão com TM).	D	Média	Planejado	N2,N3
D-26036	Retirada de mídias armazenadas nas urnas eletrônicas (Flash Card e/ou MR).	D	Média	Planejado	N2,N3
D-26037	Remoção de lacres de eleição.	D	Média	Planejado	N2,N3
D-26038	Triagem de urnas eletrônicas: testar e separar as urnas eletrônicas que apresentarem problemas técnicos e/ou ausência de peças, que somente podem ser substituídas por pessoal especializado, para posterior manutenção corretiva	D	Média	Planejado	N2,N3
D-26039	Aceite de urnas novas; testes e recepção de urnas entre locais de armazenamento; envio, testes e recepção de urnas para eleições comunitárias; envio, testes e recepção de urnas para eleições suplementares.	D	Média	Planejado	N2,N3
D-26040	Recebimento e conferência de suprimentos, baterias e bobinas para as urnas eletrônicas.	D	Média	Planejado	N2,N3



D-26041	Atualização de software embarcado (firmware) e realização do processo de certificação digital.	D	Média	Planejado	N2,N3
D-26042	Organização do local de armazenamento, movimentação de paletes, organização de bancadas, estantes, leitura e organização patrimonial e organização de mídias.	D	Média	Planejado	N2,N3
D-26043	Medição das baterias mediante a Utilização de instrumentos.	D	Média	Planejado	N2,N3
D-26044	Medição das condições ambientais do local de armazenamento mediante a Utilização de instrumentos.	D	Média	Planejado	N2,N3
D-26045	Identificação de peças faltantes ou danificadas / instalação de peças não especialistas e outros suprimentos (baterias, bobinas, etc.).	D	Média	Planejado	N2,N3
D-26046	Inserção de informações relativas à conservação nos sistemas LogusWeb, STE, Aceitus e afins.	D	Média	Planejado	N2,N3
D-26047	Auxiliar na vistoria e preenchimento das informações acerca das condições do local de armazenamento.	D	Média	Planejado	N2,N3
Elegibilidade: STIC. COIE. SEAEL.					
Canal para acesso ao serviço: Meio disponibilizado pelo prestador dos serviços. Registro em ferramenta ITSM utilizada pelo TREDF.					



SUPERVISÃO DOS SERVIÇOS DE TIC

Categoria de Serviço: Supervisão dos serviços de TIC					
Status: Em produção					
Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
ST-001	Emissão de relatórios referentes a serviços executados e prévias de faturamento.	E	Alta	30 dias	ST
ST-002	Prestar serviços de recepção de demandas técnicas associadas ao suporte à infraestrutura de TI do Tribunal Eleitoral. Realizar a adequada alocação de pessoal e a coordenação de atividades prestadas pela equipe técnica da contratada, visando à execução satisfatória das tarefas relacionadas às demandas apresentadas.	E	Alta	30 dias	ST
ST-003	Manter o sistema de gerenciamento de atendimentos, apto e atualizado, para utilização de acordo com o catálogo de serviços da contratante.	E	Alta	Planejado	ST
Elegibilidade: STIC / GSTIC / COSC / COIE					
Canal para acesso ao serviço: Procedimentos administrativos internos e ferramenta ITSM de gerenciamento de serviços de TIC.					



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC - GESTÃO

SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO – STIC

Categoria de Serviço: Ações estratégicas. Status: Em produção					
Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
GST-001	Garantir o alinhamento da TI com a estratégia corporativa.	E	Alta	Planejado	STIC
GST-002	Propor, no âmbito de suas atribuições, estratégias organizacionais de aquisições para o alcance dos objetivos definidos pelo Tribunal.	E	Alta	Planejado	STIC/ COSC COIE/
GST-003	Elaboração, acompanhamento e revisão do Plano Diretor de Tecnologia da Informação – PD, de acordo com a estratégia do negócio.	E	Alta	Planejado	STIC/GSTIC
GST-004	Elaboração, acompanhamento e revisão do Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação – PETI de acordo com a estratégia do negócio.	E	Alta	Planejado	STIC/GSTIC
GST-005	Planejamento, elaboração e proposição de políticas e estratégias relativas às tecnologias da informação alinhadas aos planos, aos programas e aos projetos do Tribunal.	E	Alta	Planejado	STIC/GSTIC



GST-006	Proposição de ações de aprimoramento das competências individuais e coletivas dos servidores e dos colaboradores da Secretaria, consideradas as necessidades do Tribunal.	E	Alta	Planejado	STIC
GST-007	Disseminar a cultura de gestão da informação no âmbito do Tribunal.	E	Alta	Planejado	STIC
Elegibilidade: STIC / GSTIC / COSC / COIE					
Canal para acesso ao serviço: Procedimentos administrativos internos e ferramenta ITSM de gerenciamento de serviços de TIC.					

Categoria de Serviço: Processos de Gestão de TIC.					
Status: Em produção					
Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
GST-008	Definição, normatização e manutenção dos processos de gestão de serviços de TIC; definição de políticas de regimento da norma do processo.	E	Alta	Planejado	STIC/GSTIC
GST-009	Atribuição de papéis e responsabilidades do processo.	E	Alta	Planejado	STIC
GST-010	Manter os processos de gestão de TIC sempre alinhados às necessidades do órgão.	E	Alta	Planejado	STIC/GSTIC



GST-011	Monitorar os processos de trabalho.	E	Alta	Planejado	STIC/GSTIC
Elegibilidade: STIC / GSTIC / COSC / COIE					
Canal para acesso ao serviço: Procedimentos administrativos internos e ferramenta ITSM de gerenciamento de serviços de TIC.					

Categoria de Serviço: Políticas de Segurança da Informação					
Status: Em produção					
Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
GST-012	Fomentar a implantação e a gestão da segurança da informação.	E	Alta	Planejado	STIC/GSTIC
GST-013	Criar políticas e normas de segurança da informação, que devem passar pela apreciação da alta administração.	E	Alta	Planejado	STIC
GST-014	Atualização de Políticas e normas de segurança da Informação.	E	Alta	Planejado	STIC
GST-015	Gerenciar a aplicação de políticas de segurança da informação definidas pela administração do Tribunal.	E	Alta	Planejado	STIC/ COSC/ COIE



Elegibilidade: STIC / GSTIC / COSC / COIE

Canal para acesso ao serviço: Procedimentos administrativos internos e ferramenta ITSM de gerenciamento de serviços de TIC.

Categoria de Serviço: Levantamento de informações – projetos – consultoria.

Status: Em produção

Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
GST-016	Análise e Levantamento de necessidades através de consultoria técnica para buscar soluções.	E	Alta	Planejado	STIC/GSTIC COSC /COIE
GST-017	Acompanhar o andamento dos projetos de TIC.	E	Alta	Planejado	STIC / GSTIC

Elegibilidade: STIC / GSTIC / COSC / COIE

Canal para acesso ao serviço: Procedimentos administrativos internos e ferramenta ITSM de gerenciamento de serviços de TIC.



Categoria de Serviço: Gerenciamento de aplicações e parque computacional.

Status: Em produção

Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
GST-018	Analisar e definir os padrões de aplicativos e configurações do parque computacional utilizados no TRE-DF.	E	Alta	Planejado	STIC / COSC / COIE
GST-019	Primar pelo aprimoramento, manutenção e conservação da infraestrutura computacional do Tribunal.	E	Alta	Planejado	STIC/COSC / COIE

Elegibilidade: STIC / GSTIC / COSC / COIE

Canal para acesso ao serviço: Procedimentos administrativos internos e ferramenta ITSM de gerenciamento de serviços de TIC.

Categoria de Serviço: Coordenação e execução dos serviços de TIC

Status: Em produção

Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
GST-	Dirigir e acompanhar as atividades de atendimento às demandas de serviços de tecnologia da informação e comunicação das unidades do Tribunal.	E	Alta	Planejado	STIC/COIE



020					
GST-021	Implementar, acompanhar e executar as atividades de aperfeiçoamento relacionadas a todos os sistemas de informações utilizados pelo Tribunal.	E	Alta	Planejado	STIC/ COSC / COIE
Elegibilidade: STIC / GSTIC / COSC / COIE					
Canal para acesso ao serviço: Procedimentos administrativos internos e ferramenta ITSM de gerenciamento de serviços de TIC.					

Categoria de Serviço: Relatórios, documentações e indicadores					
Status: Em produção					
Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
GST-022	Prover a administração do Tribunal com informações relativas aos sistemas de tecnologia da informação com base em relatórios gerenciais.	E	Alta	Planejado	STIC
GST-023	Efetuar a coleta de informações e a produção de relatórios gerenciais.	E	Alta	Planejado	STIC/GSTIC
Elegibilidade: STIC / GSTIC / COSC / COIE					
Canal para acesso ao serviço: Procedimentos administrativos internos e ferramenta ITSM de gerenciamento de serviços de TIC.					



SEÇÃO DE GESTÃO DE TIC – GSTIC

Categoria de Serviço: Ações estratégicas.					
Status: Em produção					
Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
GPE-001	Elaboração, acompanhamento e revisão do Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação – PETI, de acordo com a estratégia do negócio.	E	Alta	Planejado	STIC/GSTIC
GPE-002	Elaboração, acompanhamento e revisão do Plano Diretor de Tecnologia da Informação – PD, de acordo com a estratégia do negócio.	E	Alta	Planejado	STIC/GSTIC
GPE-003	Planejamento, elaboração e proposição de políticas e estratégias relativas às tecnologias da informação alinhadas aos planos, aos programas e aos projetos do Tribunal.	E	Alta	Planejado	STIC/GSTIC
GPE-004	Criar indicadores de gestão, governança, metas e desempenho de TIC.	E	Alta	Planejado	GSTIC / COSC
Elegibilidade: STIC / GSTIC / COSC / COIE					
Canal para acesso ao serviço: Procedimentos administrativos internos e ferramenta ITSM de gerenciamento de serviços de TIC.					



Categoria de Serviço: Processos de Gestão de TIC.					
Status: Em produção					
Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
GPE-005	Estudar, propor, elaborar e fomentar melhorias na implantação ou no aprimoramento dos processos de planejamento e gestão de tecnologia da informação.	E	Alta	Planejado	GSTIC
GPE-006	Propor novos processos e projetos e acompanhar aqueles em execução que usem de tecnologia da informação, integrando as atividades das coordenadorias.	E	Alta	Planejado	GSTIC
GPE-007	Manter e gerenciar o portfólio de projetos de TI.	E	Alta	Planejado	GSTIC
GPE-008	Definição, normatização e manutenção dos processos de gestão de serviços de TIC; definição de políticas de regimento da norma do processo.	E	Alta	Planejado	STIC/GSTIC
GPE-009	Manter os processos de gestão de TIC sempre alinhados às necessidades do do órgão.	E	Alta	Planejado	STIC/GSTIC
GPE-010	Monitorar os processos de trabalho.	E	Alta	Planejado	STIC/GSTIC
GPE-011	Acompanhar o andamento dos projetos de TIC.	E	Alta	Planejado	GSTIC
GPE-012	Cadastrar os projetos de TIC nas ferramentas de apoio.	E	Alta	Planejado	GSTIC
Elegibilidade: STIC / GSTIC / COSC / COIE					
Canal para acesso ao serviço: Procedimentos administrativos internos e ferramenta ITSM de gerenciamento de serviços de TIC.					



Categoria de Serviço: Políticas de Segurança da Informação					
Status: Em produção					
Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
GPE-013	Fomentar a implantação e a gestão da segurança da informação.	E	Alta	Planejado	STIC/GSTIC
Elegibilidade: STIC / GSTIC / COSC / COIE					
Canal para acesso ao serviço: Procedimentos administrativos internos e ferramenta ITSM de gerenciamento de serviços de TIC.					

Categoria de Serviço: Levantamento de informações – projetos – consultoria.					
Status: Em produção					
Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
GPE-014	Análise e Levantamento de necessidades através de consultoria técnica para buscar soluções.	E	Alta	Planejado	STIC/ GSTIC / COSC/COIE
GPE-015	Elaboração de normativos para gestão de TIC e governança.	E	Alta	Planejado	GSTIC/COSC
GPE-016	Acompanhar o andamento dos projetos de TIC.	E	Alta	Planejado	STIC / GSTIC



Elegibilidade: STIC / GSTIC / COSC / COIE
Canal para acesso ao serviço: Procedimentos administrativos internos e ferramenta ITSM de gerenciamento de serviços de TIC.

Categoria de Serviço: Coordenação e execução dos serviços de TIC					
Status: Em produção					
Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
GPE-017	Consolidar os indicadores de gestão, governança, metas e desempenho de TIC.	E	Alta	Planejado	STIC/ GSTIC / COSC/COIE
Elegibilidade: STIC / GSTIC / COSC / COIE					
Canal para acesso ao serviço: Procedimentos administrativos internos e ferramenta ITSM de gerenciamento de serviços de TIC.					



Categoria de Serviço: Relatórios, documentações e indicadores					
Status: Em produção					
Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
GPE-018	Manter e gerenciar o documento relativo ao plano de aquisições da TIC.	E	Alta	Planejado	GSTIC
GPE-019	Efetuar a coleta de informações e a produção de relatórios gerenciais.	E	Alta	Planejado	STIC/GSTIC
GPE-020	Manter e disponibilizar os indicadores de governança estabelecidos, nos sítios eletrônicos do TREDF.	E	Alta	Planejado	GSTIC
GPE-021	Confeccionar os documentos necessários para aquisição de ferramentas ou soluções para utilização na área de tecnologia.	E	Alta	Planejado	GSTIC/COSC/ COIE
GPE-022	Elaborar relatórios gerenciais das atividades realizadas.	E	Alta	Planejado	GSTIC/COSC/ COIE
Elegibilidade: STIC / GSTIC / COSC / COIE					
Canal para acesso ao serviço: Procedimentos administrativos internos e ferramenta ITSM de gerenciamento de serviços de TIC.					



COORDENADORIA DE SOLUÇÕES CORPORATIVAS – COSC

Categoria de Serviço: Ações estratégicas.					
Status: Em produção					
Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
SCP-001	Propor, no âmbito de suas atribuições, estratégias organizacionais de aquisições para o alcance dos objetivos definidos pelo Tribunal.	E	Alta	Planejado	STIC/ COSC / COIE
Elegibilidade: STIC / GSTIC / COSC / COIE					
Canal para acesso ao serviço: Procedimentos administrativos internos e ferramenta ITSM de gerenciamento de serviços de TIC.					

Categoria de Serviço: Políticas de Segurança da Informação					
Status: Em produção					
Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
SCP-002	Gerenciar a aplicação de políticas de segurança da informação definidas pela administração do Tribunal.	E	Alta	Planejado	STIC/COIE/ COSC
Elegibilidade: STIC / GSTIC / COSC / COIE					
Canal para acesso ao serviço: Procedimentos administrativos internos e ferramenta ITSM de gerenciamento de serviços de TIC.					



Categoria de Serviço: Levantamento de informações – projetos – consultoria.

Status: Em produção

Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
SCP-003	Análise e Levantamento de necessidades através de consultoria técnica para buscar soluções.	E	Alta	Planejado	STIC/ GSTIC / COSC / COIE
SCP-004	Supervisionar a criação de modelos de dados para utilização e disponibilização das informações gerenciais.	E	Alta	Planejado	COSC
SCP-005	Levantamento de necessidades e consolidação com o planejamento estratégico ligados aos projetos de TIC. Analisar as possibilidades de continuidade dos projetos, viabilidade econômica e vantajosidade.	E	Alta	Planejado	COSC
SCP-006	Elaboração de normativos para gestão de TIC e governança.	E	Alta	Planejado	COSC/GSTIC
SCP-007	Propor medidas de aperfeiçoamento dos sistemas administrativos atualmente em operação no poder judiciário.	E	Alta	Planejado	COSC
SCP-008	Efetuar levantamento de rotinas e dados, avaliar as necessidades dos usuários e elaborar estudos de viabilidade de projetos de Sistemas Administrativos.	E	Alta	Planejado	COSC
SCP-009	Emitir parecer técnico de viabilidade para adoção de soluções informatizadas externas.	E	Alta	Planejado	COSC
SCP-010	Consolidar o levantamento das necessidades de aquisição de <i>software</i> das seções subordinadas.	E	Alta	Planejado	COSC
SCP-011	Pesquisar, definir e propor a aplicação de novas tecnologias computacionais no âmbito de suas atribuições.	E	Alta	Planejado	COSC
Elegibilidade: STIC / GSTIC / COSC / COIE					
Canal para acesso ao serviço: Procedimentos administrativos internos e ferramenta ITSM de gerenciamento de serviços de TIC.					



Categoria de Serviço: Gerenciamento de aplicações e parque computacional.					
Status: Em produção					
Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
SCP-012	Implementar, acompanhar e executar as atividades de aperfeiçoamento relacionadas a todos os sistemas de informações utilizados pelo Tribunal.	E	Alta	Planejado	COSC
SCP-013	Analisar e definir os padrões de aplicativos e configurações do parque computacional utilizados no TRE-DF.	E	Alta	Planejado	STIC/ COSC/ COIE
SCP-014	Confeccionar os documentos necessários para aquisição de ferramentas ou soluções para utilização na área de tecnologia.	E	Alta	Planejado	COSC/COIE
Elegibilidade: STIC / GSTIC / COSC / COIE					
Canal para acesso ao serviço: Procedimentos administrativos internos e ferramenta ITSM de gerenciamento de serviços de TIC.					



Categoria de Serviço: Coordenação e execução dos serviços de TIC					
Status: Em produção					
Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
SCP-015	Implementar, acompanhar e executar as atividades de aperfeiçoamento relacionadas a todos os sistemas de informações utilizados pelo Tribunal.	E	Alta	Planejado	STIC/ COSC COIE
SCP-016	Acompanhar a administração do conteúdo dos bancos de dados do Tribunal, propondo políticas de acesso e segurança;	E	Alta	Planejado	COSC
SCP-017	Gerenciar e planejar a disponibilidade de recursos humanos para a execução das demandas que envolvam produção de soluções automatizadas.	E	Alta	Planejado	COSC
SCP-018	Validar e acompanhar a metodologia de desenvolvimento, implantação, documentação e manutenção de sistemas de informação, identificando as áreas abrangidas pela proposta de automatização	E	Alta	Planejado	COSC
SCP-019	Gerenciar e priorizar os painéis a serem desenvolvidos a partir de ferramentas de extração de dados.	E	Alta	Planejado	COSC
Elegibilidade: STIC / GSTIC / COSC / COIE					
Canal para acesso ao serviço: Procedimentos administrativos internos e ferramenta ITSM de gerenciamento de serviços de TIC.					



Categoria de Serviço: Relatórios, documentações e indicadores					
Status: Em produção					
Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
SCP-020	Prover a administração do Tribunal com informações relativas aos sistemas de tecnologia da informação com base em relatórios gerenciais.	E	Alta	Planejado	STIC/ COSC COIE
SCP-021	Elaborar relatórios gerenciais das atividades realizadas.	E	Alta	Planejado	GSTIC/COSC/ COIE /
Elegibilidade: STIC / GSTIC / COSC / COIE					
Canal para acesso ao serviço: Procedimentos administrativos internos e ferramenta ITSM de gerenciamento de serviços de TIC.					



COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA – COIE

Categoria de Serviço: Ações estratégicas.					
Status: Em produção					
Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
CST-001	Propor, no âmbito de suas atribuições, estratégias organizacionais de aquisições para o alcance dos objetivos definidos pelo Tribunal.	E	Alta	Planejado	STIC/ COSC/ COIE
Elegibilidade: STIC / GSTIC / COSC / COIE					
Canal para acesso ao serviço: Procedimentos administrativos internos e ferramenta ITSM de gerenciamento de serviços de TIC.					

Categoria de Serviço: Políticas de Segurança da Informação					
Status: Em produção					
Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
CST-002	Propor normas e diretrizes com vistas à produção, ao controle de qualidade, ao suporte e à segurança da informação relativa à infraestrutura computacional no âmbito da Justiça Eleitoral do Distrito Federal.	E	Alta	Planejado	COIE
CST-003	Gerenciar a aplicação de políticas de segurança da informação definidas pela administração do	E	Alta	Planejado	STIC/ COSC/



	Tribunal.				COIE
Elegibilidade: STIC / GSTIC / COSC / COIE					
Canal para acesso ao serviço: Procedimentos administrativos internos e ferramenta ITSM de gerenciamento de serviços de TIC.					

Categoria de Serviço: Levantamento de informações – projetos – consultoria.					
Status: Em produção					
Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
CST-004	Análise e Levantamento de necessidades através de consultoria técnica para buscar soluções.	E	Alta	Planejado	STIC/ GSTIC/ COSC/ COIE
CST-005	Emitir parecer técnico de viabilidade para adoção de soluções informatizadas externas.	E	Alta	Planejado	COSC /COIE
CST-006	Consolidar o levantamento das necessidades de aquisição de <i>software</i> das seções subordinadas.	E	Alta	Planejado	COSC /COIE
CST-007	Pesquisar, definir e propor a aplicação de novas tecnologias computacionais no âmbito de suas atribuições.	E	Alta	Planejado	COSC /COIE
Elegibilidade: STIC / GSTIC / COSC / COIE					
Canal para acesso ao serviço: Procedimentos administrativos internos e ferramenta ITSM de gerenciamento de serviços de TIC.					



Categoria de Serviço: Gerenciamento de aplicações e parque computacional.

Status: Em produção

Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
CST-008	Diagnosticar as necessidades de equipamentos específicos, para a ampliação dos serviços de tecnologia da informação e comunicação e para a atualização do parque computacional;	E	Alta	Planejado	COIE
CST-009	Implementar, acompanhar e executar as atividades de aperfeiçoamento relacionadas a todos os sistemas de informações utilizados pelo Tribunal.	E	Alta	Planejado	COSC /COIE
CST-010	Analisar e definir os padrões de aplicativos e configurações do parque computacional utilizados no TRE-DF.	E	Alta	Planejado	STIC/ COSC/ COIE
CST-011	Confeccionar os documentos necessários para aquisição de ferramentas ou soluções para utilização na área de tecnologia.	E	Alta	Planejado	COSC /COIE
CST-012	Primar pelo aprimoramento, manutenção e conservação da infraestrutura computacional do Tribunal.	E	Alta	Planejado	STIC/COIE
Elegibilidade: STIC / GSTIC / COSC / COIE					
Canal para acesso ao serviço: Procedimentos administrativos internos e ferramenta ITSM de gerenciamento de serviços de TIC.					



Categoria de Serviço: Coordenação e execução dos serviços de TIC					
Status: Em produção					
Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
CST-013	Dirigir e acompanhar as atividades de atendimento às demandas de serviços de tecnologia da informação e comunicação das unidades do Tribunal.	E	Alta	Planejado	COSC /COIE
CST-014	Implementar, acompanhar e executar as atividades de aperfeiçoamento relacionadas a todos os sistemas de informações utilizados pelo Tribunal.	E	Alta	Planejado	STIC/ COSC/ COIE
CST-015	Dar apoio logístico às unidades do Tribunal quanto à utilização de recursos de tecnologia da informação e comunicação.	E	Alta	Planejado	COSC /COIE
Elegibilidade: STIC / GSTIC / COSC / COIE					
Canal para acesso ao serviço: Procedimentos administrativos internos e ferramenta ITSM de gerenciamento de serviços de TIC.					

Categoria de Serviço: Relatórios, documentações e indicadores					
Status: Em produção					
Código / Item	Descrição	Criticidade	Complexidade	SLA Tempo previsto para atendimento	Grupo Solucionador
CST-016	Confeccionar os documentos necessários para aquisição de ferramentas ou soluções para utilização na área de tecnologia.	E	Alta	Planejado	GSTIC/COSC/ COIE
CST-017	Elaborar relatórios gerenciais das atividades realizadas.	E	Alta	Planejado	GSTIC/COSC/



					COIE
Elegibilidade: STIC / GSTIC / COSC / COIE					
Canal para acesso ao serviço: Procedimentos administrativos internos e ferramenta ITSM de gerenciamento de serviços de TIC.					