



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
INSTITUTO DE GESTÃO ESTRATÉGICA DE SAÚDE DO DISTRITO
FEDERAL

Havendo irregularidades neste instrumento, entre em contato com a Ouvidoria de Combate à Corrupção, no telefone 0800-6449060

MERCADO DIGITAL Nº 112/2020 – IGESDF

Processo SEI 04016-00004991/2020-33

CONTRATO Nº 105/2020 - IGESDF, ORIGINÁRIO DA ARP Nº 144/2020.

CONTRATO QUE ENTRE SI CELEBRAM O INSTITUTO DE GESTÃO ESTRATÉGICA DE SAÚDE DO DISTRITO FEDERAL – IGESDF E A EMPRESA CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA, PARA REGISTRO DE PREÇOS PARA CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NA PRESTAÇÃO DE CENTRAL DE SERVIÇO TÉCNICO, SERVICE DESK (REMOTO E PRESENCIAL), OPERAÇÃO E SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA, MONITORAÇÃO DE AMBIENTE E IMPLANTAÇÃO DE NOVOS SERVIÇOS DE TI, UTILIZANDO RECURSOS HUMANOS, PROCESSOS E FERRAMENTAS ADEQUADAS, COM BASE EM PADRÕES TÉCNICOS DE QUALIDADE E DESEMPENHO ESTABELECIDOS NESTE DOCUMENTO E COM BASE NAS MELHORES PRÁTICAS DE MERCADO DIFUNDA PELA ITIL, COBIT, ISO/IEC 20.000.

O INSTITUTO DE GESTÃO ESTRATÉGICA DE SAÚDE DO DISTRITO FEDERAL – IGESDF, inscrito no CNPJ/MF sob o n.º 28.481.233/0001-72, pessoa jurídica de direito privado, constituída sob a forma de Serviço Social Autônomo (SSA), regulamentado por meio do Decreto n.º 39.674, de 19 de fevereiro de 2019, sediado no SMHS – Área Especial – Quadra 101 – Bloco A, Brasília-DF, CEP: 70.335-900, neste ato representado por seu Diretor - Presidente, o Sr. **SERGIO LUIZ DA COSTA**, brasileiro, casado, enfermeiro, residente e domiciliado nesta Capital Federal, portador da cédula de identidade nº 27.489.519-5 SSP/SP, inscrito no CPF sob o nº 206.473.408-28, doravante denominado de **CONTRATANTE** e, do outro lado, a empresa **CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA**, inscrita no CNPJ nº 07.171.299/0001-96, estabelecida à SHN - Quadra 02 - Bloco F - Ed. Executive Office Tower - 17º Andar – Asa Norte. CEP: 70702-906 – Brasília/DF, CEP, telefones (61) 3030-4000, e-mail *comercial@centralit.com.br*, neste ato representado pelo seu Administrador Não-Sócio, o Sr. **ANTONIO JORGE SOARES DE SOUZA**, brasileiro, casado, Empresário, portador da cédula de identidade RG nº 1.048.324 - SSP/DF, inscrito no CPF sob o nº 393.912.807-49, residente e domiciliado à SHIN QL 02, conjunto 07, casa 19, Brasília/ DF, CEP: 7 1.510—07 e também por seu Administrador Não Sócio, o Sr. **ELTON EDUARDO DE LIMA**, brasileiro, casado, Gestor de Tecnologia da Informação, portador da cédula de identidade nº 114344062 - SSP/RJ, inscrito no CPF sob o nº 095.726.147-03, residente e domiciliado na Av. Dr. Mario Guimarães, nº 1118, apto 803, Nova Iguaçu/RJ, CEP: 26.255—230, nos termos do ato constitutivo, doravante denominada simplesmente de **CONTRATADA**, resolvem celebrar o presente contrato, conforme condições e especificações constantes no **Mercado Digital nº 112/2020**, realizado de acordo com art. 14 e seus incisos, do Capítulo V, e demais normas contidas no Regulamento Próprio de Compras e Contratações, do Instituto de Gestão Estratégica de Saúde do Distrito Federal, publicado no DODF nº 77, página 18, de 25 de abril de 2019, e demais ordenamentos legais pertinentes, mediante as cláusulas e as condições adiante, que aceitam e se obrigam, ratificam e outorgam, por si e seus sucessores:

1. **DO PROCEDIMENTO**

CLÁUSULA PRIMEIRA – O presente Contrato obedece aos termos do Ato Convocatório nº 112/2020 (Doc. SEI/GDF 42549427) e de seus anexos, ao Elemento Técnico nº 2/2020 - IGESDF/UNAP/SUNAP/GEOPE/NUTIC (Doc. SEI/GDF 40214516) e Proposta Comercial da empresa Contratada (Doc. SEI/GDF 43624001, páginas 01 a 12), do Regulamento Próprio de Compras e Contratações do IGESDF, do Parecer SEI-GDF n.º 201/2020 - IGESDF/IGES/DP/GAPRE/ASJUR (42501436) e do Parecer SEI-GDF n.º 267/2020 - IGESDF/IGES/DP/GAPRE/ASJUR (44180077), ambos emitidos pela Assessoria Jurídica do IGESDF, da Declaração de Disponibilidade Orçamentária, emitida pela Gerência de Custo e Faturamento do IGESDF (Doc. SEI/GDF 42392342 e 44397243), e da Autorização emitida na pessoa da CONTRATANTE (44313940)

2. **DO OBJETO**

CLÁUSULA SEGUNDA – O presente instrumento tem por objeto a contratação de empresa especializada na prestação de Central de Serviço Técnico, Service Desk (remoto e presencial), Operação e Sustentação de Infraestrutura, Monitoração de Ambiente e Implantação de Novos Serviços de TI, utilizando recursos humanos, processos e ferramentas adequadas, com base em padrões técnicos de qualidade e desempenho estabelecidos neste documento e com base nas melhores práticas de mercado difundida pela ITIL, COBIT, ISO/IEC 20.000, para atender às demandas do Instituto de Gestão Estratégica de Saúde do Distrito Federal – IGESDF, nas condições determinadas pela Gerência Geral de Tecnologia da Informação e Comunicação, no Elemento Técnico 2/2020 - NUTIC, no Ato Convocatório n.º 112/2020, seus anexos, e na proposta comercial apresentada pela **CONTRATADA**.

3. **DAS ESPECIFICAÇÕES DO OBJETO**

CLÁUSULA TERCEIRA - A descrição da contratação abrange a prestação dos serviços de Central de Serviços/Service Desk (remoto e presencial), Operação e Sustentação de Infraestrutura de TI, Monitoração de Ambiente de Tecnológico e Implantação de Novos Serviços de TI, garantindo a efetiva prestação de serviços, mantendo os serviços disponíveis a todas as áreas do IGESDF. Segue abaixo a descrição e quantidade necessária:

Item	Descrição	Qtd.
1	Service Desk - Remoto	12 Meses
2	Service Desk - Presencial	12 Meses
3	Operação e Sustentação de Infraestrutura de TI	12 Meses
4	Monitoração de Ambiente Tecnológico	12 Meses
5	Implantação de Novos Serviços de TI	8.000 Horas

4. DA DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

CLÁUSULA QUARTA – Conforme item 5.2 do Elemento Técnico 2/2020 (40214516), os serviços ora contratados compreendem:

I - **Service Desk (Modalidade Remoto)** – Serviço de suporte, atendimento de TI telefônico e remoto aos usuários, relacionados às requisições de serviços e incidentes (Central de Serviços) e encaminhamento dos chamados para os níveis mais especializados, conforme a necessidade. Este serviço deverá ser resolutivo quanto à solicitação de serviço ou incidente.

II - **Service Desk (Modalidade Presencial)** – Serviço de suporte e atendimento presencial de TI de nível mais técnico e, quando necessário, encaminhamento dos chamados para os níveis mais especializados.

III - **Operação e Sustentação de Infraestrutura** – Suporte técnico especializado para serviços e soluções de TI em produção no IGESDF. Considerando a diversidade dos serviços e a complexidade das soluções, a operação é segmentada em áreas de atuação, sendo:

- a) **Suporte aos Servidores e Sistemas Operacionais:** Atividades de operação de servidores físicos e virtuais, solução de virtualização e suporte aos sistemas operacionais Windows e Linux;
- b) **Suporte a Ativos de Segurança da Informação:** Atividades de operação e assessoria aos ativos que garantem a segurança e monitoram os serviços de TI do IGESDF, como Firewalls e Antivírus. Atividades de análise e tratativa de eventos de violação de Segurança da Informação relativas aos ativos de TI do IGESDF.
- c) **Suporte e Administração de Banco de Dados:** Atividades de operação e assessoria técnica, administração de usuários, instalação, atualização, análise e correções de erros e desempenho de ambientes de Bancos de dados (SGBD – Sistema de Gerenciamento de Banco de Dados) do IGESDF, quer seja banco de dados relacional, objeto-relacional, NoSQL. Responsável também pelo suporte de infraestrutura de soluções de Data Warehouse, Business Intelligence, descoberta e visualização de dados.
- d) **Suporte a Armazenamento de Dados e Backup:** Operação de infraestrutura de armazenamento do tipo Storage, redes do tipo SAN, solução de backup automatizado.
- e) **Suporte a Produção e Deploy de Aplicações:** Operação de ambiente de operação para aplicações e sistemas utilizados no IGESDF, realizando quando solicitado a implantação de novas versões dessas aplicações. Suporte e operação ao ambiente de orquestração de infraestrutura. Responsável pela administração, manutenção e evolução de scripts automações que provenham para a TI do IGESDF a utilização de infraestrutura Ágil. Deve atuar principalmente segundo as práticas modernas, ágeis e DevOps.

IV - **Monitoração de Ambiente Tecnológico:** Atividade de monitoração de estado em tempo real, acompanhando alertas de falhas ou qualquer anormalidade, permitindo ação proativa antes do comprometimento do serviço;

V - **Implantação de Novos Serviços de TI:** Atividades evolutivas, solicitações específicas com caráter de projetos, executado sob demanda.

5. DO DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS

CLÁUSULA QUINTA – Considerações Gerais:

I - A prestação de serviços de Infraestrutura de TI deverá ser executada e entregue nos padrões de qualidade estipulados e a custo previamente estimado;

II - Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos neste processo de contratação, com observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação, bem como observar conduta adequada na utilização dos materiais, equipamentos e ferramentas;

III - Manter atualizada a base de conhecimento do IGESDF com a documentação mais recente. Todos os procedimentos operacionais, rotinas, templates e parâmetros de configuração utilizados e definidos na vigência do contrato deverão constar desta base;

IV - Realizar todas as tarefas com base em boas práticas nacionais e internacionais voltadas para tecnologia da informação, preconizadas por modelos como ITIL (Information Technology Infrastructure Library) e MGP SISP (Metodologia de Gerenciamento de Projetos do SISP), bem como de acordo com as normas e procedimentos do IGESDF.

V - A definição do objeto desta contratação obedece a um agrupamento de serviços especializados por natureza, com características e complexidades técnicas diferenciadas entre si, que requerem a adoção de metodologias e de boas práticas para alcançar o alto nível de maturidade nos serviços executados.

VI - Suporte de 1º Nível: Refere-se ao 1º contato com as requisições e incidentes relativos aos serviços de TI. Deverá ser executado por uma Central de Serviços e sua finalidade é a resolução de incidentes e requisições através de suporte telefônico e/ou remoto a partir de conhecimento previamente definidos para esta equipe.

VII - O suporte de 1º nível deverá atender os chamados originados através de ligação telefônica ou ferramenta de gestão de demandas da Central de Serviços.

VIII - Suporte de 2º Nível: Refere-se ao atendimento presencial/remoto, equipe responsável pela resolução de demandas que não puderem ser resolvidas pelo Suporte de 1º nível, no caso de necessidade de acompanhamento local ou quando necessitar de conhecimento específico. O suporte pode ser remoto, quando não houver a necessidade ou possibilidade de atendimento presencial.

IX - Suporte de 3º Nível: Refere-se à equipe responsável por operar e sustentar a operacionalidade do ambiente tecnológico. Atender os chamados que não puderem ser resolvidos pelos suportes de 1º e 2º nível, por necessitarem de conhecimento avançados.

X - O suporte remoto (1º, 2º e 3º nível) deverá ser realizado por ferramenta disponibilizada pela CONTRATADA.

XI - Os serviços de suporte de 1º, 2º e 3º nível deverão ser prestados no turno de 24x7x365.

XII - Deverão ser implementadas as disciplinas de Gerenciamento de Incidentes, Cumprimento de Requisições, Gerenciamento de Mudanças, Gerenciamento de Problema, Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço e Gerenciamento de Nível de Serviço.

XIII - A Monitoração dos serviços consiste em monitorar os parâmetros de estado, em tempo real, para equipamentos, aplicações e serviços, de modo que uma alteração significativa e indicativa de uma falha ou qualquer anormalidade, permitindo a ação proativa antes do comprometimento do serviço. O NOC deverá ser remoto, em instalações externas ao IGESDF.

IVX - A atual ferramenta de ITSM utilizada pelo IGESDF é o OTRS em sua versão 5. Fica a cargo da CONTRATADA a utilização ou não da atual ferramenta. Caso a CONTRATADA opte por manter a utilização da ferramenta OTRS, será responsável pela administração, customização, manutenção/atualização.

XV - Toda a operação do Service Desk deverá ser acompanhada por profissional com perfil de Coordenador de Service Desk, que deverá buscar a garantia de atendimento dos chamados registrados pelos usuários de TI, dentro dos padrões e níveis de serviços estabelecidos.

XVI - Sempre que houver a necessidade de acionamento de garantia ou assistência técnica de equipamentos de fornecedores do IGESDF, os profissionais da CONTRATADA deverão efetuar a abertura de chamado junto ao fornecedor e registrar a informação na ferramenta de gestão de demandas para o acompanhamento do andamento, encerramento e cumprimento do SLA, devendo ser realizado o acompanhamento operacional até sua conclusão. Quando os atendimentos não ocorrerem dentro dos parâmetros já estabelecidos, notificar a CONTRATANTE.

XVII - A CONTRATADA deverá, sempre que demandada, realizar análise e avaliação de riscos, bem como implementar os controles selecionados para tratamento de riscos, e elaborar, atualizar e exercitar os Planos de Recuperação de Desastre relacionado aos ativos que sustentam os serviços de TI.

XVIII - Devido às características das atividades finalísticas do IGESDF, os serviços técnicos que gerarem indisponibilidade aos serviços das unidades deverão ser executados fora do horário comercial.

XIX - Todo o trabalho realizado pela CONTRATADA estará sujeito à avaliação técnica, sendo homologado quando os serviços executados e seus respectivos relatórios dos serviços prestados estiverem de acordo com o padrão exigido pelo IGESDF;

XX - Os relatórios operacionais e gerenciais serão elaborados e evoluídos no decorrer da execução do contrato, sendo que todo o trabalho realizado pela CONTRATADA deverá estar em conformidade com as normas, padrões e diretrizes definidas pela TI do IGESDF;

XXI - À CONTRATADA caberá sanar as irregularidades apontadas na execução técnica e contratual, submetendo entregas ou atividades impugnadas à nova verificação, sem prejuízo da aplicação das glosas e sanções legais cabíveis;

XXII - O IGESDF poderá, a qualquer tempo, sem ônus e dentro de suas conveniências técnicas, modificar padrões técnicos, metodológicos e arquitetura tecnológica;

XXIII - A CONTRATADA deverá realizar serviços de resolução de incidentes a qualquer tempo, incluindo horários noturnos, e em fins de semana e feriados, mesmo quando a causa raiz do incidente for de responsabilidade de terceiros.

XXIV - Possíveis indefinições, omissões, falhas ou incorreções das especificações ora fornecidas não poderão constituir pretexto para a CONTRATADA alegar redução de desempenho. Consideram-se, inapelavelmente, a CONTRATADA e seus Analistas/Especialistas como altamente especializadas nos serviços em questão e que, por conseguinte, deverão considerar as complementações e providências técnicas por acaso omitidos nas especificações, mas implícitos e necessários ao perfeito e completo funcionamento dos serviços do IGESDF.

XXV - A CONTRATADA é responsável por disponibilizar kits de ferramentas e demais instrumentos necessários para manutenção presencial a todos os níveis de suporte (1º, 2º e 3º nível).

XXVI - A CONTRATADA é responsável por disponibilizar link de dados dedicado para comunicação entre CONTRATADA e CONTRATANTE.

XXVII - Não serão admitidos estagiários para prestar quaisquer serviços objeto deste instrumento.

XXVIII - A CONTRATADA é responsável por dimensionar, organizar e gerenciar o quantitativo de profissionais em turnos de trabalho necessários para o cumprimento do objeto contratado de acordo com os níveis de serviços exigidos pelo IGESDF. Cabe ainda à CONTRATADA atender a toda a legislação trabalhista vigente, incluindo a Norma Regulamentadora nº 17 do Ministério do Trabalho.

XXIX - A CONTRATADA deverá garantir a disponibilidade da infraestrutura necessária para o atendimento das requisições e incidentes de serviços de TI, entre eles ferramentas de ITSM, links de comunicação, caixa de correio. As interrupções de acesso aos serviços de Service Desk que resultem em atrasos no atendimento dos chamados, serão de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA, a qual arcará com glosa, multa, sanção ou penalidades cabíveis em lei.

XXX - A execução do contrato será baseada no modelo no qual a CONTRATANTE é responsável pela gestão do contrato e pela verificação dos resultados esperados e dos níveis de qualidade exigidos frente aos serviços entregues, e a CONTRATADA é a responsável pela execução dos serviços e gestão dos recursos humanos e físicos necessários.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - Service Desk (Modalidade Remoto):

I - O Service Desk é responsável pela recepção e registro de todas os chamados relativos aos serviços de TI providos pelo IGESDF. Deve também estar apto a prestar orientações, fornecer informações, além de receber reclamações ou comentários a respeito dos serviços de TI.

II - O Service Desk deve estar disponível aos usuários do IGESDF por meio do Portal de Atendimento e por linha telefônica gratuita (0800). Sendo que o atendimento por linha telefônica deve ser feito preferencialmente pelo suporte de 1º nível.

III - O suporte de 1º Nível (Central de Serviços) deverá ser prestado a partir das instalações da CONTRATADA, ou seja, fora das dependências do IGESDF.

IV - A CONTRATADA deverá estabelecer conexão de dados entre o IGESDF e CONTRATADA, fazendo uso de boas práticas de segurança da informação e alinhada as diretrizes de segurança do IGESDF.

V - Todo o atendimento e operação do Service Desk, bem como sua gestão, deve ser feita por meio de ferramenta de ITSM, sempre alinhada aos processos, procedimentos, normas e Diretrizes definidas pelo IGESDF.

VI - A apresentação do Catálogo de Serviços no portal de atendimento e o registro dos chamados deverá refletir o Catálogo de Serviços de TI definido pelo IGESDF. Este será o catálogo principal por meio do qual os usuários normalmente irão demandar os serviços de TI e registrar os incidentes e problemas.

VII - Suporte Remoto (1º e 2º nível), será prestado por telefone, via ferramenta disponibilizada pela CONTRATADA. O IGESDF não possui ferramenta própria de acesso remoto.

VIII - O atendimento por telefone deverá ser feito por linha de ligação gratuita (0800) para o usuário de TI, sendo permitida a origem da ligação ser por telefone fixo ou móvel, devendo esta linha ser fornecida pela CONTRATADA as suas custas.

IX - A CONTRATADA deverá prover serviço de telefonia que seja capaz de utilizar recursos básicos de PABX, distribuição de chamadas automático, URA, gravação de chamadas e demais necessidades do IGESDF, sendo a CONTRATADA responsável por todos os custos e encargos.

X - Os serviços deverão ser executados por profissionais capacitados e com perfis técnicos adequados as necessidades do ambiente de TI existente.

XI - O suporte de 1º Nível (Central de Serviços) será o primeiro ponto de contato com os usuários e quando houver a necessidade de atendimento local ou especializado, os chamados deverão ser encaminhados para a torre de serviço adequada que dará continuidade ao atendimento.

XII - A Central de Serviços será responsável por fazer as interações no chamados com pendências (o qual pausa a contabilização do SLA), previsto na tabela 5, no Índice de Interação em chamados Pendentes.

XIII - A equipe de Suporte de 1º Nível deverá ser capaz de visualizar e interpretar a monitoração feita pela equipe do NOC, com o intuito de fornecer uma informação mais precisa a respeito dos problemas com os serviços.

XIV - A equipe de Suporte de 1º Nível deverá estar apta a executar as atividades relacionadas abaixo, dentre outras:

XV - Atender aos chamados com saudação padronizada;

XVI - Prestar suporte remoto de primeiro nível aos usuários de TI, com o objetivo de atender e resolver em primeira instância as dúvidas, requisições de serviços e incidentes, para os quais houver solução imediata;

XVII - Atuar como ponto único de contato entre os usuários e demais equipes de TI;

XVIII - Recepcionar, registrar, classificar, priorizar e localizar todos os chamados direcionados à área de TI, solucionando os de sua competência;

XIX - Manter a base de conhecimento atualizada com os procedimentos, soluções de contorno ou definitivas utilizadas em todos os atendimentos concluídos;

XX - Manter atualizado o inventário de softwares e hardwares do IGESDF;

XXI - Monitorar e acompanhar o status de todos os chamados registrados, mantendo os usuários informados periodicamente sobre o estado e andamento dos seus chamados;

XXII - Finalizar os chamados resolvidos neste nível, após o registro da solução adotada e demais informações necessárias à geração das estatísticas de atendimento;

XXIII - Encaminhar os chamados não solucionados ou não definidos para atendimento pela equipe de Suporte de 1º Nível, para o suporte de 2º nível, ou demais equipes;

XXIV - Realizar contatos com os usuários para obtenção de detalhes adicionais a respeito de chamados abertos, ainda que o chamado já tenha sido repassado para outra equipe;

XXV - Manter os usuários informados sobre mudanças planejadas e indisponibilidade de serviços de TI;

XXVI - Registrar no Sistema de ITSM todo e qualquer andamento, observação relevante, informação fornecida pelo usuário ou outras equipes, referentes aos chamados, de forma a documentar as informações coletadas;

XXVII - Correlacionar incidentes abertos com outros incidentes, problemas ou mudanças que tenham a mesma causa raiz, de forma a possibilitar o fechamento conjunto daqueles correlacionados;

XXVIII - Esclarecer dúvidas e orientar usuários a respeito da utilização, configuração, disponibilidade e instalação de aplicativos, sistemas de informação, de mercado quando os institucionais, equipamentos, normas e procedimentos sobre o ambiente tecnológico do IGESDF e seu uso;

XXIX - Responder pedidos de informação dos usuários relativos à situação de chamados abertos;

XXX - Dar o retorno aos usuários quando os chamados não forem passíveis de solução no prazo estabelecido e informar ao gestor do contrato;

XXXI - Acompanhar a situação dos incidentes e requisições de serviços, desde o seu registro até a conclusão e aceite do usuário, ainda que haja repasse para outra equipe interna ou externa;

XXXII - Identificar e reportar imediatamente aos responsáveis da Central de Serviços os problemas críticos ou que acarretem impactos significativos ao ambiente;

XXXIII - Executar intervenção remota nas estações de trabalho dos usuários, mediante autorização do mesmo, para diagnóstico, configuração, instalação e remoção de aplicativos, sistema operacional, além de atualização de softwares, componentes, equipamentos e serviços, de acordo com instruções ou manuais previamente definidos;

XXXIV - Efetuar o recebimento, registro, encaminhamento e gerenciamento de reclamações, sugestões, opiniões e elogios de usuários quanto aos serviços de TI;

XXXV - Executar outros serviços correlatos ao atendimento de usuários.

PARÁGRAFO SEGUNDO - Service Desk (Modalidade Presencial):

I - Os serviços de suporte presencial deverão ser prestados em todas as unidades do IGESDF, que atualmente é composto pelo Hospital de Base, Hospital de Santa Maria, as 06 (seis) Unidades de Pronto Atendimento do Distrito Federal, a unidade administrativa do SIA e do PO700. Durante a execução do contrato pode haver a inclusão de novas unidades ou exclusão das mesmas.

II - O suporte presencial poderá ter equipe de 2º Nível alocada em todos os Hospitais, Unidades de Pronto Atendimento – UPAs e Unidades Administrativas, podendo a CONTRATADA solicitar, a qualquer momento, a disponibilização de recurso presencial. Seguem unidades em que os serviços deverão ser prestados:

UNIDADES	ENDEREÇO
Hospital de Base	SMHS - Área Especial, Q. 101 - Asa Sul, Brasília - DF, 70330-150
Hospital de Santa Maria	Quadra AC 102, Conj. A, B, C e D, s/nº – Santa Maria/DF – CEP: 72.502-100
UPA Ceilândia	Área Especial D, Via P1 Norte - Ceilândia, Brasília - DF, 72225-270
UPA Samambaia	QS 107, Conjunto 4, Área Especial – Samambaia Sul. CEP: 72.322-700
UPA Recanto das Emas	Q. 102 – Área Especial 1 – Avenida Recanto – CEP: 72.600-228
UPA Núcleo Bandeirante	DF – 075 KM 180, Área Especial EPNB - CEP: 71.732-010
UPA Sobradinho	DF-420, em frente à AR-13, próximo ao COER - 73.080-050
UPA São Sebastião	QD 102 conj. 1 LT 1, Residencial Oeste, São Sebastião - CEP: 71.692-101
PO700	Edifício PO 700 - Setor de Rádio e Televisão Norte (SRTVN) - Quadra 701 - Lote D - 3º andar - Asa Norte - Brasília/DF - CEP: 70.719-040
SIA	SIA, Trecho 17, Rua 06, Lote 115 - CEP: 70.297-400

III - Durante a vigência do contrato, o IGESDF poderá mudar o endereço de suas unidades.

IV - Poderá ser solicitado pela CONTRATANTE atendimento presencial fixo em determinado setor por tempo a ser acordado mediante impacto/urgência de fato específico.

V - A CONTRATADA deverá realizar visitas preventivas presenciais em todas as unidades do IGESDF. Em cada visita preventiva a CONTRATADA deverá produzir relatório demonstrando as atividades desenvolvidas na visita, descrevendo a situação do ambiente tecnológico, apontando quaisquer anormalidades encontradas e sugerindo possíveis melhorias.

VI - Todos os custos operacionais, de transporte e de profissional, para a realização das visitas preventivas deverão ocorrer por conta da CONTRATADA.

VII - Os serviços deverão ser executados por profissionais especializados e com perfis técnicos adequados às necessidades do ambiente de TI existentes.

VIII - A equipe de suporte presencial será responsável por prestar serviços conforme as atividades básicas, dentre outras:

IX - Realizar, quando necessário, as atividades descritas para o suporte remoto (de 1º Nível);

X - Prestar suporte presencial ou remoto, de 2º nível, aos usuários do IGESDF, no atendimento de dúvidas, requisições de serviços e resoluções de incidentes ou problemas não resolvidos pelo suporte de 1º Nível;

XI - Executar requisições de serviços padronizadas, tais como criação de contas de usuários, inclusão/exclusão de contas de usuários em grupos, reset de senhas, dentre outras, nos diversos serviços e ambientes de TI.

XII - Contatar as equipes internas da área de TI do IGESDF para auxílio no diagnóstico ou solução do chamado do usuário, se necessário;

XIII - Registrar, diagnosticar e solucionar problemas referentes aos serviços de TI do IGESDF.

XIV - Minimizar o impacto dos incidentes que não podem ser prevenidos;

XV - Criar, atualizar, configurar e instalar imagens padrão de estações de trabalho e notebooks;

XVI - Operar e administrar ferramentas de gerenciamento de hardware e software de estações de trabalho;

XVII - Escalar os chamados não resolvidos neste nível para os níveis de suporte superiores ou fornecedores de serviços e produtos de TI contratados pelo IGESDF, quando houver necessidade;

XVIII - Oferecer orientações técnicas e dicas quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nos softwares básicos, aplicativos, sistemas de informações e equipamentos de TI em geral;

XIX - Apoiar e orientar tecnicamente o suporte de 1º Nível, quando necessário;

XX - Realizar instalações e atualizações de softwares;

XXI - Realizar montagens, desmontagens e movimentações de equipamentos de TI;

XXII - Realizar montagens, desmontagens e movimentações de equipamentos que compõem as salas de reunião/videconferência;

XXIII - Executar outros serviços correlatos ao atendimento de usuários;

XXIV - Efetuar manutenção de computadores, notebooks e componentes similares.

XXV - Os chamados registrados para a TI, devem ser classificadas como incidentes ou requisições, de acordo com as definições da ITIL v3. Também devem ser categorizados conforme Catálogo de Serviços, mecanismo pelo qual o chamado deve ser distribuído para a fila de atendimento mais adequada.

XXVI - Níveis de Atendimento: Os incidentes ou requisições de serviço serão classificados de acordo com os critérios estabelecidos pelo IGESDF, considerando-se: impacto, urgência e prioridade.

XXVII - **Impacto:** reflete o efeito de um incidente ou problema sobre o IGESDF. A classificação dos incidentes e problemas quanto ao impacto será determinada pelo número de pessoas, criticidade do(s) sistema(s) ou processo(s) afetado(s), bem como a relevância da função do(s) usuário(s) envolvido(s) em um processo crítico do IGESDF. A tabela a seguir classifica o impacto em função de sua abrangência:

Impacto	Descrição
Altíssimo	<ul style="list-style-type: none"> - O serviço está inoperante, de forma tal que causa a paralisação total do serviço fornecido por um ou mais setores; - O usuário impactado é estratégico; - Um ou mais sistemas críticos estão indisponíveis; - A falha pode causar danos à imagem do Instituto; <p>Obs. 1: para ser considerado como Altíssimo, o impacto deverá obedecer a pelo menos dois destes requisitos. Obs. 2: uma lista de "usuários estratégicos" e "sistemas críticos" deverá ser disponibilizada pelo Instituto.</p>
Alto	- A falha impede os trabalhos de um setor;
Elevado	<ul style="list-style-type: none"> - O equipamento ou serviço fornecido está operacional, mas apresenta algumas funções principais, ou partes delas, com erros, provocando assim uma queda na qualidade do trabalho normal. - A falha impede o trabalho do dia a dia de um ou mais usuários;
Médio	- O equipamento ou serviço encontra-se operando de modo normal, mas algumas funções secundárias apresentam falhas ou lentidão.
Baixo	<ul style="list-style-type: none"> - O equipamento ou serviço apresenta falha, mas por necessidade do usuário não há possibilidade de intervenção imediata ou de paralisação. - Em situações em que o serviço afetado está operando no modo de contingência.

XXVIII - **Urgência:** é determinada pela necessidade do usuário ou da organização em ter os serviços/solicitações restabelecidos/atendidas dentro de um determinado prazo. O tempo requerido é tão menor quanto o seu efeito sobre impacto do incidente ou da intempestividade no atendimento. A tabela a seguir classifica os níveis de urgência em função de seu fator determinante:

Urgência	Fator Determinante
Crítica	<ul style="list-style-type: none"> - O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido imediatamente; - O dano ou o impacto causado pela falha aumenta significativamente com o tempo;
Alta	<ul style="list-style-type: none"> - O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido o mais rápido possível; - O serviço precisa ser executado na data atual, em horário próximo, após o incidente;
Média	- O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido assim que possível;
Baixa	<ul style="list-style-type: none"> - Por necessidade do cliente não há possibilidade de intervenção imediata; - O serviço pode ser agendado para uma data específica, a posteriori;

XIX - Prioridade: estabelece a relação de ordem de atendimento dos chamados, nos quais os incidentes e requisições devem ser resolvidos e atendidos. Ela definirá o prazo para início de atendimento e é um importante balizador do esforço a ser empreendido no atendimento.

XX - Depreende-se que a quantidade de esforço posto na resolução e na recuperação dos incidentes, dependerá basicamente dos seguintes itens:

- a) Impacto no negócio;
- b) Urgência para o negócio;
- c) Função exercida pelo solicitante (Presidente, Vice-Presidente, Diretores, Superintendentes e seus respectivos assessores);
- d) Tamanho, escopo e complexidade do Incidente;
- e) Recursos disponíveis para corrigir a falha;

XXI - Matriz de Prioridade: A prioridade do atendimento a um incidente ou requisição é obtida pelo correlacionamento da graduação do Impacto x Urgência, que por sua vez estão relacionados a um Item de Configuração. Essa graduação inclusive poderá ser revisada após o registro ou conclusão do atendimento do incidente ou requisição, quando se verificar que foi indevidamente classificada.

XXII - A cada prioridade está associada um tempo de primeiro atendimento e um tempo de solução, definidos em minutos. A matriz de prioridade a seguir é única, sendo a maior prioridade 1 e decrescendo até 3, menor prioridade.

IMPACTO	URGÊNCIA			
	BAIXA	MÉDIA	ALTA	CRÍTICA
ALTÍSSIMO	2	2	1	1
ALTO	2	2	1	1
ELEVADO	3	2	2	2
MÉDIO	3	2	2	2
BAIXO	3	3	3	2

XXIII - A ferramenta de ITSM deverá permitir que a matriz de prioridade seja configurada conforme tabela acima.

XXIV - No momento da categorização do chamado, após associação do Item de Configuração, a ferramenta de ITSM deverá ser capaz de atribuir, automaticamente, uma prioridade e os prazos de início de atendimento e solução, baseada nas informações dos IC's.

XXV - A prioridade estará vinculada aos Itens de Configuração, os quais deverão ser levantados e cadastrados no Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração - BDGC no período de implantação da ferramenta de ITSM.

XXVI - O BDGC deverá estar sempre atualizado, pois alguns serviços necessitam que o Item de Configuração seja associado ao chamado durante o registro ou durante o atendimento.

XXVII - No caso de alto volume de chamados em determinado intervalo de tempo, os chamados deverão ser enfileirados e atendidos em ordem decrescente de prioridade.

XXVIII - Caso a requisição de serviço ou incidente de TI seja de responsabilidade de uma área de serviço não prevista nesse contrato, a equipe de Service Desk ainda assim deverá categorizar corretamente e encaminhar à fila adequada. O chamado continuará a ser acompanhado pelo Service Desk até sua conclusão.

XXIX - No processo de atendimento das solicitações, se necessário, o chamado deverá ser escalado por diferentes áreas de serviços, sem a necessidade que o usuário faça novas solicitações/chamados. Também poderá ser utilizado o recurso de chamados pai e filhos, para fins de organização e otimização da execução dos trabalhos, novamente sem que seja necessária a intervenção do usuário para registro dos chamados filhos. As demandas filhas poderão ser registradas pela própria CONTRATADA, e serão a posteriori confirmadas ou canceladas pela equipe de fiscalização. Neste caso, o prazo de execução do serviço será aquele do serviço original, o prazo do chamado pai.

XXX - Caso, no andamento do atendimento de um chamado, se verifique a necessidade de requerer aprovação, esta deverá ser solicitada no fluxo de atendimento do chamado, sem que seja necessário para o usuário registrar um novo chamado, entretanto o prazo de atendimento será interrompido até que a aprovação seja concluída.

XXXI - No processo de atendimento de requisições e incidentes poderão ser utilizados os recursos de chamados relacionados quando uma solução técnica única atender a diversos chamados.

XXXII - Ressalta-se que o registro de chamados atende a finalidade de registro e organização das demandas, bem como serve para a medição dos prazos de atendimento. Entretanto, o número e a forma de registro dos chamados não interferem na precificação dos serviços.

XXXIII - O atendimento poderá ser agendado, quando assim permitir ou solicitar o usuário ou quando for a característica do serviço solicitado, sendo nesse caso os prazos interrompidos.

XXXIV - Ao final do atendimento, o chamado deverá ser colocado no estado de resolvido e um e-mail deverá ser enviado para o usuário contendo pelo menos, o número de registro e a descrição da solicitação, a descrição da solução técnica aplicada, e um link para realização da pesquisa de satisfação, e um outro link que possibilite a reabertura do chamado, caso o usuário identifique o que chamado não foi devidamente atendido. Não obstante a esse modelo, qualquer alteração visando melhoria na gestão e atendimento do usuário, poderá ser solicitado pela CONTRATANTE.

XXXV - A pesquisa de satisfação ficará disponível por 72 (setenta e duas) horas, e se não for respondida nesse tempo será automaticamente atribuída a nota máxima ao chamado.

XXXVI - Após a resposta da pesquisa de satisfação o chamado deverá ser colocado no estado de concluída.

XXXVII - O usuário pode solicitar a reabertura do chamado se não concordar com o atendimento. Nesse caso o prazo de atendimento deve retomar a contagem de tempo a partir do tempo em que parou.

XXXIII - Caberá ao Coordenador de Service Desk acompanhar a fila de chamados recebidos, a priorização desses e o cumprimento dos prazos.

XXXIV - Caberá ao Coordenador de Service Desk orientar os técnicos de 1º e 2º níveis quanto aos procedimentos, normas e diretrizes definidas e, sendo necessário, atuar junto ao atendimento de 3º nível também.

XXXV - Caberá ao Coordenador de Service Desk acompanhar e revisar os motivos de suspensão dos chamados. As suspensões sem motivos adequados devidamente registrados na ferramenta de ITSM serão desconsideradas para efeito de contagem dos prazos.

XXXVI - No processo de fiscalização a equipe do IGESDF poderá ainda revisar os motivos e a pertinência da suspensão, revogando aquelas que não forem pertinentes.

XXXVII - Caberá à equipe de fiscalização do contrato realizar procedimentos de inspeção quando demandada ou quando julgar necessário.

PARÁGRAFO TERCEIRO - Monitoração de Ambiente Tecnológico (NOC)

I - O serviço de monitoração do ambiente tecnológico deverá contemplar todos os elementos de hardware e software necessários a disponibilização dos serviços de TI do IGESDF.

II - A ferramenta de monitoração deve ser instalada e configurada durante a fase de iniciação do contrato, com a monitoração implementada para os serviços de TI.

III - Para a realização do monitoramento da infraestrutura de rede de dados e componentes de segurança da informação, a contratada deverá fornecer mecanismos que possibilite monitorar a todo o ambiente.

IV - A atual ferramenta de monitoramento do ambiente é o ZABBIX. Fica a cargo da CONTRATADA a utilização ou não da atual ferramenta. Caso a CONTRATADA opte por manter a utilização da ferramenta ZABBIX, será responsável pela administração, customização, manutenção/atualização.

V - O serviço de Monitoração de Serviços é responsável pela análise dos ativos, aplicações e segurança da informação do IGESDF em regime integral 24 x 7 x 365 e deverá ser remoto.

VI - Os Serviços de TI que serão objeto da avaliação de disponibilidade para efeito de mensuração de níveis mínimos de serviços exigidos serão elencados durante a fase de iniciação do contrato.

VII - A equipe do NOC deverá ser capaz de tratar incidentes através de scripts ou procedimentos para reduzir o tempo de resolução dos mesmos.

VIII - A equipe do NOC deverá ser capaz de escalar para um analista de 3º nível de plantão, ou para outro que tenha maior capacidade técnica para resolução do incidente, de acordo com a necessidade específica do caso.

XIX - A CONTRATADA deverá implementar esquema de escalção de incidentes para analistas de maior conhecimento técnico, inclusive fora do horário de expediente, em regime 24x7.

XX - No processo de gestão de incidentes a equipe do NOC deverá tornar disponível as informações de detecção e tratamento de incidentes/problemas à equipe de Service Desk (1º e 2º nível), para que esta tenha capacidade de responder de forma mais célere ao usuário que reportarem o incidente/problema.

XXI - A ferramenta de monitoração deverá ser capaz de automaticamente cadastrar incidentes na ferramenta de ITSM associados ao Item de Configuração adequado, a fim de permitir a tratativa e gestão dos incidentes.

XXII - A ferramenta de monitoração deverá ser capaz de prover dados para compor relatório específico de disponibilidade de Serviços de TI ou de soluções de TI.

PARÁGRAFO QUARTO - Operação e Sustentação de Infraestrutura:

I - Deverá realizar os serviços de Sustentação e operação de TI.

II - Deverá atuar no gerenciamento de redes, ativos de segurança da informação, sistemas operacionais, virtualização, ambiente de mensageria, suporte e administração de banco de dados, armazenamento de dados, cópias de Segurança e rede SAN infraestrutura tecnológica de servidores de data center, entre outras atividades relacionadas a área.

III - O serviço de sustentação é responsável por ações necessárias ao contorno de incidentes e o pleno restabelecimento de serviços em eventos de indisponibilidade.

IV - O Serviço de operação de infraestrutura é responsável por manter a saúde operacional e pela manutenção proativa da infraestrutura de TI do IGESDF, bem como pelo atendimento de chamados relacionados ao catálogo de serviços comuns e serviços técnicos.

V - O serviço de Operação e Sustentação de Infraestrutura, de 3º nível, deverá ser prestado nas dependências do IGESDF e, no caso de necessidade, mediante autorização da CONTRATANTE, poderá ser realizado fora das dependências do IGESDF.

VI - As atividades comuns a todas as áreas de serviços de operação de infraestrutura são:

- a) Executar configurações necessárias para correções de problemas ou proposição de melhorias, para a área de serviço em questão;
- b) Participar de Reunião de Alinhamento de tarefas com equipes de sistemas e infraestrutura;
- c) Apoiar na definição tecnológica e escolha de soluções de TI;
- d) Propor a configuração de itens de monitoração;
- e) Documentar e repassar conhecimento ao IGESDF sempre que requisitado;
- f) Efetuar manutenção de servidores, switches e equipamentos similares. Em caso de falhas desses a CONTRATADA deverá atuar no primeiro atendimento no sentido de restabelecer seu funcionamento ou verificar a possível causa do problema, ainda que orientada pelo suporte técnico do fabricante ou fornecedor do ativo de TI em questão;

VI - As atividades de sustentação e operação, além das atividades listadas nos subitens anteriores deverão ser executadas no escopo deste serviço, sem a necessidade de ordem de serviço específica.

VII - Deverá realizar os serviços técnico da área de Suporte a Redes de todo o ambiente tecnológico do IGESDF.

VIII - Deverá realizar os serviços técnico da área de Suporte aos Ambientes de Data Centers e Sistemas Operacionais de todo o ambiente tecnológico do IGESDF.

IX - Deverá realizar os serviços técnico da área de Suporte a Ativos de Segurança da Informação de todo o ambiente tecnológico do IGESDF.

X - Deverá realizar os serviços técnico da área de Suporte e Administração de Banco e Dados;

XI - Deverá realizar os serviços técnico da área de Suporte a Armazenamento de Dados e Backup;

XII - Deverá realizar os serviços técnico da área de Suporte Deploy de Aplicações;

XIII - Deverá realizar os serviços técnicos da área de Apoio ao Planejamento e Gestão de Serviços de TI, conforme as necessidades do IGESDF.

XIV - O serviço de Operação de infraestrutura deverá ser capaz de projetar, planejar, implementar, administrar, operar e restabelecer serviços em nuvem computacional em suas diversas modalidades, em cenário de nuvem pública, privada ou híbrida.

XV - Os serviços de Operação de infraestrutura deverão atuar no processo de tratamento de incidentes em regime de plantão 24x7x365, inclusive para incidentes específicos de segurança de TI.

XVI - Os serviços de Operação de infraestrutura, quando necessário ou demandados por catálogo de serviços, deverão investigar incidentes e problemas a fim de identificar a causa raiz, propor e executar as correções necessárias e elaborar relatórios detalhados. Quando necessário deverá inclusive atuar em conjunto com outras contratadas do IGESDF.

XVII - As atividades de revisão, implantação e execução dos processos ITIL devem contemplar, ao menos, as atividades:

- a) Modelagem do processo, incluindo descrição das atividades e papéis;
- b) Elaboração de Procedimentos Operacionais Padrão;
- c) Automação do processo na ferramenta de ITSM, no que for possível;
- d) Elaboração de Planos de Comunicação entre as partes interessadas, inclusive equipes da TI e seus prestadores;
- e) Realizar diagnóstico de maturidade de processos ITIL;

XVIII - Deverá apoiar a gestão do Setor de Tecnologia da Informação no acompanhamento de métricas e indicadores para os serviços contratados, bem como na extração de relatórios e insumos para medição e gestão dos serviços de TI fornecidos pelo IGESDF.

XIX - Deverá apoiar a gestão da TI do IGESDF na atividade de planejamento do PDTI (Plano Diretor de Tecnologia da Informação), bem como na execução de seus projetos relativos a serviços e infraestrutura de TI.

XX - Deverá apoiar a gestão de TI do IGESDF na atividade de elaboração e revisão de normativos referentes a serviços de TI e segurança da informação.

XXI - Elaborar manuais de utilização de serviços de TI e de boas práticas, bem como apoiar a TI do IGESDF na sua divulgação.

XXII - Zelar pela documentação da infraestrutura e serviços de TI, apoiando as demais áreas de serviços na elaboração e manutenção das documentações relativas a cada uma delas.

XXIII - Zelar pela fiel execução dos processos de gestão de serviços de TI definidos, comunicando à gestão do contrato os desvios identificados e sugerindo melhorias.

XXIV - Administrar a ferramenta de ITSM que estará em produção, incluindo atividades de configuração, parametrização e extração de relatórios.

XXV - A execução dos serviços deverá ser baseada nos manuais dos produtos de TI em uso, sejam eles de hardware, ou de softwares proprietários ou softwares livres. Também deverá ser baseado nas melhores práticas e técnicas definidas para serviços de TI.

XXVI - As atividades executadas deverão ser sempre precedidas de planejamento e verificação dos possíveis impactos para todo o ambiente de TI.

XXVII - As mudanças a serem implementadas no ambiente de TI deverão sempre observar o processo de Gestão de Mudanças.

XXVIII - A equipe de atendimento de 3º Nível deverá participar do atendimento Service Desk e cumprir com atendimento e resolução de chamados, valendo-se do encaminhamento do chamado para a área de serviço mais adequada.

XXIX - A CONTRATADA deverá realizar atividades e projetos de reestruturação, atualização e otimização do ambiente e soluções de TIC, buscando sempre a racionalizações do uso dos recursos, a melhoria operacional dos processos e procedimentos e a redução dos custos operacionais das atividades de TI e melhoria contínua da experiência do usuário, especificamente no que diz respeito a performance e disponibilidade.

XXX - A CONTRATADA deverá manter atualizados, quanto a patches de correção e de segurança, os ativos, serviços e soluções de TI do IGESDF, sendo este serviço executado no escopo do serviço rotineiro de operação da infraestrutura.

XXXI - As atualizações de produtos complexos deverão ser executadas no escopo da Operação de Infraestrutura e deverão ser realizadas sem custos adicionais.

XXXII - A atualização de produtos e ambientes devem ser executados com o menor impacto e indisponibilidade possível para os usuários dos serviços de TI do IGESDF.

XXXIII - A CONTRATADA deverá executar os serviços com especial atenção as práticas que possam comprometer a segurança do ambiente de TI do IGESDF. As atividades e operações realizadas devem considerar configurações mais adequadas em relação à Segurança da Informação, tal que não impeça os acessos necessários.

XXXIV - A administração e operação da infraestrutura e serviços de TI deverá adotar processos de gerenciamento e provisionamento baseado em arquivos de definição que podem ser interpretados por computador.

XXXV - A CONTRATADA deverá valer-se sempre que tecnicamente possível da elaboração de scripts para execução automática e padronizada de procedimentos operacionais repetitivos. Os scripts deverão ser elaborados por iniciativa própria ou quando demandado pela TI do IGESDF sem custos adicionais, e com prazo a ser definido conforme a complexidade e esforço.

XXXVI - A CONTRATADA deverá também prover scripts que permitam a verificação automatizada dos padrões e procedimentos. Os scripts são mecanismo que permitirão garantir a contínua conformidade do ambiente de TI com os padrões e diretrizes definidos.

XXXVII - A CONTRATADA deverá designar, dentre os profissionais habilitados para cada torre de serviço, representantes técnicos para atuação operacional juntos aos FORNECEDORES que possuem contratos de suporte e manutenção dos hardwares e softwares contratados pelo IGESDF, além de contratos de serviços de TI que são, direta ou indiretamente, relacionados aos serviços e soluções de TI administrados pela CONTRATADA. A intermediação técnica junto aos prestadores de serviço deve ser sempre realizada conforme orientações da equipe de fiscalização e gestor do contrato em questão.

XXXVIII - Toda intermediação operacional frente aos FORNECEDORES deverá ser devidamente registrada na ferramenta de ITSM.

XXXIV - Caberá à operação de infraestrutura prover, manter e administrar as ferramentas disponíveis para a equipe de monitoração (NOC).

XL - Todas as áreas de serviços devem apoiar o serviço de monitoração do ambiente de TI, indicando os ativos a serem monitorados e os parâmetros de monitoração, elaborando procedimentos operacionais para tratamento de incidentes e fornecendo orientações sempre que requisitados.

PARÁGRAFO QUINTO - Implantação de Novos Serviços de TI:

I - Os serviços previstos nesse item serão estruturados por projetos.

II - Os projetos serão gerenciados e contabilizados por horas de projeto e serão executados sob demanda do IGESDF.

Este serviço envolve demandas evolutivas, demandas específicas e de projetos do IGESDF.

III - Projetos de Infraestrutura de TI é todo o trabalho técnico temporário, que requer prévio planejamento e gerenciamento, e opcionalmente pode requerer controle, teste, validação, gerenciamento e transferência de conhecimento, com vistas à entrega de produtos, serviços ou resultados exclusivos relacionados à infraestrutura de TI.

IV - Este item abrange a evolução do parque tecnológico do IGESDF por meio de Projetos de Infraestrutura de TI que envolvam Hardware, Software e/ou Novas tecnologias.

V - São considerados projetos de TI:

- a) Realizar ou apoiar o desenvolvimento de projetos técnicos;
- b) Implantações de plataforma de hardware e/ou software de médio e grande portes, bem como qualquer mudança que traga impacto relevante para a Infraestrutura de TI.
- c) Implantar iniciativas de Infraestrutura, Segurança da Informação e Apoio ao Usuário visando melhorias ou obtenção de serviços ou resultados exclusivos.
- d) Apoiar e acompanhar a implantação de novas soluções de Infraestrutura de TI adquiridas pela CONTRATANTE, implantadas por terceiros, e realizar a transição dos serviços ou tecnologia para a equipe de operação.
- e) A elaboração de planos de arquitetura técnica.
- f) A implantação ou aperfeiçoamento de processos de trabalho da CONTRATANTE.

VI - Não são considerados projetos:

- a) Atividades de operação de TI e monitoração de Data Center;
- b) Atividades de atendimento ao usuário de infraestrutura de TI;
- c) Qualquer tipo de tratativa de incidente, problema ou restabelecimento da operação normal de serviços;
- d) Aplicação de atualizações de sistemas operacionais, inclusive atualizações de segurança e recomendadas;
- e) Aplicação de atualização de versão de produtos de pequeno porte e esforço;
- f) Acompanhar fornecedor para suporte de infraestrutura, inclusive em horários fora de expediente;

- g) Participar de reunião técnica ou gerencial, convocada pelo IGESDF;
- h) Elaborar e atualizar documentações;
- i) Realizar eventos de transferência de conhecimento;
- j) Elaborar e revisar documentos de Plano de Recuperação de Desastre e exercita-los;
- k) Desligar ou restabelecer os serviços de Data Center ou salas técnicas, de forma parcial ou total e a implantação ou aperfeiçoamento de processos de trabalho da CONTRATADA.

VII - A CONTRATADA é responsável ainda por apresentar propostas e planos de novas tecnologias, sob demanda, para modernizar a infraestrutura de TI e subsidiar a equipe da CONTRATANTE no planejamento de crescimento e manutenção da infraestrutura, serviços e soluções de TI.

PARÁGRAFO SEXTO - Apoio a Gestão de Serviços de TI:

I - O preposto ou seu substituto deverá estar disponível nas dependências do IGESDF sempre que necessário ou requisitado, nos dias úteis, no horário comercial, e acessíveis por contato telefônico em qualquer outro horário, inclusive em feriados e finais de semana.

II - A área de serviço de apoio a gestão de serviços de TI deverá prover suporte ao corpo de gestores da TI do IGESDF, apresentando as informações que estes venham a solicitar.

III - Caberá a essa área de serviço garantir o fiel cumprimento dos processos de TI definidos com base nas boas práticas ITIL v3, normas e diretrizes da TI do IGESDF.

IV - O serviço de Apoio a Gestão de Serviços de TI tem como principal objetivo realizar o acompanhamento e a medição mensal dos processos ITIL: Cumprimento de Requisição; Gerenciamento de Incidente; Gerenciamento de Problema; Gerenciamento de Mudança, Gerenciamento de Configuração e Ativo de Serviço; Gerenciamento de Conhecimento; Gerenciamento de Níveis de Serviços; Gerenciamento de Disponibilidade; e Gerenciamento do Catálogo de Serviços;

V - A decisão final pela implantação ou modificação de processos ITIL será exclusiva do IGESDF, e a CONTRATADA deverá acatá-la.

VI - Caberá a essa área de serviço à execução e controle do processo de gestão de mudança, no qual a TI do IGESDF atuará com função de deliberação.

VII - Deverá apoiar a gestão da TI do IGESDF no acompanhamento de métricas e indicadores para os serviços contratados, bem como na extração de relatórios e insumos para medição e gestão dos serviços de TI fornecidos pela TI do IGESDF.

VIII - Deverá apoiar a gestão da TI do IGESDF, sempre que demandado por meio de catálogo de serviços, na atividade de elaboração e revisão de normativos referentes a serviços de TI e segurança da informação, bem como desenvolvimento de novas diretrizes e revisão e ajustes nas já existentes.

IX - Apoiar a gestão da TI do IGESDF na definição e apuração de indicadores de gestão de serviços de TI e outros que se fizerem necessários.

X - O Catálogo de Serviços deverá possuir categorias que permitam a TI do IGESDF a solicitação de informações e confecção de relatórios.

XI - Deverá apoiar o IGESDF na elaboração de modelos para a documentação técnica das soluções e serviços de TI.

XII - Deverá elaborar manuais de utilização de serviços de TI e de boas práticas, bem como apoiar a TI do IGESDF em suas campanhas de divulgação.

XIII - Deverá apoiar as áreas de serviços para a elaboração e manutenção das documentações do ambiente de TI, que se façam necessárias, bem como aquelas que o IGESDF solicitar.

XIV - Os serviços de apoio ao planejamento e a gestão de serviços deverão ser executados por profissionais com o perfil adequado, que não poderão ser compartilhados com outras áreas de serviços para execução de atividades de caráter operacional ou rotineiro.

PARÁGRAFO SÉTIMO - Implantação Tecnológica e Estabilização dos Serviços e Soluções:

I - Atividades necessárias para instalação e configuração dos softwares que serão utilizados para a prestação dos serviços objeto da contratação.

II - As seguintes atividades deverão ser executadas durante o serviço de implantação:

III - Validação de requisitos do ambiente e recursos providos pelo IGESDF;

Criação e ativação dos usuários que utilizarão a solução e associação às permissões e/ou perfis de acesso técnico e privilegiado aos recursos de TI;

Implantação, configuração, customização da ferramenta de monitoração e criação dos perfis de acesso;

IV - Implantação, configuração, customização e criação de perfis de acesso na ferramenta de ITSM;

V - Implantação, configuração, customização e criação de perfis de acesso na ferramenta de mecanismo de rede segura para acesso remoto;

VI - Ativação e disponibilização de canal de telefonia gratuita (0800);

VII - Criação de contas de rede e configuração de perfil.

VIII - Revisão e adequação dos fluxos de atendimento do Service Desk, se necessário.

IX - Para a implantação de soluções de TI, referenciadas no subitem anterior, a CONTRATADA deverá apresentar o devido projeto de implantação e cronograma em até 5 úteis após a reunião inicial do contrato.

X - A Estabilização dos Serviços e Soluções de TI compreende atividades de absorção das condições de operação e implantação desses no ambiente tecnológico do IGESDF, bem como realizar atividades de ajustes e padronizações que vierem a ser necessárias para que a CONTRATADA garanta a entrega da disponibilidade dos serviços de TI e o atendimento dos chamados dos usuários dentro dos padrões estabelecidos.

XI - A Estabilização deverá contemplar no mínimo os seguintes aspectos: descrição da solução ou serviço de TI, suas características implementadas no ambiente de TI do IGESDF, o público alvo, monitoração adequada, rotinas de backup e contingência, registro de eventos de auditoria, atribuição de torre de serviço e equipe técnica qualificada.

PARÁGRAFO OITAVO - Requisitos Temporais:

I - Após assinatura do contrato, a CONTRATADA terá até **5 dias corridos** para iniciar execução do contrato, podendo iniciar antes deste prazo desde que aceito pela TI do IGESDF.

II - A CONTRATADA deverá apresentar uma equipe mínima para realizar as atividades de transição contratual.

III - A CONTRATADA deverá apresentar a documentação da equipe a ser habilitada para prestação dos serviços pelo menos 3 (três) dias antes do início da efetiva execução do contrato.

IV - O evento de início da execução do contrato corresponde ao primeiro dia em que a CONTRATADA assume a responsabilidade operacional dos serviços de TI do IGESDF. Somente a partir deste momento fará jus ao pagamento pelos serviços realizados.

V - O Período de Adaptação Operacional será de pelo menos 90 dias.

VI - A CONTRATADA deverá realizar as atividades de Estabilização dos Serviços e Soluções de TI durante o Período de Adaptação Operacional.

VII - Durante o Período de Adaptação Operacional, a CONTRATADA deverá revisar, ajustar e implantar os processos ITIL.

VIII - A partir do início da execução do contrato, inclusive durante o Período de Adaptação Operacional, a CONTRATADA deverá executar os serviços continuados de atendimento ao usuário (service desk), de operação de TIC e de monitoração.

XIX - A partir do início da execução do contrato, a CONTRATADA deverá estar apta a receber e executar demandas de projetos, que deverão ser registradas na ferramenta de ITSM.

XX - Ao término do contrato, seja por decurso de vigência ou por rescisão antecipada, a CONTRATADA fica obrigada a promover a transição contratual com transferência de tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, capacitando, se solicitado, os técnicos da nova pessoa jurídica que continuará a execução dos serviços (se for o caso).

XXI - Para isto, um Plano de Transição Final, endereçando todas as atividades necessárias para a completa transição deverá ser entregue a CONTRATANTE, 3 (meses) meses antes do vencimento do contrato. No caso de rescisão antecipada, a notificação de rescisão iniciará a contagem de prazo para elaboração do Plano de Transição Final e este deverá ser entregue em até 30 dias.

XXII - No plano de transição final deverão estar identificados todos os compromissos, projetos, papéis, responsabilidades, artefatos, tarefas, a data de início da transição, o período necessário e a identificação de todos os envolvidos com a transição.

XXIII - Após a entrega do Plano de Transição Final pela CONTRATADA, a CONTRATANTE analisará o plano em no máximo 30 (trinta) dias, notificando a CONTRATADA dos possíveis ajustes que se fizerem necessários, reabrindo um prazo de 10 (dez) dias para realização dos ajustes.

XXIV - Todo conhecimento adquirido ou desenvolvido, bem como toda informação produzida e/ou utilizada para a execução dos serviços contratados, deverá ser disponibilizado à CONTRATANTE em até 60 (sessenta) dias antes da finalização do contrato.

XXV - Durante o tempo requerido para executar a “Transferência Final do Contrato”, a CONTRATADA deve responsabilizar-se pelo esforço adicional que necessite dedicar à tarefa de completar a transição, sem ônus para a CONTRATANTE.

PARÁGRAFO NONO - Níveis Mínimos de Serviços Exigidos – NMSE:

I - Os indicadores têm por objeto o refinamento dos mecanismos de avaliação desta contratação de TI, por meio da aplicação da gestão de níveis de serviços, que será utilizada como mecanismo de ajuste da remuneração da CONTRATADA, atrelada ao alcance dos resultados esperados pelo IGESDF.

II - Os NMSE têm como objetivo o gerenciamento do cumprimento do prazo, da qualidade, do desempenho da CONTRATADA na execução dos serviços, bem como na disponibilidade dos serviços de TI fornecidos aos usuários de TI do IGESDF.

III - Por tratar-se de uma contratação essencialmente centrada em serviços, os Níveis Mínimos de Serviço estabelecidos terão como foco principal a disponibilidade e a qualidade dos serviços de TIC disponibilizados pela Gerência Geral de Tecnologia da Informação aos usuários do IGESDF.

IV - O elemento para aferir a qualidade e eficácia dos serviços prestados serão os Níveis Mínimos de Serviço.

V - Fica estabelecido entre as partes os Níveis Mínimos de Serviço Exigidos (NMSE), o qual tem por objetivo medir a qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA;

VI - A medição da qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA será feita por meio da Tabela de Indicadores de níveis de serviços, cujo resultado comporá o valor mensal a ser pago no período avaliado;

VII - As situações abrangidas pelos Níveis Mínimos de Serviço, se referem a relevância atribuída e a plenitude dos IC's, assim a redução dos itens ou a alteração de suas respectivas relevâncias implicará na redução ou aumento proporcional das medidas corretivas dos NMS até o limite máximo, aqui apresentados;

VIII - Em acordo entre as partes, os procedimentos de metodologia de avaliação durante a execução contratual poderão ser alterados, desde que o novo sistema se mostre mais eficiente que o anterior, não implique em prejuízos para a CONTRATADA, reflita a maturidade do ambiente computacional do IGESDF.

IX - O IGESDF verificará mensalmente o cumprimento pela CONTRATADA dos Níveis Mínimos de Serviço Exigidos (NMSE), por meio da apuração dos indicadores previstos, elaborados a partir das informações de tempo e qualidade do serviço prestado, extraídas de diferentes mecanismos de monitoração dos processos de gestão de serviços de TI.

X - A CONTRATADA reconhece que o não atendimento dos NMSE definidos neste documento pode resultar em impacto adverso e relevante aos serviços prestados pelo IGESDF.

XI - A CONTRATADA deverá executar os serviços cumprindo os NMSE para cada indicador, cuja inobservância resultará na redução pecuniária dos valores faturados mensalmente, de acordo com o índice apurado.

XII - A recorrência no não atingimento de qualquer dos indicadores poderá ensejar também a aplicação das sanções administrativas previstas contratualmente.

XIII - A estratégia de fiscalização será definida pela CONTRATANTE e poderá sofrer alterações durante a execução do contrato.

XIV - Durante a definição dos indicadores, utilizar-se-ão os seguintes termos:

- a) Chamado Novo: corresponde ao estado em que a Central de Serviços recebeu, na ferramenta de ITSM, a solicitação feita pelo próprio usuário por meio do portal de atendimento.
- b) Chamado Aberto: estado que o chamado recebe após ser classificado e categorizado pela Central de Serviços.
- c) Chamado Em Atendimento: estado em que é iniciado o tratamento do chamado pela equipe técnica.
- d) Chamado Pendente: estado em que o atendimento do chamado, por motivo justificado, precisou ser interrompido.
- e) Chamado Cancelado: estado em que, por decisão do solicitante ou da equipe técnica da TI do IGESDF, o chamado deve ter seu atendimento interrompido definitivamente.

f) Chamado Solucionado: estado do chamado em que o técnico realizou as atividades necessárias para a resolução da demanda e o coloca à disposição para validação do solicitante ou da equipe técnica da TI do IGESDF.

g) Chamado Encerrado: estado que chamado recebe após o solicitante votar a pesquisa de satisfação ou após o prazo de 3 (três) dias úteis (prazo de validação), onde o solicitante poderá reabrir o chamado caso sua demanda não tenha sido atendida.

h) Chamado Reaberto: evento em que o solicitante ou equipe técnica da TI do IGESDF não entendem que a solicitação foi atendida e assim solicitam a reabertura do chamado.

Indicador	Descrição	Meta	Meta (Período de Adaptação Operacional)	Perfil de Atendimento	Periodicidade	Medidas Corretivas	Instrumentos de Medição		
IAC - Início de Atendimento de Chamado	Mede o tempo transcorrido entre o recebimento do chamado e o efetivo início de tratamento, ou seja, tempo decorrido da abertura até o chamado ser colocado em atendimento	Para cada nível de prioridade, 95% dos chamados com início de tratamento do chamado, conforme definido abaixo:	Para cada nível de prioridade, 70% dos chamados com início de tratamento do chamado, conforme definido abaixo:	Central de Serviços - Atendimento 1º, 2º e 3º Nível	Mensal	Glosa de 1% no valor correspondente aos serviços entregues da central de serviços para cada ponto percentual não atendido	Solução de ITSM		
		Prioridade	SLA					Prioridade	SLA
		1	20 minutos					1	20 minutos
		2	60 minutos					2	60 minutos
		3	120 minutos	3	120 minutos				
IICP - Índice de Interação em Chamados Pendentes	Afere o tempo médio entre interações em chamados com pendência (com SLA pausado), ou seja, contabiliza o tempo entre as notas de atualização nos chamados.	95% dos chamados pendentes (sla pausado) não podem ultrapassar o tempo médio de 3h de interação entre notas de atualização.	70% dos chamados pendentes (sla pausado) não podem ultrapassar o tempo médio de 3h de interação entre notas de atualização.	Central de Serviços - Atendimento 1º e 2º Nível	Mensal	Glosa de 1% no valor correspondente aos serviços entregues da central de serviços para cada ponto percentual não atendido	Solução de ITSM		
PRC - Prazo de Resolução de Chamado	Mede o tempo de recebimento de chamado e a efetiva conclusão, ou seja, tempo decorrido a partir de quando o chamado é colocado em atendimento até ser solucionado	95% dos chamados, independente da prioridade, resolvidos dentro do prazo acordado	70% dos chamados, independente da prioridade, resolvidos dentro do prazo acordado	Central de Serviços - Atendimento 1º, 2º e 3º Nível	Mensal	Glosa de 1% no valor correspondente aos serviços entregues da central de serviços para cada ponto percentual não atendido	Solução de ITSM		
IRC - Índice de Reabertura de Chamado	Mede o índice percentual de chamados que foram reabertos por solicitação do usuário, quando o seu chamado não for devidamente atendido	95% dos chamados, independente da prioridade, resolvidos sem que haja reabertura	70% dos chamados, independente da prioridade, resolvidos sem que haja reabertura	Central de Serviços - Atendimento 1º, 2º e 3º Nível	Mensal	Glosa de 1% no valor correspondente aos serviços entregues da central de serviços para cada ponto percentual não atendido	Solução de ITSM		
VBC - Vinculação na Base de Conhecimento	Mede o índice percentual de chamados tratados com base em conhecimento previamente registrado	95% dos chamados vinculados adequadamente a item da base de conhecimento	O indicador será apurado e acompanhado, porém não ensejará glosa no período de adaptação operacional	Central de Serviços - Atendimento 1º, 2º e 3º Nível	Mensal	Glosa de 1% no valor correspondente aos serviços entregues da central de serviços para cada ponto percentual não atendido	Solução de ITSM		

Indicador	Descrição	Meta	Meta (Período de Adaptação Operacional)	Perfil de Atendimento	Periodicidade	Medidas Corretivas	Instrumentos de Medição
VBDGC - Vinculação na Base de Dados de Gerenciamento de Configuração	Mede o índice percentual de chamados tratados com a devida vinculação ao item de configuração afetado	95% dos chamados vinculados adequadamente ao item de configuração afetado	O indicador será apurado e acompanhado, porém não ensejará glosa no período de adaptação operacional	Central de Serviços - Atendimento 1º, 2º e 3º Nível	Mensal	Glosa de 1% no valor correspondente aos serviços entregues da central de serviços para cada ponto percentual não atendido	Solução de ITSM
DSTI - Disponibilidade de Serviço de TI	Mede a disponibilidade dos serviços de TI	Serviços CRÍTICOS ≥ 99,7% Serviços NÃO-CRÍTICOS ≥ 99,3	Serviços CRÍTICOS ≥ 99,3% Serviços NÃO-CRÍTICOS ≥ 99,0	Central de Serviços - Atendimento 1º, 2º e 3º Nível	Mensal	Glosa de 1% no valor correspondente aos serviços entregues da central de serviços para cada ponto percentual não atendido	Solução de Monitoramento e ITSM
IAEP - Indicador de Atraso na Entrega de Projetos	Mede os prazos de entrega acordada dos projetos	Projetos executados dentro dos prazos acordados	Projetos executados dentro dos prazos acordados	Central de Serviços - Atendimento 1º, 2º e 3º Nível	Mensal	Glosa de 1% no valor correspondente aos serviços entregues da sustentação e operação de ambiente para cada ponto percentual não atendido	
IQEP - Indicador de Qualidade das Entregas de Projetos	Mede o volume de rejeição durante a execução dos projetos	Entrega de projetos sem recusa	Entrega de projetos sem recusa	Central de Serviços - Atendimento 1º, 2º e 3º Nível	Mensal	Glosa de 1% no valor correspondente aos serviços entregues da sustentação e operação de ambiente para cada ponto percentual não atendido	
IEMS - Índice de Execução de Mudanças com Sucesso	Mede a quantidade de mudanças executadas com sucesso dentro do prazo	97% das mudanças executadas com sucesso dentro do prazo	95% das mudanças executadas com sucesso dentro do prazo	Central de Serviços - Atendimento 1º, 2º e 3º Nível	Mensal	Glosa de 1% no valor correspondente aos serviços entregues da sustentação e operação de ambiente para cada ponto percentual não atendido	Solução de ITSM
TAC - Tempo de Atendimento de Chamadas	Mede o tempo necessário para atendimento das chamadas telefônicas	80% das chamadas atendidas em até 25 segundos	70% das chamadas atendidas em até 25 segundos	Central de Serviços - Atendimento 1º Nível	Mensal	Glosa de 1% no valor correspondente aos serviços entregues da central de serviços para cada ponto percentual não atendido	URA
TALE - Taxa de Abandono de Ligações em Espera	Mede a taxa de abandono de ligações em espera	Inferior a 5%	Inferior a 8%	Central de Serviços - Atendimento 1º Nível	Mensal	Glosa de 1% no valor correspondente aos serviços entregues da central de serviços para cada ponto percentual não atendido	URA

XV - Seguem os tempos de resolução para o indicador Prazo de Resolução de Chamado – PRC:

NOME	TIPO	PRIORIDADE	TS (minutos)
Prazo de Resolução de chamado 1	INCIDENTE	1	40
		2	80
		3	120
Prazo de Resolução de chamado 2	REQUISIÇÃO	1	40
		2	80
		3	120
Prazo de Resolução de chamado 3	REQUISIÇÃO	1	80
		2	160
		3	240
Prazo de Resolução de chamado 4	REQUISIÇÃO	1	160
		2	320
		3	480

XVI - A ferramenta de ITSM deverá ser customizada de modo que permita a correta categorização das solicitações e incidentes de acordo com o que está descrito neste Elemento Técnico, obedecendo aos requisitos de categorização de Impacto, Urgência e Prioridade e aos prazos de atendimentos descritos. A ferramenta deverá também ser capaz de gerenciar todos os indicadores descritos, gerando relatórios de cada indicador, de modo que permita a fiscalização adequada do serviço prestado pela CONTRATADA

PARÁGRAFO DÉCIMO - Recursos Tecnológicos - Solução de Gerenciamento de Serviços de TI (ITSM):

a) Seguem abaixo as características complementares que devem ser obrigatoriamente contempladas na Solução de Gestão de TI (ITSM) a ser fornecida pela Contratada:

I - Permitir que o catálogo de serviços possa ser implementado na Solução de Gestão de TI (ITSM);

II - Permitir o registro de todos os tipos de chamados, tais como Incidentes, Requisições de Serviços, Mudança e Problemas com riqueza de detalhes;

III - Enviar automaticamente, na abertura e encerramento do chamado, e-mail ao usuário com os detalhes de sua solicitação e a sua situação de atendimento;

IV - Permitir a classificação por áreas de atendimento dos chamados (Incidente, Requisição de Serviços, Mudança e Problemas);

V - Permitir calcular prioridade por meio dos indicadores de impacto e de urgência para os registros dos chamados, conforme critérios estabelecidos no Catálogo de Serviços;

VI - Permitir o encaminhamento/escalonamento automático e manual dos chamados (Incidente, Requisição de Serviços, Mudança e Problemas) de acordo com o Catálogo de Serviços;

VII - Possuir base de conhecimento integrada;

VIII - Permitir a criação de uma base de dados de erros conhecidos (BDEC);

IX - Permitir e manter os relacionamentos entre os incidentes, erros conhecidos e os registros de problemas;

X - Permitir a definição de níveis de prioridades diferentes para usuários e grupos de usuários;

XX - Permitir o registro e o controle dos acordos de nível de serviço estabelecidos;

XXI - Prover ao gerenciamento de incidentes os indicadores de nível de criticidade e de impacto de falhas de Itens de Configuração para a classificação de registros de Incidentes;

- XXII - Permitir a análise de dados de incidentes para identificar tendências;
- XXIII - Permitir a consulta prévia a base de dados de erros conhecidos (BDEC), na tentativa de dar celeridade a solução dos Incidentes;
- XXIV - Permitir o armazenamento do histórico de incidentes para fins de auditoria;
- XXV - Permitir a produção de relatórios gerenciais dos históricos de registros de Incidentes;
- XXVI - Permitir atribuir a um usuário ou grupo de usuários específico, o acesso à abertura, modificação e fechamento de chamados (Incidente, Requisição de Serviços, Mudança e Problemas);
- XXVII - Permitir que chamados de Problemas, com sua causa raiz identificada, sejam registradas em uma base de dados de erros conhecidos (BDEC);
- XXVIII - Permitir, a partir do registro de um problema, a criação de requisição de mudança (RdM);
- XXIX - Permitir a associação dos registros de incidentes ao registro de problema causador da falha;
- XXX - Permitir o registro de Problema, quando encerrado, encerrar automaticamente os Incidentes associados;
- XXXI - Apresentar o histórico de todos os Problemas e soluções encontradas para cada chamado aberto;
- XXXII - Permitir a produção de relatórios gerenciais dos históricos de registros de Problemas;
- XXXIII - Prover a monitoração e rastreamento do ciclo de vida de uma requisição de serviço;
- XXXIV - Fornecer interface WEB para solicitação, pelo usuário, de requisições de serviço;
- XXXV - Permitir a produção de relatórios gerenciais dos históricos de registros de requisições de serviço;
- XXXVI - Prover a monitoração e rastreamento do ciclo de vida das requisições de mudança;
- XXXVII - Permitir a criação de registros de Mudanças;
- XXXVIII - Prover a funcionalidade para controlar acessos e prover perfis de acesso específicos às Mudanças;
- XXXIX - Suportar o roteamento de RdM para as entidades autorizadoras apropriadas, com fins de liberação para implantações futuras;
- XL - Permitir o acesso seguro e controlado à base de dados do gerenciamento de configuração (BDGC) para pesquisa, modificação e extração de informações relacionadas aos chamados;
- XLI - Permitir a verificação das informações cadastradas dos Itens de Configuração com sua situação atual (tempo real) na infraestrutura física por meio automatizado ou manual;
- XLII - Permitir o armazenamento do histórico de mudanças dos Itens de Configuração (IC's) para fins de auditoria;
- XLIII - Prover a integração das informações do CMDB com registros de chamados;
- XLIV - Utilizar as informações do Gerenciamento da Configuração para automatizar a atualização das informações de histórico do ambiente;
- XLV - Permitir a produção de relatórios gerenciais dos históricos de registros de Itens de Configuração;
- XLVI - Prover Dashboard de acompanhamento em tempo real dos Acordos de Nível de Serviço – ANS e demais indicadores acordados entre Contratante e Contratada.

6. DO VALOR

CLÁUSULA SEXTA – O CONTRATANTE pagará o valor mensal referente aos serviços efetivamente realizados, comprometendo-se a CONTRATADA a apresentar junto da Nota Fiscal, documento com relação detalhada do que realizou, com quantidade(s) e valor(es) unitário(s) e total(is), em observância ao Parágrafo

Primeiro abaixo.

PARÁGRAFO PRIMEIRO – O valor total estimado deste contrato é de **R\$ 9.529.998,48 (Nove milhões, quinhentos e vinte e nove mil, novecentos e noventa e oito reais e quarenta e oito ce,** compreendendo todas as despesas e custos diretos e indiretos necessários à perfeita execução do objeto, conforme descritivo abaixo:

ITEM	ITEM DE CONFIGURAÇÃO	QTD. PREVISTA CONTRATAÇÃO (mês)	QTD. PREVISTA CONTRATAÇÃO (12 meses)	VALOR UNITÁRIO	VALOR MENSAL	VALOR TOTAL (12 MESES)
1	Usuários	21.050	252600	R\$ 16,54	R\$ 348.167,00	R\$ 4.178.004,00
2	Caixas Postais	3.038	36456	R\$ 11,58	R\$ 35.180,04	R\$ 422.160,48
3	Grupos de Usuários	1.298	15576	R\$ 19,85	R\$ 25.765,30	R\$ 309.183,60
4	Estações de Trabalho	4.352	52224	R\$ 19,85	R\$ 86.387,20	R\$ 1.036.646,40
5	Impressoras Multifuncionais	272	3264	R\$ 272,87	R\$ 74.220,64	R\$ 890.647,68
6	Domínios LDAP	4	48	R\$ 1.074,95	R\$ 4.299,80	R\$ 51.597,60
7	Servidores Físicos	8	96	R\$ 587,09	R\$ 4.696,72	R\$ 56.360,64
8	Servidores Virtuais	92	1104	R\$ 314,22	R\$ 28.908,24	R\$ 346.898,88
9	Redes Locais Geograficamente Distintas	20	240	R\$ 1.860,67	R\$ 37.213,40	R\$ 446.560,80
10	Switches - Superior a 1Gb	10	120	R\$ 148,84	R\$ 1.488,40	R\$ 17.860,80
11	Switches - Até 1Gb	354	4248	R\$ 168,68	R\$ 59.712,72	R\$ 716.552,64
12	VLANS ativas	110	1320	R\$ 158,77	R\$ 17.464,70	R\$ 209.576,40
13	Links com a Internet	4	48	R\$ 142,23	R\$ 568,92	R\$ 6.827,04
14	Links Wan	20	240	R\$ 193,40	R\$ 3.868,00	R\$ 46.416,00
15	Ativos de rede Wi-Fi	120	1440	R\$ 213,34	R\$ 25.600,80	R\$ 307.209,60
16	Appliances de Segurança	20	240	R\$ 835,00	R\$ 16.700,00	R\$ 200.400,00
17	Hosts de Servidores de Arquivos	4	48	R\$ 211,68	R\$ 846,72	R\$ 10.160,64
18	Servidores de Aplicação	2	24	R\$ 342,33	R\$ 684,66	R\$ 8.215,92
19	Hosts de Virtualização	6	72	R\$ 320,84	R\$ 1.925,04	R\$ 23.100,48
20	Solução Integrada de Monitoramento	2	24	R\$ 1.594,23	R\$ 3.188,46	R\$ 38.261,52

ITEM	ITEM DE CONFIGURAÇÃO	QTD. PREVISTA CONTRATAÇÃO (mês)	QTD. PREVISTA CONTRATAÇÃO (12 meses)	VALOR UNITÁRIO	VALOR MENSAL	VALOR TOTAL (12 MESES)
21	Solução de Controle de Código Malicioso	6	72	R\$ 496,13	R\$ 2.976,78	R\$ 35.721,36
22	Instâncias de Banco de Dados	10	120	R\$ 570,55	R\$ 5.705,50	R\$ 68.466,00
23	Storage	4	48	R\$ 1.141,09	R\$ 4.564,36	R\$ 54.772,32
24	Hosts de Correio Eletrônico	2	24	R\$ 694,57	R\$ 1.389,14	R\$ 16.669,68
25	Administração de Nuvem Híbrida	2	24	R\$ 1.322,00	R\$ 2.644,00	R\$ 31.728,00
				VALOR TOTAL	R\$ 794.156,54	R\$ 9.529.998,48
** VALOR TOTAL DA CONTRATAÇÃO PARA 12 (dozes) MESES: R\$ 9.529.998,48 (Nove milhões, quinhentos e vinte e nove mil, novecentos e noventa e oito reais e quarenta e oito centavos) **						

PARÁGRAFO SEGUNDO - esta contratação é orientada pelos ativos de TIC, denominados neste instrumento como "Itens de Configuração" ou "IC's", e visando o estabelecimento inicial de cenário e volumetrias a serem atendidas por este serviço, foram mapeados, os principais componentes a serem suportados. Entretanto, **tal levantamento não limita a eventual inclusão ou exclusão destes Itens.**

PARÁGRAFO TERCEIRO – Considerar-se-á, para fins de contabilização para pagamento, somente os ICs sendo sustentados pela CONTRATADA, tendo em vista existir previsão de expansão de ICs, que serão inseridos de forma gradativa.

PARÁGRAFO QUARTO - Os ICs serão classificados de acordo com a sua relevância/prioridade, podendo ser Alta, Média ou Padrão. A classificação dos itens será realizada no início da execução do contrato entre a CONTRATANTE e CONTRATADA.

7. DA GARANTIA

CLÁUSULA SÉTIMA - Após a assinatura do instrumento contratual, a CONTRATADA deverá prestar garantia destinada a assegurar a plena execução do contrato, no valor de **R\$ 476.499,92 (Quatrocentos e setenta e seis mil, quatrocentos e noventa e nove reais e noventa e dois centavos)** correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total do instrumento, de acordo com o artigo 30, do Regulamento Próprio de Compras e Contratações do IGESDF, em uma das seguintes modalidades, à escolha da contratada:

- a) Caução em dinheiro;
- b) Fiança bancária, ou;
- c) Seguro garantia.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - A CONTRATADA deverá efetivar a prestação da garantia e apresentar o comprovante respectivo, em até 15 (quinze) dias úteis, a contar da assinatura do contrato.

PARÁGRAFO SEGUNDO - A garantia deverá cobrir todo o período de vigência contratual.

PARÁGRAFO TERCEIRO - No instrumento do seguro-garantia deverá constar como beneficiário do seguro o IGESDF.

PARÁGRAFO QUARTO - A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,07 (sete centésimos por cento) do valor do Contrato por dia de atraso, observado o máximo de 2% (dois por centos).

PARÁGRAFO QUINTO - A falta de prestação da garantia no prazo de 60 (sessenta) dias, contados do dia útil imediato ao da assinatura do contrato, ensejará a instauração de processo administrativo para apuração de responsabilidade, de que poderá resultar o impedimento de participar de futuras Seleções de Fornecedores ou contratar com o IGESDF pelo prazo de até 02 (dois) anos e, ainda, a rescisão unilateral do contrato por inexecução da obrigação.

8. DO PAGAMENTO

CLÁUSULA SÉTIMA – Os pagamentos serão efetuados mensalmente em até 30 (trinta) dias, contados do recebimento da Nota Fiscal devidamente atestada pela Unidade responsável, por meio de depósito bancário em conta corrente.

PARÁGRAFO PRIMEIRO – Os pagamentos serão efetuados mediante apresentação de nota fiscal, conforme segue:

1. Nota Fiscal;
2. A empresa deverá emitir uma nota fiscal específica para cada pedido e respectiva entrega efetuada, na forma abaixo:

NOME: INSTITUTO DE GESTÃO ESTRATÉGICA DE SAÚDE DO DISTRITO FEDERAL – IGESDF

CNPJ: 28.481.233/0001-72

ENDEREÇO: SMHS, ÁREA ESPECIAL, QUADRA 101, BLOCO A, BRASÍLIA/DF.

CEP: 70.330-150

3. Na nota fiscal ou fatura deverá constar obrigatoriamente o nome do Banco, e o número da Agência e da Conta Corrente da **CONTRATADA**, para realização do pagamento obrigatoriamente por meio de depósito/transferência bancária, a critério do **CONTRATANTE**.

4. Caso as notas fiscais ou faturas tenham sido emitidas com incorreções ou em desacordo com a legislação vigente, serão devolvidas e o prazo para pagamento passará a ser contado a partir da reapresentação das mesmas.

5. Caso algum item constante na nota fiscal seja impugnado, o **CONTRATANTE** liberará a parte não sujeita a contestação, restando o restante do pagamento até que seja sanado o problema.

PARÁGRAFO SEGUNDO – As notas fiscais serão atestadas e convalidadas para pagamento através do gestor ou fiscal da contratação somente quando verificados o pleno atendimento dos requisitos estabelecidos pelo **CONTRANTE**.

PARÁGRAFO TERCEIRO – A Nota Fiscal/Fatura terá que ser emitida, obrigatoriamente, com o número de inscrição no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ) apresentado na proposta, não se admitindo Notas Fiscais emitidas com outro CNPJ, mesmo aqueles de filiais ou matrizes.

PARÁGRAFO QUARTO - As notas fiscais deverão ser emitidas ao final de cada mês de acordo com a relação detalhada com as especificações das aquisições, vinculados ao nome e registro do paciente em que foi atendido e utilizado, quantitativo(s) e valor(es) exato(s) utilizado(s).

PARÁGRAFO QUINTO – Em razão de o pagamento ser realizado mediante depósito/transferência bancária, a **CONTRATADA** não deverá fazer a emissão de boleto bancário, sob pena de haver cobrança indevida.

PARÁGRAFO SEXTO – Havendo a necessidade de providências complementares serem realizadas pela **CONTRATADA**, o decurso do prazo de pagamento será interrompido, reiniciando sua contagem a partir da data em que estas forem cumpridas e não será devida atualização financeira.

9. DO LOCAL DOS SERVIÇOS E PRAZOS DE ENTREGA

CLÁUSULA NONA – As entregas deverão respeitar os prazos conforme tabela abaixo:

ETAPA	PRAZO	RESPONSÁVEL
Assinatura do Contrato	Dia "D"	CONTRATANTE e CONTRATADA
Reunião Inicial - Apresentação do Projeto de Implantação	Até 03 (três) dias úteis após a assinatura do contrato	CONTRATANTE e CONTRATADA
Iniciar a Execução do Contrato	Até 05 (cinco) dias corridos após a assinatura do contrato	CONTRATADA
Apresentar documentação da Equipe a ser habilitada para prestação do serviço	Até 03 (três) dias antes do início da execução do contrato	CONTRATADA
Apresentar Equipe para início de prestação de serviços	Até 05 (cinco) dias corridos após a assinatura do contrato	CONTRATADA
Iniciar o Serviço de Service Desk (Presencial e Remoto)	Dia de início da execução do contrato	CONTRATADA
Iniciar o Serviço de Operação e Sustentação de Infraestrutura	Dia de início da execução do contrato	CONTRATADA
Iniciar o Serviço de Monitoração do Ambiente Tecnológico	Dia de início da execução do contrato	CONTRATADA
Iniciar os Serviços de Implantação de Novas Tecnologias	Sob demanda, de acordo com a necessidade da CONTRATANTE	CONTRATANTE e CONTRATADA
Iniciar a administração da Ferramenta de ITSM	Dia de início da execução do contrato	CONTRATADA

ETAPA	PRAZO	RESPONSÁVEL
Iniciar a administração da Ferramenta de Monitoramento	Dia de início da execução do contrato	CONTRATADA
Período de Adaptação Operacional	Até 90 (noventa) dias após o início da execução do contrato	CONTRATADA

10. DA FISCALIZAÇÃO

CLÁUSULA DÉCIMA - A fiscalização e atesto das Nota (s) Fiscal (is) será realizado pela Gerência de Infraestrutura de TI do IGESDF.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - A CONTRATADA deverá entregar todos os relatórios mensais de fiscalização e demais documentos no mês subseqüente para apuração da qualidade e quantidade dos serviços prestados.

PARÁGRAFO SEGUNDO - O IGESDF poderá solicitar, quando necessário, relatórios sobre o andamento das atividades, ficando a CONTRATADA obrigada a apresentá-los após solicitação formal.

PARÁGRAFO TERCEIRO - O atesto para pagamento será feito mediante a comprovação dos serviços prestados, com base nos relatórios de Faturamento e Níveis Mínimos de Serviço Exigidos.

11. DO PRAZO DE VIGÊNCIA

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – O contrato terá sua vigência pelo prazo de 12 (doze) meses, a contar de sua assinatura, podendo ser prorrogado, por acordo entre as partes, mediante a Termo Aditivo e não poderá ultrapassar o limite máximo de 60 (sessenta) meses, conforme preconiza o parágrafo único, do art. 29, do Regulamento Próprio de Compras e Contratação do Instituto de Gestão Estratégica de Saúde IGESDF.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - A referida vigência não exonera o fornecedor do cumprimento da garantia mínima de 24 (meses) do(s) sistema(s), contados a partir da data do termo de recebimento definitivo do objeto.

12. DAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – São obrigações das partes, aquelas expressamente previstas no Elemento Técnico 2/2020 - GEINF, no Ato Convocatório 112/2020 e neste instrumento contratual, observando o disposto abaixo:

PARÁGRAFO PRIMEIRO – O CONTRATANTE compromete-se a:

- I - Indicar os locais e horários em que deverão ser prestados os serviços contratados.
- II - Autorizar o pessoal da Contratada, acesso aos locais de serviços desde que observadas às normas de segurança do IGESDF.
- III - Rejeitar no todo ou em parte, o serviço entregue em desacordo com as obrigações assumidas pela Contratada.
- IV - Garantir o contraditório e ampla defesa.
- V - Efetuar o pagamento à Contratada nas condições estabelecidas deste Elemento Técnico 2/2020 - GEINF;
- VI - Acompanhar e fiscalizar a execução do instrumento contratual, bem como atestar na nota fiscal/fatura a efetiva execução do objeto.
- VII - Notificar a Contratada, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas na execução da entrega dos serviços, para que sejam adotadas as medidas corretivas necessárias.
- VIII - Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela Contratada, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta.
- IX - Fornecer todos os subsídios necessários ao desempenho da atividade da Contratada, encaminhando os documentos necessários à adequada realização dos serviços.
- X - Fornecer espaço físico, infraestrutura, mobiliário e equipamentos para equipe da CONTRATADA que prestará serviço presencial

PARÁGRAFO SEGUNDO – A CONTRATADA fica obrigada a:

I - Cumprir o objeto do Elemento Técnico 2/2020 - GEINF, dentro do prazo fixado, em conformidade com a proposta apresentada, ficando ao seu cargo todos os ônus e encargos decorrentes do fornecimento.

II - Ao emitir a nota fiscal o Fornecedor deverá seguir fielmente a descrição do serviço, conforme descrição do item 5 do Elemento Técnico 2/2020 - GEINF;

III - Acusar o recebimento da Ordem de Fornecedor encaminhada por meio do endereço eletrônico correspondente ao seu envio.

IV - Manter atualizados os dados cadastrais, comunicando ao IGESDF toda e qualquer alteração.

V - Fornecer o(s) serviço(s), rigorosamente, de acordo com as especificações constantes neste instrumento.

VI - Garantir a boa qualidade do(s) serviço(s) prestado(s).

VII - Os serviços deverão ser entregues conforme as exigências deste instrumento.

VIII - Responsabilizar-se única e exclusivamente pelo pagamento de todos os encargos e demais despesas, diretas ou indiretas, decorrentes da execução do objeto do Elemento Técnico 2/2020 - GEINF, tais como impostos, taxas, contribuições fiscais, previdenciárias, trabalhistas, fundiárias; enfim, por todas as obrigações e responsabilidades, sem qualquer ônus adicional ao IGESDF.

IX - Comunicar à equipe de fiscalização do contrato, formalmente, quando verificar quaisquer condições inadequadas de execução dos serviços ou a iminência de fatos que possam prejudicar a perfeita execução do contrato.

X - Prestar todos os esclarecimentos que forem solicitados pela equipe de fiscalização do contrato.

XI - Responsabilizar-se pelo comportamento dos seus empregados e por quaisquer danos que estes ou seus prepostos venham porventura ocasionar ao IGESDF ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo durante a execução dos serviços, devendo, nesses casos, o IHB abater o valor correspondente dos pagamentos devidos.

XII - Responsabilizar-se pelo ônus decorrente de todas as reclamações e/ou ações judiciais ou extrajudiciais, por culpa ou dolo, que possam eventualmente ser alegadas por terceiros, contra o IGESDF, procedentes da prestação dos serviços do objeto desta contratação.

XIII - Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas seus empregados no desempenho dos serviços ou em conexão com eles, ainda que ocorridos nas dependências do IGESDF.

XIV - Responsabilizar-se pelo credenciamento e descredenciamento de acesso às dependências do IGESDF, assumindo quaisquer prejuízos porventura causados por seus profissionais;

XV - Alocar profissionais devidamente uniformizados, identificados, com crachá indicando nome e função, e equipados com equipamentos de proteção individuais previstos pelas normas de higiene e segurança do trabalho;

XVI - Fornecer todos os materiais necessários à perfeita instalação, execução e funcionamento de suas atividades, quando exercidas remotamente;

XVII - Informar e solicitar, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, o descredenciamento dos profissionais desvinculados da prestação de serviços com o IGESDF;

XVIII - Instruir seus empregados quanto à obrigatoriedade de acatar as normas internas do IGESDF.

XIX - Substituir de imediato, qualquer profissional cuja conduta seja considerada inconveniente pelo IGESDF.

XX - Manter, durante a execução do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigida no Ato Convocatório, incluindo a atualização de documentos de controle da arrecadação de tributos e contribuições federais e outras legalmente exigíveis.

XXI - Manter durante a vigência contratual informações atualizadas quanto ao endereço, razão social e contatos.

XXII - Atender às solicitações do IGESDF, de acordo com as especificações técnicas, procedimentos de controle administrativo e cronogramas físicos que venham a ser estabelecidos, ou quaisquer outras solicitações inerentes ao objeto do elemento técnico 2/2020 - GEINF;

XXIII - Refazer, por sua conta, os serviços rejeitados pelo IGESDF.

XXIV - Providenciar a imediata correção das deficiências apontadas pelo IGESDF quanto à execução das atividades previstas.

XXV - Proibir a veiculação de publicidade ou qualquer outra informação acerca do objeto do contrato, salvo se houver prévia autorização da administração do IGESDF.

XXVI - Executar os serviços por intermédio de profissionais qualificados, com experiência e conhecimento compatíveis com os serviços a serem realizados, apresentando, quando solicitado pelo IGESDF, as comprovações necessárias.

XXVII - Submeter as decisões e os documentos técnicos dos projetos à aprovação da área de TI do IGESDF.

XXVIII - Responsabilizar-se pelo cumprimento das prescrições referentes às leis trabalhistas, de previdência social e normas regulamentadoras da medicina e segurança do trabalho.

XIX - Adequar os seus recursos humanos e materiais visando atender às demandas solicitadas pelo IGESDF na medida em que não existe compromisso na distribuição uniforme das demandas ao longo do contrato.

XX - Reparar, corrigir, remover e reconstruir, às suas expensas, no total ou em parte, os serviços efetuados referentes ao objeto em que se verifiquem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução.

XXI - Entregar ao IGESDF todos os arquivos, versões finais de documentos e quaisquer outros artefatos produzidos ao final do contrato. A ausência de qualquer item acarretará aplicação das sanções administrativas.

XXII - Assinar o contrato em até cinco dias úteis a partir da convocação do IGESDF.

13. DA ALTERAÇÃO CONTRATUAL

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – O presente Contrato poderá ser alterado, nos casos previstos nos artigos 33 e seguintes do Regulamento Próprio de Compras e Contratações do IGESDF, publicado no DODF nº 77, de 25 de abril de 2019, por meio de Termo Aditivo, desde que haja interesse do **CONTRATANTE**, com a apresentação das devidas justificativas, e não haja modificação de seu objeto, conforme legislação vigente.

PARÁGRAFO ÚNICO – A **CONTRATADA** fica obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem nas obras, serviços ou compras, até 50% (cinquenta por cento) do valor inicial atualizado do presente Contrato, conforme previsto nos arts. 34 e 37 do Regulamento Próprio de Compras e Contratações do IGESDF.

14. DAS PENALIDADES

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – O descumprimento total ou parcial das obrigações assumidas caracterizará a inadimplência da **CONTRATADA**, sujeitando-a as penalidades previstas nos artigos 35, 41, 42 e 43 do Regulamento Próprio de Compras e Contratações do IGESDF, publicado no DODF nº 77, de 25 de abril de 2019, as seguintes multas:

a) 0,1% (um décimo por cento) ao dia, sobre o valor total da contratação, até o limite de 30 (trinta) dias;

b) 10% (dez por cento), cumulativamente, sobre o valor total da contratação, após 30 (trinta) dias, podendo ainda o IGESDF, a seu critério, impedir o fornecedor de participar de novas cotações com este Instituto.

PARÁGRAFO ÚNICO – O atraso injustificado de execução superior a 30 (trinta) dias corridos será considerado como inexecução total do Contrato, devendo o instrumento respectivo ser rescindido, salvo razões de interesse público, devidamente explicitadas no ato da autoridade competente do IGESDF.

15. DAS RESCISÕES

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA– A inexecução total ou parcial do presente Contrato ensejará a sua rescisão, conforme disposto nos artigos 35, 38, 41 e 42 do Regulamento Próprio de Compras e Contratações do IGESDF, publicado no DODF nº 77, de 25 de abril de 2019. Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados nos autos do processo, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

16. DA FRAUDE E CORRUPÇÃO

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA– Nos contratos firmados com o IGESDF, deverão ser observadas as determinações que se seguem:

PARÁGRAFO PRIMEIRO – O IGESDF exige que as contratadas observem o mais alto padrão de ética durante toda a execução dos contratos, nos termos da legislação vigente.

PARÁGRAFO SEGUNDO – O IGESDF rejeitará a proposta e aplicará as sanções previstas na legislação vigente se julgar que a **CONTRATADA**, diretamente ou por um agente, envolveu-se em práticas corruptas, fraudulentas, conspiratórias ou coercitivas durante a vigência do presente instrumento.

17. DO SIGILO E DA CONFIDENCIALIDADE

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – A CONTRATADA compromete-se a guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do presente Contrato, observando que os termos e condições contidos neste instrumento, o escopo de execução dos trabalhos e todos os documentos que o instruem, assim como aqueles que vierem a instruí-lo e que venham a ser trocados entre as Partes ou por elas produzidos na vigência deste Contrato, são de caráter estritamente confidencial e não poderão ser revelados, divulgados, ou cedidos a terceiros, integral ou parcialmente.

18. **DA PUBLICAÇÃO E DO REGISTRO**

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – O CONTRATANTE providenciará a publicação do resumo deste Contrato no sítio eletrônico do IGESDF na rede mundial de computadores, na forma do art. 39 do Regulamento Próprio de Compras e Contratações do IGESDF, publicado no DODF nº 77, de 25 de abril de 2019.

19. **DO FORO**

CLÁUSULA DÉCIMA NONA - Fica eleito o foro da Circunscrição Judiciária de Brasília, para dirimir qualquer dúvida oriunda da execução deste instrumento.

E, para firmeza e validade do que foi pactuado, lavrou-se o presente instrumento para que surtam um só efeito, o qual, depois de lido, será assinado pelos representantes das partes e pelas testemunhas.

CONTRATANTE

SERGIO LUIZ DA COSTA Diretor-Presidente
Instituto de Gestão Estratégica de Saúde do Distrito Federal 

CONTRATADA

ANTÔNIO JORGE SOARES DE SOUZA Administrador Não Sócio
Central It Tecnologia Da Informação

ELTON EDUARDO DE LIMA Administrador Não Sócio
Central It Tecnologia Da Informação

TESTEMUNHAS:

THIAGO DE LACERDA CHAVES Matrícula: 0000411-	Luan Jacobina Vogado Matrícula: 0000704-8
---	--

ANEXOS I

MONITORAÇÃO DE SERVIÇOS DE TI

- 1) É o principal subsídio para mensurar a disponibilidade dos serviços de TI.
- 2) A disponibilidade dos serviços de TI é uma das métricas que avaliam as condições de execução dos serviços de Operação do ambiente tecnológico do IGESDF.
- 3) Os métodos de monitoração serão definidos na fase de iniciação de contrato.

- 4) O método de monitoração poderá ser modificado para cada serviço de TI sempre que se verificar qualquer impropriedade, o que se demonstre sua impossibilidade técnica de implementação.
- 5) A monitoração de novos serviços de TI que venham a ser desenvolvidos e implantados durante a execução do contrato deverá ter seus métodos de monitoração definidos pelo IGESDF, com participação principalmente do fiscal técnico do contrato, e deverá ser acatado pela CONTRATADA.
- 6) A monitoração de ativos de TI adicionais será feita a critério da CONTRATADA ou por solicitação da equipe técnica do IGESDF.
- 7) Será considerada a indisponibilidade do serviço quando houver indisponibilidade total ou parcial de parte dos componentes.
- 8) Todos os serviços de TI neste documento devem ser monitorados de forma mais representativa possível. Para isso devem ser aplicados os monitoramentos padrões para os hosts que são diretamente responsáveis pelo fornecimento do serviço. Também devem ser monitorados os principais elementos de cada serviço, sendo nesse caso, definido durante a fase de iniciação de contrato.
- 9) A ferramenta de Monitoração deverá ser capaz de registrar os alertas de incidentes na ferramenta de ITSM e, nos casos de alerta de eventos de alta criticidade, realizar ligação telefônica, envio de SMS e E-mail, para os contatos que serão registrados durante a fase de iniciação do contrato.
- 10) As informações referentes aos endereços e hosts serão fornecidas pelo IGESDF à CONTRATADA na fase de iniciação do contrato, novos serviços poderão ser incluídos.
- 11) A CONTRATADA deverá disponibilizar para o IGESDF Dashboards de monitoração de fácil visualização e entendimento, de forma que a equipe de TI IGESDF possa acompanhar os alertas críticos do ambiente.
- 12) As equipes de Suporte de 1º e 2º Nível deverão ser capazes de visualizar e interpretar a monitoração realizada, com o intuito de fornecer uma informação mais precisa a respeito dos problemas com os serviços.
- 13) Seguem abaixo os principais serviços a serem monitorados:

13.1) Sistema de Gestão Hospitalar:

Ferramenta utilizada pelo IGESDF para Gestão Hospitalar. Compete a equipe de infraestrutura garantir a disponibilidade dos servidores virtuais. Compete a equipe de sistemas a administração e manutenção dos serviços

Elemento de Monitoração	Host/URL	Limite para Alerta/Incidente
Portal Nuvem	IP	Limite a definir
GIW	IP	Limite a definir
Produção - Laudo	Site/URL	Limite a definir
Produção - PEP	Site/URL	Limite a definir
Produção - Servidor Produção	Site/URL	Limite a definir
Site Produção - Portal	Site/URL	Limite a definir
LABWIDE Server	IP	Limite a definir
Servidor de Arquivos do MV - Compartilhamento Laboratório	IP	Limite a definir

13.2) Sistema de Radiologia

Ferramenta utilizada pelo IGESDF para gerenciamento e armazenamento de imagens de exames radiológicos, RIS e PACS. Compete a equipe de infraestrutura garantir a comunicação e disponibilidade dos servidores virtuais. Compete a equipe terceira responsável pela Gestão da Radiologia a administração e manutenção dos serviços.

Elemento de Monitoração	Host/URL	Limite para Alerta/Incidente
Site DICOM - Portal Radiologia	Site/URL	Limite a definir
Site DICOM - Servidor Imagens Radiologia	Site/URL	Limite a definir
Servidor Site/Portal do IGESDF	IP	Limite a definir

13.3) Sistema Eletrônico de Informações

Ferramenta utilizada pelo IGESDF para gestão eletrônica de processos e informações. Compete a equipe de infraestrutura garantir a comunicação do servidor virtuais e administração do Domínio. Compete a equipe de TI de órgão externo a administração dos serviços e banco de dados.

Elemento de Monitoração	Host/URL	Limite para Alerta/Incidente
Portal	Site/URL	Limite a definir
Servidor AD SEI 01	IP	Limite a definir

Elemento de Monitoração	Host/URL	Limite para Alerta/Incidente
Servidor AD SEI 02	IP	Limite a definir

13.4) Sistemas de Gestão de Pessoas

Ferramentas utilizadas pelo IGESDF para gestão de registro de ponto eletrônico e folha de pagamento. Compete a equipe de infraestrutura garantir a disponibilidade dos servidores virtuais, bem como a comunicação entre os servidores e os ativos para registro de ponto.

Elemento de Monitoração	Host/URL	Limite para Alerta/Incidente
Site Ponto Eletrônico Externo MDCOMUNE	Site/URL	Limite a definir
Folha de Ponto	Site/URL	Limite a definir
Servidor Ponto Eletrônico Interno	IP	Limite a definir
Servidor Questor	IP	Limite a defini

13.5) Sistema de Gestão de Riscos e Compliance

Ferramenta utilizada pelo IGESDF para Gerência de Riscos e Compliance. Compete a equipe de infraestrutura garantir a disponibilidade de comunicação com o servidor. O servidor está hospedado em ambiente em nuvem e a gestão e administração do servidor, bem como os serviços são de responsabilidade de prestador de serviço do IGESDF.

Elemento de Monitoração	Host/URL	Limite para Alerta/Incidente
Portal RSA - Gestão de Risco	SITE/URL	Limite a definir
Server 01	IP	Limite a definir
Server 02	IP	Limite a definir
Server 03	IP	Limite a definir
Servidor Certificado Digital	IP	Limite a defini

13.6) Sistemas da Secretaria de Saúde do Distrito Federal

As Ferramentas são utilizadas pelos servidores estatutários do IGESDF

Elemento de Monitoração	Host/URL	Limite para Alerta/Incidente
Site SISREF	SITE/URL	Limite a definir
Site SISREG III	SITE/URL	Limite a definir
Site Trakcare	SITE/URL	Limite a definir
Site ForPonto	SITE/URL	Limite a definir

13.7) Serviços DNS Secretaria de Saúde do Distrito Federal

Elemento de Monitoração	Host/URL	Limite para Alerta/Incidente
DNS 01 SES - Domínio saude.df.gov.br	IP	Limite a definir
DNS 01 SUTIC - Domínio saude.df.gov.br	IP	Limite a definir
DNS 02 SUTIC - Domínio saude.df.gov.br	IP	Limite a definir

13.8) Sistemas da Diretoria de Ensino e Pesquisa

Ferramentas utilizadas pela diretoria de Ensino e Pesquisa para gestão documental de bancos de conhecimentos e Moodle. Compete a equipe de infraestrutura garantir a comunicação com os servidores. Compete a equipe Gerência de Sistemas gerenciar os serviços.

Elemento de Monitoração	Host/URL	Limite para Alerta/Incidente
Site UpToDate - Teste Externo	SITE/URL	Limite a definir
Sites Agendamento Salas de Treinamento	SITE/URL	Limite a definir
Banco de Dados (SISTEMAS)	IP	Limite a definir

13.9) Portal Internet IGESDF

O portal internet do IGESDF é utilizado para acesso externo. A sustentação e comunicação do servidor é de responsabilidade da Gerência de Infraestrutura, sendo a administração do serviço da Gerência de Sistemas.

Elemento de Monitoração	Host/URL	Limite para Alerta/Incidente
Site IHB - igesdf.org.br	SITE/URL	Limite a defini

13.10) Intranet IGESDF

Ferramenta de Intranet do IGESDF. A sustentação e comunicação do servidor é de responsabilidade da Gerência de Infraestrutura, sendo a administração do serviço da Gerência de Sistemas

Elemento de Monitoração	Host/URL	Limite para Alerta/Incidente
Intranet IHB	SITE/URL	Limite a definir
Site com Lista de Ramais VOIP do IGESDF	SITE/URL	Limite a defini

13.11) Serviços Active Directory

Ferramenta utilizada pelo IGESDF para gestão de AD. Compete a equipe de infraestrutura garantir o funcionamento dos serviços.

Elemento de Monitoração	Host/URL	Limite para Alerta/Incidente
Servidor de ADDS - Hiperconvergência	IP	Limite a definir
Servidor de ADDS 01 Azure	IP	Limite a definir
Servidor de ADDS 02 Azure	IP	Limite a definir

13.12) Serviços de Armazenamento de Arquivos

Ferramenta utilizada pelo IGESDF armazenamento de arquivos. Compete a equipe de infraestrutura garantir o funcionamento dos serviços.

Elemento de Monitoração	Host/URL	Limite para Alerta/Incidente
Servidor de Arquivos - Azure	IP	Limite a definir
Servidor de Arquivos - Hiperconvergência	IP	Limite a definir

13.13) Serviços de Gerenciamento de Impressões

Ferramenta utilizada pelo IGESDF gestão do servidor de impressão. Compete a equipe de infraestrutura garantir o funcionamento dos serviços.

Elemento de Monitoração	Host/URL	Limite para Alerta/Incidente
Servidor de Impressão - Azure	IP	Limite a definir
Servidor de Impressão - Hiperconvergência	IP	Limite a definir

13.14) Serviços de Hiperconvergência

Solução de hiperconvergência utilizada pelo IGESDF. Compete a equipe de infraestrutura garantir o funcionamento dos serviços.

Elemento de Monitoração	Host/URL	Limite para Alerta/Incidente
KVM SRV-01 - HIPERCONVERGENCIA	IP	Limite a definir
KVM SRV-02 - HIPERCONVERGENCIA	IP	Limite a definir
KVM SRV-03 - HIPERCONVERGENCIA	IP	Limite a definir
WVMWARE SRV-01 - HIPERCONVERGENCIA	IP	Limite a definir
WVMWARE SRV-02 - HIPERCONVERGENCIA	IP	Limite a definir
WVMWARE SRV-03 - HIPERCONVERGENCIA	IP	Limite a definir
Servidor Service Manager - Appliance VMWare	IP	Limite a definir
Servidor VXRail Manager- Appliance DELL	IP	Limite a definir

13.15) Sistema de Gerenciamento de Certificado Digital

Ferramenta utilizada pelo IGESDF gestão dos Certificados Digitais dos colaboradores IGESDF. Compete a equipe de infraestrutura garantir a comunicação com os servidores. A administração dos serviços é realizada por prestador terceiro do IGESDF.

Elemento de Monitoração	Host/URL	Limite para Alerta/Incidente
SRV-HSM-01	IP	Limite a definir
SRV-HSM-02	IP	Limite a definir

13.16) Ambiente em Nuvem

Solução de Nuvem Corporativa

Elemento de Monitoração	Host/URL	Limite para Alerta/Incidente
Azure AD Connect	IP	Limite a definir
PRD 03	IP	Limite a definir
SRV-PRD 08	IP	Limite a definir
PRD 09	IP	Limite a definir
RSA 01	IP	Limite a definir
RSA 02	IP	Limite a definir
RSA 03	IP	Limite a definir
Servidor Certificado Digital	IP	Limite a definir
Servidor de ADDS PRD -01 - Azure	IP	Limite a definir
Servidor de ADDS - PRD 02 - Azure	IP	Limite a definir
Servidor de Arquivos - Azure	IP	Limite a definir

Elemento de Monitoração	Host/URL	Limite para Alerta/Incidente
Servidor de Impressão - Azure	IP	Limite a definir
Servidor Microsoft LAPS	IP	Limite a definir

13.17) Links de Comunicação

Elemento de Monitoração	Host/URL	Limite para Alerta/Incidente
Roteador Externo EMBRATEL	IP	Limite a definir
Roteador Interno EMBRATEL	IP	Limite a definir
Roteador POP GDFNET	IP	Limite a definir
Roteador::Century (Externo)	IP	Limite a definir
Roteador::Century (Interno)	IP	Limite a definir
Roteador::Jetelecom (Externo)	IP	Limite a definir
Roteador::Jetelecom (interno)	IP	Limite a definir
ROTEADOR-MV-UPA-CEI	IP	Limite a definir
ROTEADOR-MV-UPA-NB	IP	Limite a definir
ROTEADOR-MV-UPA-RE	IP	Limite a definir
ROTEADOR-MV-UPA-SAM	IP	Limite a definir
ROTEADOR-MV-UPA-SOB	IP	Limite a definir
ROTEADOR-MV-UPA-SS	IP	Limite a definir

13.18) Ativos de rede

Ativos de Monitoração	Host/URL	Limite para Alerta/Incidente	Quantidade
Switch Core	IP	Limite a definir	13
Switch Borda	IP	Limite a definir	91
Firewall	IP	Limite a definir	8
Servidores	IP	Limite a definir	5
VLANS	IP	Limite a definir	26

ANEXO II

CATÁLOGO DE SERVIÇOS

Disciplina	Grupo	Nome	Descrição	Serviço
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.1 - Usuários	1.1.1.1 - Usuário - Desbloquear/Reativar v2.1 (S1)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.1 - Usuários	1.1.1.1 - Usuário - Desbloquear/Reativar v2.1 (S2)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.1 - Usuários	1.1.1.1 - Usuário - Desbloquear/Reativar v2.1 (S3)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.1 - Usuários	1.1.1.2 - Perfil de usuário - Recriar Perfil v2.4 (S1)

Disciplina	Grupo	Nome	Descrição	Serviço
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.1 - Usuários	1.1.1.2 - Perfil de usuário - Recriar Perfil v2.4 (S2)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.1 - Usuários	1.1.1.2 - Perfil de usuário - Recriar Perfil v2.4 (S3)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.1 - Usuários	1.1.1.3 - Senhas e credenciais - Resetar senha v2.1 (S1)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.1 - Usuários	1.1.1.3 - Senhas e credenciais - Resetar senha v2.1 (S2)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.1 - Usuários	1.1.1.3 - Senhas e credenciais - Resetar senha v2.1 (S3)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.1 - Usuários	1.1.1.4 - Senhas e credenciais - Acesso/Permissões em sistemas v2.4 (S1)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.1 - Usuários	1.1.1.4 - Senhas e credenciais - Acesso/Permissões em sistemas v2.4 (S2)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.1 - Usuários	1.1.1.4 - Senhas e credenciais - Acesso/Permissões em sistemas v2.4 (S3)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.1 - Usuários	1.1.1.5 - Outros incidentes relacionados à usuários v2.4 (S1)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.1 - Usuários	1.1.1.5 - Outros incidentes relacionados à usuários v2.4 (S2)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.1 - Usuários	1.1.1.5 - Outros incidentes relacionados à usuários v2.4 (S3)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.1 - Usuários	1.1.1.6 - Sem acesso à internet v2.1 (S1)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.1 - Usuários	1.1.1.6 - Sem acesso à internet v2.1 (S2)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.1 - Usuários	1.1.1.6 - Sem acesso à internet v2.1 (S3)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.1 - Usuários	1.1.1.7 - Tratamento de falha relacionado a cópia de mídias de CD/DVD v2.1 (S1)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.1 - Usuários	1.1.1.7 - Tratamento de falha relacionado a cópia de mídias de CD/DVD v2.1 (S2)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.1 - Usuários	1.1.1.7 - Tratamento de falha relacionado a cópia de mídias de CD/DVD v2.1 (S3)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.1 - Usuários	1.1.1.8 - Tratamento de falha relacionado a backup de usuário v2.4 (S1)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.1 - Usuários	1.1.1.8 - Tratamento de falha relacionado a backup de usuário v2.4 (S2)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.1 - Usuários	1.1.1.8 - Tratamento de falha relacionado a backup de usuário v2.4 (S3)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.1 - Usuários	1.1.1.9 - Tratamento de falha relacionado a softwares v2.1 (S1)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.1 - Usuários	1.1.1.9 - Tratamento de falha relacionado a softwares v2.1 (S2)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.1 - Usuários	1.1.1.9 - Tratamento de falha relacionado a softwares v2.1 (S3)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.2 - Caixas postais de correio eletrônico	1.1.2.10 - Falha no envio de e-mail v2.4 (S1)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.2 - Caixas postais de correio eletrônico	1.1.2.10 - Falha no envio de e-mail v2.4 (S2)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.2 - Caixas postais de correio eletrônico	1.1.2.10 - Falha no envio de e-mail v2.4 (S3)

Disciplina	Grupo	Nome	Descrição	Serviço
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.2 - Caixas postais de correio eletrônico	1.1.2.11 - Falha no bloqueio de mensagens maliciosas, SPAMs, VÍRUS v2.4 (S1)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.2 - Caixas postais de correio eletrônico	1.1.2.11 - Falha no bloqueio de mensagens maliciosas, SPAMs, VÍRUS v2.4 (S2)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.2 - Caixas postais de correio eletrônico	1.1.2.11 - Falha no bloqueio de mensagens maliciosas, SPAMs, VÍRUS v2.4 (S3)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.2 - Caixas postais de correio eletrônico	1.1.2.12 - Outros incidentes relacionados à E-mails e Caixas postais v2.4 (S1)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.2 - Caixas postais de correio eletrônico	1.1.2.12 - Outros incidentes relacionados à E-mails e Caixas postais v2.4 (S2)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.2 - Caixas postais de correio eletrônico	1.1.2.12 - Outros incidentes relacionados à E-mails e Caixas postais v2.4 (S3)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.2 - Caixas postais de correio eletrônico	1.1.2.13 - Falha no recebimento de e-mail v2.4 (S1)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.2 - Caixas postais de correio eletrônico	1.1.2.13 - Falha no recebimento de e-mail v2.4 (S2)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.2 - Caixas postais de correio eletrônico	1.1.2.13 - Falha no recebimento de e-mail v2.4 (S3)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.3 - Grupos de Usuários	1.1.3.9 - Outros incidentes relacionados à grupos de usuários v2.4 (S1)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.3 - Grupos de Usuários	1.1.3.9 - Outros incidentes relacionados à grupos de usuários v2.4 (S2)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.3 - Grupos de Usuários	1.1.3.9 - Outros incidentes relacionados à grupos de usuários v2.4 (S3)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.4 - Desktops e Notebooks	1.1.4.1 - Computador não liga v2.4 (S1)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.4 - Desktops e Notebooks	1.1.4.1 - Computador não liga v2.4 (S2)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.4 - Desktops e Notebooks	1.1.4.1 - Computador não liga v2.4 (S3)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.4 - Desktops e Notebooks	1.1.4.13 - Trocar Fonte de Alimentação do Computador v2.4 (S1)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.4 - Desktops e Notebooks	1.1.4.13 - Trocar Fonte de Alimentação do Computador v2.4 (S2)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.4 - Desktops e Notebooks	1.1.4.13 - Trocar Fonte de Alimentação do Computador v2.4 (S3)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.4 - Desktops e Notebooks	1.1.4.16 - Tratar falha relacionado a manut. de hardware v2.4 (S1)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.4 - Desktops e Notebooks	1.1.4.16 - Tratar falha relacionado a manut. de hardware v2.4 (S2)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.4 - Desktops e Notebooks	1.1.4.16 - Tratar falha relacionado a manut. de hardware v2.4 (S3)

Disciplina	Grupo	Nome	Descrição	Serviço
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.4 - Desktops e Notebooks	1.1.4.19 - Tratar falha relacionado a manut. de S.O. v2.4 (S1)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.4 - Desktops e Notebooks	1.1.4.19 - Tratar falha relacionado a manut. de S.O. v2.4 (S2)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.4 - Desktops e Notebooks	1.1.4.19 - Tratar falha relacionado a manut. de S.O. v2.4 (S3)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.4 - Desktops e Notebooks	1.1.4.20 - Mouse/Teclado não funciona v2.4 (S1)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.4 - Desktops e Notebooks	1.1.4.20 - Mouse/Teclado não funciona v2.4 (S2)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.4 - Desktops e Notebooks	1.1.4.20 - Mouse/Teclado não funciona V2.4 (S3)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.4 - Desktops e Notebooks	1.1.4.4 - Computador Travando v2.4 (S1)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.4 - Desktops e Notebooks	1.1.4.4 - Computador Travando v2.4 (S2)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.4 - Desktops e Notebooks	1.1.4.4 - Computador Travando v2.4 (S3)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.4 - Desktops e Notebooks	1.1.4.56 - Aplicativos e Softwares - Falha no carregamento/funcionalidade v2.4 (S1)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.4 - Desktops e Notebooks	1.1.4.56 - Aplicativos e Softwares - Falha no carregamento/funcionalidade v2.4 (S2)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.4 - Desktops e Notebooks	1.1.4.56 - Aplicativos e Softwares - Falha no carregamento/funcionalidade v2.4 (S3)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.4 - Desktops e Notebooks	1.1.4.59 - Sistema Corporativo -Falha no carregamento/funcionalidade v2.4 (S1)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.4 - Desktops e Notebooks	1.1.4.59 - Sistema Corporativo -Falha no carregamento/funcionalidade v2.4 (S2)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.4 - Desktops e Notebooks	1.1.4.59 - Sistema Corporativo -Falha no carregamento/funcionalidade v2.4 (S3)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.4 - Desktops e Notebooks	1.1.4.60 - Antivírus - Remoção de vírus/malwares/trojans/ransomware/etc v2.4 (S1)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.4 - Desktops e Notebooks	1.1.4.60 - Antivírus - Remoção de vírus/malwares/trojans/ransomware/etc v2.4 (S2)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.4 - Desktops e Notebooks	1.1.4.60 - Antivírus - Remoção de vírus/malwares/trojans/ransomware/etc v2.4 (S3)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.4 - Desktops e Notebooks	1.1.4.61 - Periféricos - Falha de funcionamento de periféricos monitor v2.1 (S1)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.4 - Desktops e Notebooks	1.1.4.61 - Periféricos - Falha de funcionamento de periféricos monitor v2.1 (S2)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.4 - Desktops e Notebooks	1.1.4.61 - Periféricos - Falha de funcionamento de periféricos monitor v2.1 (S3)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.4 - Desktops e Notebooks	1.1.4.62 - Periféricos - Falha de funcionamento de periféricos mouse/teclado v2.4 (S1)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.4 - Desktops e Notebooks	1.1.4.62 - Periféricos - Falha de funcionamento de periféricos mouse/teclado v2.4 (S2)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.4 - Desktops e Notebooks	1.1.4.62 - Periféricos - Falha de funcionamento de periféricos mouse/teclado v2.4 (S3)

Disciplina	Grupo	Nome	Descrição	Serviço
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.4 - Desktops e Notebooks	1.1.4.63 - Periféricos - Falha de funcionamento de perif. estabilizador/cabos/outros v2.4 (S1)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.4 - Desktops e Notebooks	1.1.4.63 - Periféricos - Falha de funcionamento de perif. estabilizador/cabos/outros v2.4 (S2)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.4 - Desktops e Notebooks	1.1.4.63 - Periféricos - Falha de funcionamento de perif. estabilizador/cabos/outros v2.4 (S3)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.4 - Desktops e Notebooks	1.1.4.64 - Sistema Operacional - Falha de inicialização v2.4 (S1)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.4 - Desktops e Notebooks	1.1.4.64 - Sistema Operacional - Falha de inicialização v2.4 (S2)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.4 - Desktops e Notebooks	1.1.4.64 - Sistema Operacional - Falha de inicialização v2.4 (S3)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.4 - Desktops e Notebooks	1.1.4.65 - Sistema Operacional - Falha de relação de confiança v2.1 (S1)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.4 - Desktops e Notebooks	1.1.4.65 - Sistema Operacional - Falha de relação de confiança v2.1 (S2)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.4 - Desktops e Notebooks	1.1.4.65 - Sistema Operacional - Falha de relação de confiança v2.1 (S3)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.4 - Desktops e Notebooks	1.1.4.66 - Sistema Operacional - Falha de travamento/lentidão v2.4 (S1)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.4 - Desktops e Notebooks	1.1.4.66 - Sistema Operacional - Falha de travamento/lentidão v2.4 (S2)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.4 - Desktops e Notebooks	1.1.4.66 - Sistema Operacional - Falha de travamento/lentidão v2.4 (S3)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.4 - Desktops e Notebooks	1.1.4.67 - Acesso a rede (local, wifi, internet) - Sem acesso à internet ou internet lenta v2.1 (S1)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.4 - Desktops e Notebooks	1.1.4.67 - Acesso a rede (local, wifi, internet) - Sem acesso à internet ou internet lenta v2.1 (S2)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.4 - Desktops e Notebooks	1.1.4.67 - Acesso a rede (local, wifi, internet) - Sem acesso à internet ou internet lenta v2.1 (S3)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.4 - Desktops e Notebooks	1.1.4.68 - Acesso a rede (local, wifi, internet) - Estação de trabalho sem rede v2.4 (S1)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.4 - Desktops e Notebooks	1.1.4.68 - Acesso a rede (local, wifi, internet) - Estação de trabalho sem rede v2.4 (S2)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.4 - Desktops e Notebooks	1.1.4.68 - Acesso a rede (local, wifi, internet) - Estação de trabalho sem rede v2.4 (S3)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.4 - Desktops e Notebooks	1.1.4.69 - Acesso a rede (local, wifi, internet) - Falhas no acesso à VPN v2.4 (S1)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.4 - Desktops e Notebooks	1.1.4.69 - Acesso a rede (local, wifi, internet) - Falhas no acesso à VPN v2.4 (S2)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.4 - Desktops e Notebooks	1.1.4.69 - Acesso a rede (local, wifi, internet) - Falhas no acesso à VPN v2.4 (S3)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.4 - Desktops e Notebooks	1.1.4.7 - Monitor não liga v2.1 (S1)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.4 - Desktops e Notebooks	1.1.4.7 - Monitor não liga v2.1 (S2)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.4 - Desktops e Notebooks	1.1.4.7 - Monitor não liga v2.1 (S3)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.4 - Desktops e Notebooks	1.1.4.70 - Acesso a rede (local, wifi, internet) - Sites bloqueados v2.4 (S1)

Disciplina	Grupo	Nome	Descrição	Serviço
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.4 - Desktops e Notebooks	1.1.4.70 - Acesso a rede (local, wifi, internet) - Sites bloqueados v2.4 (S2)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.4 - Desktops e Notebooks	1.1.4.70 - Acesso a rede (local, wifi, internet) - Sites bloqueados v2.4 (S3)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.4 - Desktops e Notebooks	1.1.4.71 - Compartilhamentos e dados - Falta de permissão/autorização de acesso v2.4 (S1)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.4 - Desktops e Notebooks	1.1.4.71 - Compartilhamentos e dados - Falta de permissão/autorização de acesso v2.4 (S2)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.4 - Desktops e Notebooks	1.1.4.71 - Compartilhamentos e dados - Falta de permissão/autorização de acesso v2.4 (S3)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.4 - Desktops e Notebooks	1.1.4.72 - Backup e Restore de dados - Falha no backup/restore v2.4 (S1)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.4 - Desktops e Notebooks	1.1.4.72 - Backup e Restore de dados - Falha no backup/restore v2.4 (S2)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.4 - Desktops e Notebooks	1.1.4.72 - Backup e Restore de dados - Falha no backup/restore v2.4 (S3)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.4 - Desktops e Notebooks	1.1.4.73 - Backup e Restore de dados - Falha na localização de arquivos ou pastas v2.4 (S1)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.4 - Desktops e Notebooks	1.1.4.73 - Backup e Restore de dados - Falha na localização de arquivos ou pastas v2.4 (S2)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.4 - Desktops e Notebooks	1.1.4.73 - Backup e Restore de dados - Falha na localização de arquivos ou pastas v2.4 (S3)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.4 - Desktops e Notebooks	1.1.4.74 - Estação de Trabalho - falha na relação de confiança v2.1 (S1)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.4 - Desktops e Notebooks	1.1.4.74 - Estação de Trabalho - falha na relação de confiança v2.1 (S2)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.4 - Desktops e Notebooks	1.1.4.74 - Estação de Trabalho - falha na relação de confiança v2.1 (S3)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.4 - Desktops e Notebooks	1.1.4.75 - Outros incidentes relacionados à Desktops e Notebooks v2.1 (S1)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.4 - Desktops e Notebooks	1.1.4.75 - Outros incidentes relacionados à Desktops e Notebooks v2.1 (S2)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.4 - Desktops e Notebooks	1.1.4.75 - Outros incidentes relacionados à Desktops e Notebooks v2.1 (S3)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.4 - Desktops e Notebooks	1.1.4.76 - Outros incidentes relacionados à Projetores v2.4 (S1)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.4 - Desktops e Notebooks	1.1.4.76 - Outros incidentes relacionados à Projetores v2.4 (S2)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.4 - Desktops e Notebooks	1.1.4.76 - Outros incidentes relacionados à Projetores v2.4 (S3)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.4 - Desktops e Notebooks	1.1.4.77 - Outros incidentes relacionados à Videoconferencia v2.4 (S1)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.4 - Desktops e Notebooks	1.1.4.77 - Outros incidentes relacionados à Videoconferencia v2.4 (S2)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.4 - Desktops e Notebooks	1.1.4.77 - Outros incidentes relacionados à Videoconferencia v2.4 (S3)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.4 - Desktops e Notebooks	1.1.4.78 - Videoconferencia - Falha/erro na conexão em sala virtual v2.4 (S1)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.4 - Desktops e Notebooks	1.1.4.78 - Videoconferencia - Falha/erro na conexão em sala virtual v2.4 (S2)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.4 - Desktops e Notebooks	1.1.4.78 - Videoconferencia - Falha/erro na conexão em sala virtual v2.4 (S3)

Disciplina	Grupo	Nome	Descrição	Serviço
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.4 - Desktops e Notebooks	1.1.4.79 - Projetores - Falha na projeção de imagens v2.4 (S1)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.4 - Desktops e Notebooks	1.1.4.79 - Projetores - Falha na projeção de imagens v2.4 (S2)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.4 - Desktops e Notebooks	1.1.4.79 - Projetores - Falha na projeção de imagens v2.4 (S3)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.4 - Desktops e Notebooks	1.1.4.80 - Videoconferencia - Falha na exibição/recebimento de audio/video v2.4 (S1)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.4 - Desktops e Notebooks	1.1.4.80 - Videoconferencia - Falha na exibição/recebimento de audio/video v2.4 (S2)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.4 - Desktops e Notebooks	1.1.4.80 - Videoconferencia - Falha na exibição/recebimento de audio/video v2.4 (S3)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.4 - Desktops e Notebooks	1.1.4.81 - Projetores - Falha na inicialização v2.4 (S1)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.4 - Desktops e Notebooks	1.1.4.81 - Projetores - Falha na inicialização v2.4 (S2)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.4 - Desktops e Notebooks	1.1.4.81 - Projetores - Falha na inicialização v2.4 (S3)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.5 - Tablets, Smartphones, etc.	1.1.5.16 - Tablets, Smartphones - Falha no carregamento de Aplicativo / Software v2.4 (S1)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.5 - Tablets, Smartphones, etc.	1.1.5.16 - Tablets, Smartphones - Falha no carregamento de Aplicativo / Software v2.4 (S2)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.5 - Tablets, Smartphones, etc.	1.1.5.16 - Tablets, Smartphones - Falha no carregamento de Aplicativo / Software v2.4 (S3)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.5 - Tablets, Smartphones, etc.	1.1.5.17 - Tablets, Smartphones - Falha no carregamento de Sistema Operacional v2.4 (S1)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.5 - Tablets, Smartphones, etc.	1.1.5.17 - Tablets, Smartphones - Falha no carregamento de Sistema Operacional v2.4 (S2)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.5 - Tablets, Smartphones, etc.	1.1.5.17 - Tablets, Smartphones - Falha no carregamento de Sistema Operacional v2.4 (S3)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.5 - Tablets, Smartphones, etc.	1.1.5.18 - Tablets, Smartphones - Falha na conexão do WIFI v2.4 (S1)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.5 - Tablets, Smartphones, etc.	1.1.5.18 - Tablets, Smartphones - Falha na conexão do WIFI v2.4 (S2)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.5 - Tablets, Smartphones, etc.	1.1.5.18 - Tablets, Smartphones - Falha na conexão do WIFI v2.4 (S3)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.5 - Tablets, Smartphones, etc.	1.1.5.19 - Tablets, Smartphones - Falha ao carregar sites v2.4 (S1)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.5 - Tablets, Smartphones, etc.	1.1.5.19 - Tablets, Smartphones - Falha ao carregar sites v2.4 (S2)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.5 - Tablets, Smartphones, etc.	1.1.5.19 - Tablets, Smartphones - Falha ao carregar sites v2.4 (S3)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.5 - Tablets, Smartphones, etc.	1.1.5.20 - Outros incidentes relacionados à Tablets, Smartphones v2.4 (S1)

Disciplina	Grupo	Nome	Descrição	Serviço
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.5 - Tablets, Smartphones, etc.	1.1.5.20 - Outros incidentes relacionados à Tablets, Smartphones v2.4 (S2)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.5 - Tablets, Smartphones, etc.	1.1.5.20 - Outros incidentes relacionados à Tablets, Smartphones v2.4 (S3)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.6 - Impressoras, scanners e multifuncionais corporativos	1.1.6.1 - Restabelecer (S1)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.6 - Impressoras, scanners e multifuncionais corporativos	1.1.6.1 - Restabelecer (S2)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.6 - Impressoras, scanners e multifuncionais corporativos	1.1.6.1 - Restabelecer (S3)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.6 - Impressoras, scanners e multifuncionais corporativos	1.1.6.1 - Tratar falha relac. scanners, proj, videoconf v2.4 (S1)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.6 - Impressoras, scanners e multifuncionais corporativos	1.1.6.1 - Tratar falha relac. scanners, proj, videoconf v2.4 (S2)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.6 - Impressoras, scanners e multifuncionais corporativos	1.1.6.1 - Tratar falha relac. scanners, proj, videoconf v2.4 (S3)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.6 - Impressoras, scanners e multifuncionais corporativos	1.1.6.11 - Corrigir impressoras - Falha na impressão/não imprime v2.4 (S1)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.6 - Impressoras, scanners e multifuncionais corporativos	1.1.6.11 - Corrigir impressoras - Falha na impressão/não imprime v2.4 (S2)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.6 - Impressoras, scanners e multifuncionais corporativos	1.1.6.11 - Corrigir impressoras - Falha na impressão/não imprime v2.4 (S3)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.6 - Impressoras, scanners e multifuncionais corporativos	1.1.6.12 - Corrigir impressoras - Impressão manchada v2.4 (S1)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.6 - Impressoras, scanners e multifuncionais corporativos	1.1.6.12 - Corrigir impressoras - Impressão manchada v2.4 (S2)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.6 - Impressoras, scanners e multifuncionais corporativos	1.1.6.12 - Corrigir impressoras - Impressão manchada v2.4 (S3)

Disciplina	Grupo	Nome	Descrição	Serviço
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.6 - Impressoras, scanners e multifuncionais corporativos	1.1.6.13 - Corrigir impressoras - Atolamento de papel v2.4 (S1)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.6 - Impressoras, scanners e multifuncionais corporativos	1.1.6.13 - Corrigir impressoras - Atolamento de papel v2.4 (S2)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.6 - Impressoras, scanners e multifuncionais corporativos	1.1.6.13 - Corrigir impressoras - Atolamento de papel v2.4 (S3)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.6 - Impressoras, scanners e multifuncionais corporativos	1.1.6.14 - Corrigir impressoras - Falta de suprim. papel/tonner/etc v2.4 (S1)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.6 - Impressoras, scanners e multifuncionais corporativos	1.1.6.14 - Corrigir impressoras - Falta de suprim. papel/tonner/etc v2.4 (S2)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.6 - Impressoras, scanners e multifuncionais corporativos	1.1.6.14 - Corrigir impressoras - Falta de suprim. papel/tonner/etc v2.4 (S3)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.6 - Impressoras, scanners e multifuncionais corporativos	1.1.6.15 - Outros incidentes relacionados à Impress./multifuncionais v2.4 (S1)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.6 - Impressoras, scanners e multifuncionais corporativos	1.1.6.15 - Outros incidentes relacionados à Impress./multifuncionais v2.4 (S2)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.6 - Impressoras, scanners e multifuncionais corporativos	1.1.6.15 - Outros incidentes relacionados à Impress./multifuncionais v2.4 (S3)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.6 - Impressoras, scanners e multifuncionais corporativos	1.1.6.16 - Corrigir scanners - Falha na inicialização do scanner v2.4 (S1)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.6 - Impressoras, scanners e multifuncionais corporativos	1.1.6.16 - Corrigir scanners - Falha na inicialização do scanner v2.4 (S2)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.6 - Impressoras, scanners e multifuncionais corporativos	1.1.6.16 - Corrigir scanners - Falha na inicialização do scanner v2.4 (S3)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.6 - Impressoras, scanners e multifuncionais corporativos	1.1.6.17 - Corrigir scanners - Falha no envio da digit. para e-mail v2.4 (S1)

Disciplina	Grupo	Nome	Descrição	Serviço
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.6 - Impressoras, scanners e multifuncionais corporativos	1.1.6.17- Corrigir scanners - Falha no envio da digit. para e-mail v2.4 (S2)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.6 - Impressoras, scanners e multifuncionais corporativos	1.1.6.17- Corrigir scanners - Falha no envio da digit. para e-mail v2.4 (S3)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.6 - Impressoras, scanners e multifuncionais corporativos	1.1.6.18 - Corrigir scanners - Falha na digitalização/cópia v2.4 (S1)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.6 - Impressoras, scanners e multifuncionais corporativos	1.1.6.18 - Corrigir scanners - Falha na digitalização/cópia v2.4 (S2)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.6 - Impressoras, scanners e multifuncionais corporativos	1.1.6.18 - Corrigir scanners - Falha na digitalização/cópia v2.4 (S3)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.6 - Impressoras, scanners e multifuncionais corporativos	1.1.6.2 - Impressora não imprime v2.4 (S1)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.6 - Impressoras, scanners e multifuncionais corporativos	1.1.6.2 - Impressora não imprime v2.4 (S2)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.6 - Impressoras, scanners e multifuncionais corporativos	1.1.6.2 - Impressora não imprime v2.4 (S3)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.6 - Impressoras, scanners e multifuncionais corporativos	1.1.6.3 - Apagar fila de impressão v2.4 (S1)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.6 - Impressoras, scanners e multifuncionais corporativos	1.1.6.3 - Apagar fila de impressão v2.4 (S2)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.6 - Impressoras, scanners e multifuncionais corporativos	1.1.6.3 - Apagar fila de impressão v2.4 (S3)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.6 - Impressoras, scanners e multifuncionais corporativos	1.1.6.4 - Realizar substituição de Impressoras/Multifunc v2.4 (S1)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.6 - Impressoras, scanners e multifuncionais corporativos	1.1.6.4 - Realizar substituição de Impressoras/Multifunc v2.4 (S2)

Disciplina	Grupo	Nome	Descrição	Serviço
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.6 - Impressoras, scanners e multifuncionais corporativos	1.1.6.4 - Realizar substituição de Impressoras/Multifunc v2.4 (S3)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.6 - Impressoras, scanners e multifuncionais corporativos	1.1.6.5 - Impressão riscada/qualidade da impressão v2.4 (S1)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.6 - Impressoras, scanners e multifuncionais corporativos	1.1.6.5 - Impressão riscada/qualidade da impressão v2.4 (S2)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.6 - Impressoras, scanners e multifuncionais corporativos	1.1.6.5 - Impressão riscada/qualidade da impressão v2.4 (S3)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.6 - Impressoras, scanners e multifuncionais corporativos	1.1.6.6 - Barulho ou ruído na Impressoras/Multifunc v2.4 (S1)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.6 - Impressoras, scanners e multifuncionais corporativos	1.1.6.6 - Barulho ou ruído na Impressoras/Multifunc v2.4 (S2)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.6 - Impressoras, scanners e multifuncionais corporativos	1.1.6.6 - Barulho ou ruído na Impressoras/Multifunc v2.4 (S3)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.6 - Impressoras, scanners e multifuncionais corporativos	1.1.6.7 - Tratamento de falha em Impressoras/Multifunc v2.4 (S1)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.6 - Impressoras, scanners e multifuncionais corporativos	1.1.6.7 - Tratamento de falha em Impressoras/Multifunc v2.4 (S2)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.6 - Impressoras, scanners e multifuncionais corporativos	1.1.6.7 - Tratamento de falha em Impressoras/Multifunc v2.4 (S3)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.6 - Impressoras, scanners e multifuncionais corporativos	1.1.6.8 - Atolamento de papel v2.4 (S1)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.6 - Impressoras, scanners e multifuncionais corporativos	1.1.6.8 - Atolamento de papel v2.4 (S2)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.6 - Impressoras, scanners e multifuncionais corporativos	1.1.6.8 - Atolamento de papel v2.4 (S3)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.7 - Terminais de telefonia IP	1.1.7.1 - Restabelecer (S1)

Disciplina	Grupo	Nome	Descrição	Serviço
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.7 - Terminais de telefonia IP	1.1.7.1 - Restabelecer (S2)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.7 - Terminais de telefonia IP	1.1.7.1 - Restabelecer (S3)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.7 - Terminais de telefonia IP	1.1.7.11 - Telefonia - Falha na captura/transferência de ligações v2.4 (S1)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.7 - Terminais de telefonia IP	1.1.7.11 - Telefonia - Falha na captura/transferência de ligações v2.4 (S2)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.7 - Terminais de telefonia IP	1.1.7.11 - Telefonia - Falha na captura/transferência de ligações v2.4 (S3)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.7 - Terminais de telefonia IP	1.1.7.12 - Telefonia - Falha na discagem/recebimento de ligações, ramal mudo v2.4 (S1)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.7 - Terminais de telefonia IP	1.1.7.12 - Telefonia - Falha na discagem/recebimento de ligações, ramal mudo v2.4 (S2)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.7 - Terminais de telefonia IP	1.1.7.12 - Telefonia - Falha na discagem/recebimento de ligações, ramal mudo v2.4 (S3)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.7 - Terminais de telefonia IP	1.1.7.13 - Outros incidentes relacionados à telefonia v2.4 (S1)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.7 - Terminais de telefonia IP	1.1.7.13 - Outros incidentes relacionados à telefonia v2.4 (S2)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.7 - Terminais de telefonia IP	1.1.7.13 - Outros incidentes relacionados à telefonia v2.4 (S3)
Incidente	1 - Suporte	1.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	1.2.1 - Domínios LDAP	1.2.1.1 - Restabelecer (S1)
Incidente	1 - Suporte	1.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	1.2.1 - Domínios LDAP	1.2.1.1 - Restabelecer (S2)
Incidente	1 - Suporte	1.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	1.2.1 - Domínios LDAP	1.2.1.1 - Restabelecer (S3)
Incidente	1 - Suporte	1.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	1.2.10 - Links com a Internet	1.2.10.1 - Restabelecer (S1)
Incidente	1 - Suporte	1.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	1.2.10 - Links com a Internet	1.2.10.1 - Restabelecer (S2)
Incidente	1 - Suporte	1.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	1.2.10 - Links com a Internet	1.2.10.1 - Restabelecer (S3)
Incidente	1 - Suporte	1.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	1.2.11 - Links WAN	1.2.11.1 - Restabelecer (S1)
Incidente	1 - Suporte	1.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	1.2.11 - Links WAN	1.2.11.1 - Restabelecer (S2)
Incidente	1 - Suporte	1.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	1.2.11 - Links WAN	1.2.11.1 - Restabelecer (S3)
Incidente	1 - Suporte	1.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	1.2.12 - Ativos ou Passivos de rede e WiFi	1.2.12.1 - Restabelecer (S1)
Incidente	1 - Suporte	1.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	1.2.12 - Ativos ou Passivos de rede e WiFi	1.2.12.1 - Restabelecer (S2)
Incidente	1 - Suporte	1.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	1.2.12 - Ativos ou Passivos de rede e WiFi	1.2.12.1 - Restabelecer (S3)
Incidente	1 - Suporte	1.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	1.2.13 - Sistemas ou Hardwares de Segurança da Informação	1.2.13.1 - Restabelecer (S1)

Disciplina	Grupo	Nome	Descrição	Serviço
Incidente	1 - Suporte	1.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	1.2.13 - Sistemas ou Hardwares de Segurança da Informação	1.2.13.1 - Restabelecer (S2)
Incidente	1 - Suporte	1.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	1.2.13 - Sistemas ou Hardwares de Segurança da Informação	1.2.13.1 - Restabelecer (S3)
Incidente	1 - Suporte	1.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	1.2.14 - Gerenciador de banco de dados	1.2.14.1 - Restabelecer (S1)
Incidente	1 - Suporte	1.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	1.2.14 - Gerenciador de banco de dados	1.2.14.1 - Restabelecer (S2)
Incidente	1 - Suporte	1.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	1.2.14 - Gerenciador de banco de dados	1.2.14.1 - Restabelecer (S3)
Incidente	1 - Suporte	1.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	1.2.15 - Instâncias de Container	1.2.15.1 - Restabelecer (S1)
Incidente	1 - Suporte	1.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	1.2.15 - Instâncias de Container	1.2.15.1 - Restabelecer (S2)
Incidente	1 - Suporte	1.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	1.2.15 - Instâncias de Container	1.2.15.1 - Restabelecer (S3)
Incidente	1 - Suporte	1.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	1.2.16 - Hosts servidores de arquivos	1.2.16.1 - Restabelecer (S1)
Incidente	1 - Suporte	1.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	1.2.16 - Hosts servidores de arquivos	1.2.16.1 - Restabelecer (S2)
Incidente	1 - Suporte	1.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	1.2.16 - Hosts servidores de arquivos	1.2.16.1 - Restabelecer (S3)
Incidente	1 - Suporte	1.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	1.2.17 - Servidor WEB (IIS, Apache, outros)	1.2.17.1 - Restabelecer (S1)
Incidente	1 - Suporte	1.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	1.2.17 - Servidor WEB (IIS, Apache, outros)	1.2.17.1 - Restabelecer (S2)
Incidente	1 - Suporte	1.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	1.2.17 - Servidor WEB (IIS, Apache, outros)	1.2.17.1 - Restabelecer (S3)
Incidente	1 - Suporte	1.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	1.2.18 - Servidor de aplicação (J2EE, .NET, Zope, etc.)	1.2.18.1 - Restabelecer (S1)
Incidente	1 - Suporte	1.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	1.2.18 - Servidor de aplicação (J2EE, .NET, Zope, etc.)	1.2.18.1 - Restabelecer (S2)
Incidente	1 - Suporte	1.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	1.2.18 - Servidor de aplicação (J2EE, .NET, Zope, etc.)	1.2.18.1 - Restabelecer (S3)
Incidente	1 - Suporte	1.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	1.2.19 - Servidor de correio eletrônico	1.2.19.1 - Restabelecer (S1)
Incidente	1 - Suporte	1.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	1.2.19 - Servidor de correio eletrônico	1.2.19.1 - Restabelecer (S2)

Disciplina	Grupo	Nome	Descrição	Serviço
Incidente	1 - Suporte	1.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	1.2.19 - Servidor de correio eletrônico	1.2.19.1 - Restabelecer (S3)
Incidente	1 - Suporte	1.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	1.2.2 - Servidores físicos	1.2.2.1 - Restabelecer (S1)
Incidente	1 - Suporte	1.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	1.2.2 - Servidores físicos	1.2.2.1 - Restabelecer (S2)
Incidente	1 - Suporte	1.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	1.2.2 - Servidores físicos	1.2.2.1 - Restabelecer (S3)
Incidente	1 - Suporte	1.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	1.2.20 - Servidor de virtualização	1.2.20.1 - Restabelecer (S1)
Incidente	1 - Suporte	1.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	1.2.20 - Servidor de virtualização	1.2.20.1 - Restabelecer (S2)
Incidente	1 - Suporte	1.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	1.2.20 - Servidor de virtualização	1.2.20.1 - Restabelecer (S3)
Incidente	1 - Suporte	1.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	1.2.21 - Solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TI	1.2.21.1 - Restabelecer (S1)
Incidente	1 - Suporte	1.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	1.2.21 - Solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TI	1.2.21.1 - Restabelecer (S2)
Incidente	1 - Suporte	1.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	1.2.21 - Solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TI	1.2.21.1 - Restabelecer (S3)
Incidente	1 - Suporte	1.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	1.2.22 - Sistema centralizado de controle de código malicioso	1.2.22.1 - Restabelecer (S1)
Incidente	1 - Suporte	1.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	1.2.22 - Sistema centralizado de controle de código malicioso	1.2.22.1 - Restabelecer (S2)
Incidente	1 - Suporte	1.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	1.2.22 - Sistema centralizado de controle de código malicioso	1.2.22.1 - Restabelecer (S3)
Incidente	1 - Suporte	1.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	1.2.23 - Sistema centralizado de gerenciamento de projetos	1.2.23.1 - Restabelecer (S1)
Incidente	1 - Suporte	1.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	1.2.23 - Sistema centralizado de gerenciamento de projetos	1.2.23.1 - Restabelecer (S2)
Incidente	1 - Suporte	1.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	1.2.23 - Sistema centralizado de gerenciamento de projetos	1.2.23.1 - Restabelecer (S3)
Incidente	1 - Suporte	1.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	1.2.24 - Sistema centralizado de gerenciamento de processos	1.2.24.1 - Restabelecer (S1)
Incidente	1 - Suporte	1.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	1.2.24 - Sistema centralizado de gerenciamento de processos	1.2.24.1 - Restabelecer (S2)

Disciplina	Grupo	Nome	Descrição	Serviço
Incidente	1 - Suporte	1.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	1.2.24 - Sistema centralizado de gerenciamento de processos	1.2.24.1 - Restabelecer (S3)
Incidente	1 - Suporte	1.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	1.2.3 - Servidores virtuais	1.2.3.1 - Restabelecer (S1)
Incidente	1 - Suporte	1.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	1.2.3 - Servidores virtuais	1.2.3.1 - Restabelecer (S2)
Incidente	1 - Suporte	1.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	1.2.3 - Servidores virtuais	1.2.3.1 - Restabelecer (S3)
Incidente	1 - Suporte	1.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	1.2.4 - Storages corporativos	1.2.4.1 - Restabelecer (S1)
Incidente	1 - Suporte	1.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	1.2.4 - Storages corporativos	1.2.4.1 - Restabelecer (S2)
Incidente	1 - Suporte	1.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	1.2.4 - Storages corporativos	1.2.4.1 - Restabelecer (S3)
Incidente	1 - Suporte	1.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	1.2.5 - Sistema de backup	1.2.5.1 - Restabelecer (S1)
Incidente	1 - Suporte	1.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	1.2.5 - Sistema de backup	1.2.5.1 - Restabelecer (S2)
Incidente	1 - Suporte	1.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	1.2.5 - Sistema de backup	1.2.5.1 - Restabelecer (S3)
Incidente	1 - Suporte	1.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	1.2.6 - Redes locais geograficamente distintas	1.2.6.1 - Restabelecer (S1)
Incidente	1 - Suporte	1.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	1.2.6 - Redes locais geograficamente distintas	1.2.6.1 - Restabelecer (S2)
Incidente	1 - Suporte	1.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	1.2.6 - Redes locais geograficamente distintas	1.2.6.1 - Restabelecer (S3)
Incidente	1 - Suporte	1.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	1.2.7 - Switches superior a 1 Gbps	1.2.7.1 - Restabelecer (S1)
Incidente	1 - Suporte	1.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	1.2.7 - Switches superior a 1 Gbps	1.2.7.1 - Restabelecer (S2)
Incidente	1 - Suporte	1.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	1.2.7 - Switches superior a 1 Gbps	1.2.7.1 - Restabelecer (S3)
Incidente	1 - Suporte	1.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	1.2.8 - Switches até 1 Gbps	1.2.8.1 - Restabelecer (S1)
Incidente	1 - Suporte	1.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	1.2.8 - Switches até 1 Gbps	1.2.8.1 - Restabelecer (S2)
Incidente	1 - Suporte	1.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	1.2.8 - Switches até 1 Gbps	1.2.8.1 - Restabelecer (S3)
Incidente	1 - Suporte	1.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	1.2.9 - VLANs ativas	1.2.9.1 - Restabelecer (S1)
Incidente	1 - Suporte	1.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	1.2.9 - VLANs ativas	1.2.9.1 - Restabelecer (S2)
Incidente	1 - Suporte	1.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	1.2.9 - VLANs ativas	1.2.9.1 - Restabelecer (S3)
Incidente	6 - IHB - Infraestrutura	6.6 - Infraestrutura	6.6.1 - Usuários	6.6.1.1 - Incidentes em ativos de infraestrutura

Disciplina	Grupo	Nome	Descrição	Serviço
Incidente	6 - IHB - Sistemas	6.4 - Gestão de Sistemas	6.4.1 - Usuários	6.4.1.1 - Tratamento de falha relacionado a Sistemas Institucionais
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.2 - Caixas postais de correio eletrônico	1.1.2.14 - Problemas de acesso em e-mails institucionais v2.4 (S1)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.2 - Caixas postais de correio eletrônico	1.1.2.14 - Problemas de acesso em e-mails institucionais v2.4 (S2)
Incidente	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.2 - Caixas postais de correio eletrônico	1.1.2.14 - Problemas de acesso em e-mails institucionais v2.4 (S3)
Incidente	6 - IHB - Telefonia	6.2 - Telefonia	6.2.1 - Terminais de telefonia	6.2.1.1 - Tratamento de falha relacionado a telefonia
Mudança Emergencial	2 - Sustentação	2.1 - Itens de Suporte ao Usuário	2.1.1 - Usuários	2.1.1.1 - Corrigir
Mudança Emergencial	2 - Sustentação	2.1 - Itens de Suporte ao Usuário	2.1.2 - Caixas postais de correio eletrônico	2.1.2.1 - Corrigir
Mudança Emergencial	2 - Sustentação	2.1 - Itens de Suporte ao Usuário	2.1.3 - Grupos de usuários	2.1.3.1 - Corrigir
Mudança Emergencial	2 - Sustentação	2.1 - Itens de Suporte ao Usuário	2.1.4 - Desktops e Notebooks	2.1.4.1 - Corrigir
Mudança Emergencial	2 - Sustentação	2.1 - Itens de Suporte ao Usuário	2.1.5 - Tablets, Smartphones, etc.	2.1.5.1 - Corrigir
Mudança Emergencial	2 - Sustentação	2.1 - Itens de Suporte ao Usuário	2.1.6 - Impressoras, scanners e multifuncionais corporativos	2.1.6.1 - Corrigir
Mudança Emergencial	2 - Sustentação	2.1 - Itens de Suporte ao Usuário	2.1.7 - Telefonia IP (apenas hardware)	2.1.7.1 - Corrigir
Mudança Emergencial	2 - Sustentação	2.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	2.2.1 - Domínios (LDAP)	2.2.1.1 - Corrigir
Mudança Emergencial	2 - Sustentação	2.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	2.2.10 - Links com a Internet	2.2.10.1 - Corrigir
Mudança Emergencial	2 - Sustentação	2.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	2.2.11 - Links WAN (privativos)	2.2.11.1 - Corrigir
Mudança Emergencial	2 - Sustentação	2.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	2.2.12 - Ativos ou Passivos de rede e WiFi	2.2.12.1 - Corrigir
Mudança Emergencial	2 - Sustentação	2.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	2.2.13 - Sistemas ou Hardwares de Segurança da Informação	2.2.13.1 - Corrigir
Mudança Emergencial	2 - Sustentação	2.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	2.2.14 - Gerenciador de banco de dados	2.2.14.1 - Corrigir
Mudança Emergencial	2 - Sustentação	2.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	2.2.15 - Instâncias de Container	2.2.15.1 - Corrigir
Mudança Emergencial	2 - Sustentação	2.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	2.2.16 - Hosts servidores de arquivos	2.2.16.1 - Corrigir
Mudança Emergencial	2 - Sustentação	2.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	2.2.17 - Servidor WEB (IIS, Apache, outros)	2.2.17.1 - Corrigir

Disciplina	Grupo	Nome	Descrição	Serviço
Mudança Emergencial	2 - Sustentação	2.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	2.2.18 - Servidor de aplicação (J2EE, .NET, Zope, etc.)	2.2.18.1 - Corrigir
Mudança Emergencial	2 - Sustentação	2.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	2.2.19 - Servidor de correio eletrônico	2.2.19.1 - Corrigir
Mudança Emergencial	2 - Sustentação	2.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	2.2.2 - Servidores físicos	2.2.2.1 - Corrigir
Mudança Emergencial	2 - Sustentação	2.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	2.2.20 - Servidor de virtualização	2.2.20.1 - Corrigir
Mudança Emergencial	2 - Sustentação	2.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	2.2.21 - Sistema centralizado de gerenciamento e monitoramento de TI	2.2.21.1 - Corrigir
Mudança Emergencial	2 - Sustentação	2.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	2.2.22 - Sistema centralizado de controle de código malicioso	2.2.22.1 - Corrigir
Mudança Emergencial	2 - Sustentação	2.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	2.2.23 - Sistema centralizado de gerenciamento de projetos	2.2.23.1 - Corrigir
Mudança Emergencial	2 - Sustentação	2.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	2.2.24 - Sistema centralizado de gerenciamento de processos	2.2.24.1 - Corrigir
Mudança Emergencial	2 - Sustentação	2.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	2.2.3 - Servidores virtuais	2.2.3.1 - Corrigir
Mudança Emergencial	2 - Sustentação	2.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	2.2.4 - Storages corporativos	2.2.4.1 - Corrigir
Mudança Emergencial	2 - Sustentação	2.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	2.2.5 - Sistema de backup	2.2.5.1 - Corrigir
Mudança Emergencial	2 - Sustentação	2.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	2.2.6 - Redes locais geograficamente distintas	2.2.6.1 - Corrigir
Mudança Emergencial	2 - Sustentação	2.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	2.2.7 - Switches superior a 1 Gbps	2.2.7.1 - Corrigir
Mudança Emergencial	2 - Sustentação	2.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	2.2.8 - Switches até 1 Gbps	2.2.8.1 - Corrigir
Mudança Emergencial	2 - Sustentação	2.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	2.2.9 - VLANs ativas	2.2.9.1 - Corrigir
Mudança Normal	2 - Sustentação	2.1 - Itens de Suporte ao Usuário	2.1.1 - Usuários	2.1.1.2 - Manter
Mudança Normal	2 - Sustentação	2.1 - Itens de Suporte ao Usuário	2.1.2 - Caixas postais de correio eletrônico	2.1.2.2 - Manter
Mudança Normal	2 - Sustentação	2.1 - Itens de Suporte ao Usuário	2.1.3 - Grupos de usuários	2.1.3.2 - Manter
Mudança Normal	2 - Sustentação	2.1 - Itens de Suporte ao Usuário	2.1.4 - Desktops e Notebooks	2.1.4.2 - Manter
Mudança Normal	2 - Sustentação	2.1 - Itens de Suporte ao Usuário	2.1.5 - Tablets, Smartphones, etc.	2.1.5.2 - Manter

Disciplina	Grupo	Nome	Descrição	Serviço
Mudança Normal	2 - Sustentação	2.1 - Itens de Suporte ao Usuário	2.1.6 - Impressoras, scanners e multifuncionais corporativos	2.1.6.2 - Manter
Mudança Normal	2 - Sustentação	2.1 - Itens de Suporte ao Usuário	2.1.7 - Telefonia IP (apenas hardware)	2.1.7.2 - Manter
Mudança Normal	2 - Sustentação	2.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	2.2.1 - Domínios (LDAP)	2.2.1.2 - Manter
Mudança Normal	2 - Sustentação	2.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	2.2.10 - Links com a Internet	2.2.10.2 - Manter
Mudança Normal	2 - Sustentação	2.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	2.2.11 - Links WAN (privativos)	2.2.11.2 - Manter
Mudança Normal	2 - Sustentação	2.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	2.2.12 - Ativos ou Passivos de rede e WiFi	2.2.12.2 - Manter
Mudança Normal	2 - Sustentação	2.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	2.2.13 - Sistemas ou Hardwares de Segurança da Informação	2.2.13.2 - Manter
Mudança Normal	2 - Sustentação	2.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	2.2.14 - Gerenciador de banco de dados	2.2.14.2 - Manter
Mudança Normal	2 - Sustentação	2.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	2.2.15 - Instâncias de Container	2.2.15.2 - Manter
Mudança Normal	2 - Sustentação	2.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	2.2.16 - Hosts servidores de arquivos	2.2.16.2 - Manter
Mudança Normal	2 - Sustentação	2.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	2.2.17 - Servidor WEB (IIS, Apache, outros)	2.2.17.2 - Manter
Mudança Normal	2 - Sustentação	2.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	2.2.18 - Servidor de aplicação (J2EE, .NET, Zope, etc.)	2.2.18.2 - Manter
Mudança Normal	2 - Sustentação	2.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	2.2.19 - Servidor de correio eletrônico	2.2.19.2 - Manter
Mudança Normal	2 - Sustentação	2.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	2.2.2 - Servidores físicos	2.2.2.2 - Manter
Mudança Normal	2 - Sustentação	2.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	2.2.20 - Servidor de virtualização	2.2.20.2 - Manter
Mudança Normal	2 - Sustentação	2.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	2.2.21 - Sistema centralizado de gerenciamento e monitoramento de TI	2.2.21.2 - Manter
Mudança Normal	2 - Sustentação	2.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	2.2.22 - Sistema centralizado de controle de código malicioso	2.2.22.2 - Manter
Mudança Normal	2 - Sustentação	2.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	2.2.23 - Sistema centralizado de gerenciamento de projetos	2.2.23.2 - Manter
Mudança Normal	2 - Sustentação	2.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	2.2.24 - Sistema centralizado de gerenciamento de processos	2.2.24.2 - Manter

Disciplina	Grupo	Nome	Descrição	Serviço
Mudança Normal	2 - Sustentação	2.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	2.2.3 - Servidores virtuais	2.2.3.2 - Manter
Mudança Normal	2 - Sustentação	2.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	2.2.4 - Storages corporativos	2.2.4.2 - Manter
Mudança Normal	2 - Sustentação	2.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	2.2.5 - Sistema de backup	2.2.5.2 - Manter
Mudança Normal	2 - Sustentação	2.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	2.2.6 - Redes locais geograficamente distintas	2.2.6.2 - Manter
Mudança Normal	2 - Sustentação	2.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	2.2.7 - Switches superior a 1 Gbps	2.2.7.2 - Manter
Mudança Normal	2 - Sustentação	2.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	2.2.8 - Switches até 1 Gbps	2.2.8.2 - Manter
Mudança Normal	2 - Sustentação	2.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	2.2.9 - VLANs ativas	2.2.9.2 - Manter
Mudança Padrão	2 - Sustentação	2.1 - Itens de Suporte ao Usuário	2.1.1 - Usuários	2.1.1.1 - Incluir
Mudança Padrão	2 - Sustentação	2.1 - Itens de Suporte ao Usuário	2.1.1 - Usuários	2.1.1.2 - Manter
Mudança Padrão	2 - Sustentação	2.1 - Itens de Suporte ao Usuário	2.1.1 - Usuários	2.1.1.3 - Eliminar
Mudança Padrão	2 - Sustentação	2.1 - Itens de Suporte ao Usuário	2.1.2 - Caixas postais de correio eletrônico	2.1.2.1 - Incluir
Mudança Padrão	2 - Sustentação	2.1 - Itens de Suporte ao Usuário	2.1.2 - Caixas postais de correio eletrônico	2.1.2.2 - Manter
Mudança Padrão	2 - Sustentação	2.1 - Itens de Suporte ao Usuário	2.1.2 - Caixas postais de correio eletrônico	2.1.2.3 - Eliminar
Mudança Padrão	2 - Sustentação	2.1 - Itens de Suporte ao Usuário	2.1.3 - Grupos de usuários	2.1.3.1 - Incluir
Mudança Padrão	2 - Sustentação	2.1 - Itens de Suporte ao Usuário	2.1.3 - Grupos de usuários	2.1.3.2 - Manter
Mudança Padrão	2 - Sustentação	2.1 - Itens de Suporte ao Usuário	2.1.3 - Grupos de usuários	2.1.3.3 - Eliminar
Mudança Padrão	2 - Sustentação	2.1 - Itens de Suporte ao Usuário	2.1.4 - Desktops e Notebooks	2.1.4.1 - Incluir
Mudança Padrão	2 - Sustentação	2.1 - Itens de Suporte ao Usuário	2.1.4 - Desktops e Notebooks	2.1.4.2 - Manter
Mudança Padrão	2 - Sustentação	2.1 - Itens de Suporte ao Usuário	2.1.4 - Desktops e Notebooks	2.1.4.3 - Eliminar
Mudança Padrão	2 - Sustentação	2.1 - Itens de Suporte ao Usuário	2.1.5 - Tablets, Smartphones, etc.	2.1.5.1 - Incluir
Mudança Padrão	2 - Sustentação	2.1 - Itens de Suporte ao Usuário	2.1.5 - Tablets, Smartphones, etc.	2.1.5.2 - Manter
Mudança Padrão	2 - Sustentação	2.1 - Itens de Suporte ao Usuário	2.1.5 - Tablets, Smartphones, etc.	2.1.5.3 - Eliminar

Disciplina	Grupo	Nome	Descrição	Serviço
Mudança Padrão	2 - Sustentação	2.1 - Itens de Suporte ao Usuário	2.1.6 - Impressoras, scanners e multifuncionais corporativos	2.1.6.1 - Incluir
Mudança Padrão	2 - Sustentação	2.1 - Itens de Suporte ao Usuário	2.1.6 - Impressoras, scanners e multifuncionais corporativos	2.1.6.2 - Manter
Mudança Padrão	2 - Sustentação	2.1 - Itens de Suporte ao Usuário	2.1.6 - Impressoras, scanners e multifuncionais corporativos	2.1.6.3 - Eliminar
Mudança Padrão	2 - Sustentação	2.1 - Itens de Suporte ao Usuário	2.1.7 - Telefonia IP (apenas hardware)	2.1.7.1 - Incluir
Mudança Padrão	2 - Sustentação	2.1 - Itens de Suporte ao Usuário	2.1.7 - Telefonia IP (apenas hardware)	2.1.7.2 - Manter
Mudança Padrão	2 - Sustentação	2.1 - Itens de Suporte ao Usuário	2.1.7 - Telefonia IP (apenas hardware)	2.1.7.3 - Eliminar
Mudança Padrão	2 - Sustentação	2.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	2.2.1 - Domínios (LDAP)	2.2.1.1 - Incluir
Mudança Padrão	2 - Sustentação	2.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	2.2.1 - Domínios (LDAP)	2.2.1.2 - Manter
Mudança Padrão	2 - Sustentação	2.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	2.2.1 - Domínios (LDAP)	2.2.1.3 - Eliminar
Mudança Padrão	2 - Sustentação	2.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	2.2.10 - Links com a Internet	2.2.10.1 - Incluir
Mudança Padrão	2 - Sustentação	2.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	2.2.10 - Links com a Internet	2.2.10.2 - Manter
Mudança Padrão	2 - Sustentação	2.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	2.2.10 - Links com a Internet	2.2.10.3 - Eliminar
Mudança Padrão	2 - Sustentação	2.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	2.2.11 - Links WAN (privativos)	2.2.11.1 - Incluir
Mudança Padrão	2 - Sustentação	2.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	2.2.11 - Links WAN (privativos)	2.2.11.2 - Manter
Mudança Padrão	2 - Sustentação	2.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	2.2.11 - Links WAN (privativos)	2.2.11.3 - Eliminar
Mudança Padrão	2 - Sustentação	2.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	2.2.12 - Ativos ou Passivos de rede e WiFi	2.2.12.1 - Incluir
Mudança Padrão	2 - Sustentação	2.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	2.2.12 - Ativos ou Passivos de rede e WiFi	2.2.12.2 - Manter
Mudança Padrão	2 - Sustentação	2.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	2.2.12 - Ativos ou Passivos de rede e WiFi	2.2.12.3 - Eliminar
Mudança Padrão	2 - Sustentação	2.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	2.2.13 - Sistemas ou Hardwares de Segurança da Informação	2.2.13.1 - Incluir
Mudança Padrão	2 - Sustentação	2.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	2.2.13 - Sistemas ou Hardwares de Segurança da Informação	2.2.13.2 - Manter

Disciplina	Grupo	Nome	Descrição	Serviço
Mudança Padrão	2 - Sustentação	2.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	2.2.13 - Sistemas ou Hardwares de Segurança da Informação	2.2.13.3 - Eliminar
Mudança Padrão	2 - Sustentação	2.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	2.2.14 - Gerenciador de banco de dados	2.2.14.1 - Incluir
Mudança Padrão	2 - Sustentação	2.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	2.2.14 - Gerenciador de banco de dados	2.2.14.2 - Manter
Mudança Padrão	2 - Sustentação	2.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	2.2.14 - Gerenciador de banco de dados	2.2.14.3 - Eliminar
Mudança Padrão	2 - Sustentação	2.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	2.2.15 - Instâncias de Container	2.2.15.1 - Incluir
Mudança Padrão	2 - Sustentação	2.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	2.2.15 - Instâncias de Container	2.2.15.2 - Manter
Mudança Padrão	2 - Sustentação	2.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	2.2.15 - Instâncias de Container	2.2.15.3 - Eliminar
Mudança Padrão	2 - Sustentação	2.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	2.2.16 - Hosts servidores de arquivos	2.2.16.1 - Incluir
Mudança Padrão	2 - Sustentação	2.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	2.2.16 - Hosts servidores de arquivos	2.2.16.2 - Manter
Mudança Padrão	2 - Sustentação	2.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	2.2.16 - Hosts servidores de arquivos	2.2.16.3 - Eliminar
Mudança Padrão	2 - Sustentação	2.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	2.2.17 - Servidor WEB (IIS, Apache, outros)	2.2.17.1 - Incluir
Mudança Padrão	2 - Sustentação	2.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	2.2.17 - Servidor WEB (IIS, Apache, outros)	2.2.17.2 - Manter
Mudança Padrão	2 - Sustentação	2.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	2.2.17 - Servidor WEB (IIS, Apache, outros)	2.2.17.3 - Eliminar
Mudança Padrão	2 - Sustentação	2.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	2.2.18 - Servidor de aplicação (J2EE, .NET, Zope, etc.)	2.2.18.1 - Incluir
Mudança Padrão	2 - Sustentação	2.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	2.2.18 - Servidor de aplicação (J2EE, .NET, Zope, etc.)	2.2.18.2 - Manter
Mudança Padrão	2 - Sustentação	2.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	2.2.18 - Servidor de aplicação (J2EE, .NET, Zope, etc.)	2.2.18.3 - Eliminar
Mudança Padrão	2 - Sustentação	2.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	2.2.19 - Servidor de correio eletrônico	2.2.19.1 - Incluir
Mudança Padrão	2 - Sustentação	2.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	2.2.19 - Servidor de correio eletrônico	2.2.19.2 - Manter
Mudança Padrão	2 - Sustentação	2.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	2.2.19 - Servidor de correio eletrônico	2.2.19.3 - Eliminar

Disciplina	Grupo	Nome	Descrição	Serviço
Mudança Padrão	2 - Sustentação	2.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	2.2.2 - Servidores físicos	2.2.2.1 - Incluir
Mudança Padrão	2 - Sustentação	2.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	2.2.2 - Servidores físicos	2.2.2.2 - Manter
Mudança Padrão	2 - Sustentação	2.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	2.2.2 - Servidores físicos	2.2.2.3 - Eliminar
Mudança Padrão	2 - Sustentação	2.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	2.2.20 - Servidor de virtualização	2.2.20.1 - Incluir
Mudança Padrão	2 - Sustentação	2.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	2.2.20 - Servidor de virtualização	2.2.20.2 - Manter
Mudança Padrão	2 - Sustentação	2.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	2.2.20 - Servidor de virtualização	2.2.20.3 - Eliminar
Mudança Padrão	2 - Sustentação	2.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	2.2.21 - Sistema centralizado de gerenciamento e monitoramento de TI	2.2.21.1 - Incluir
Mudança Padrão	2 - Sustentação	2.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	2.2.21 - Sistema centralizado de gerenciamento e monitoramento de TI	2.2.21.2 - Manter
Mudança Padrão	2 - Sustentação	2.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	2.2.21 - Sistema centralizado de gerenciamento e monitoramento de TI	2.2.21.3 - Eliminar
Mudança Padrão	2 - Sustentação	2.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	2.2.22 - Sistema centralizado de controle de código malicioso	2.2.22.1 - Incluir
Mudança Padrão	2 - Sustentação	2.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	2.2.22 - Sistema centralizado de controle de código malicioso	2.2.22.2 - Manter
Mudança Padrão	2 - Sustentação	2.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	2.2.22 - Sistema centralizado de controle de código malicioso	2.2.22.3 - Eliminar
Mudança Padrão	2 - Sustentação	2.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	2.2.23 - Sistema centralizado de gerenciamento de projetos	2.2.23.1 - Incluir
Mudança Padrão	2 - Sustentação	2.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	2.2.23 - Sistema centralizado de gerenciamento de projetos	2.2.23.2 - Manter
Mudança Padrão	2 - Sustentação	2.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	2.2.23 - Sistema centralizado de gerenciamento de projetos	2.2.23.3 - Eliminar
Mudança Padrão	2 - Sustentação	2.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	2.2.24 - Sistema centralizado de gerenciamento de processos	2.2.24.1 - Incluir
Mudança Padrão	2 - Sustentação	2.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	2.2.24 - Sistema centralizado de gerenciamento de processos	2.2.24.2 - Manter

Disciplina	Grupo	Nome	Descrição	Serviço
Mudança Padrão	2 - Sustentação	2.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	2.2.24 - Sistema centralizado de gerenciamento de processos	2.2.24.3 - Eliminar
Mudança Padrão	2 - Sustentação	2.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	2.2.3 - Servidores virtuais	2.2.3.1 - Incluir
Mudança Padrão	2 - Sustentação	2.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	2.2.3 - Servidores virtuais	2.2.3.2 - Manter
Mudança Padrão	2 - Sustentação	2.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	2.2.3 - Servidores virtuais	2.2.3.3 - Eliminar
Mudança Padrão	2 - Sustentação	2.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	2.2.4 - Storages corporativos	2.2.4.1 - Incluir
Mudança Padrão	2 - Sustentação	2.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	2.2.4 - Storages corporativos	2.2.4.2 - Manter
Mudança Padrão	2 - Sustentação	2.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	2.2.4 - Storages corporativos	2.2.4.3 - Eliminar
Mudança Padrão	2 - Sustentação	2.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	2.2.5 - Sistema de backup	2.2.5.1 - Incluir
Mudança Padrão	2 - Sustentação	2.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	2.2.5 - Sistema de backup	2.2.5.2 - Manter
Mudança Padrão	2 - Sustentação	2.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	2.2.5 - Sistema de backup	2.2.5.3 - Eliminar
Mudança Padrão	2 - Sustentação	2.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	2.2.6 - Redes locais geograficamente distintas	2.2.6.1 - Incluir
Mudança Padrão	2 - Sustentação	2.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	2.2.6 - Redes locais geograficamente distintas	2.2.6.2 - Manter
Mudança Padrão	2 - Sustentação	2.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	2.2.6 - Redes locais geograficamente distintas	2.2.6.3 - Eliminar
Mudança Padrão	2 - Sustentação	2.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	2.2.7 - Switches superior a 1 Gbps	2.2.7.1 - Incluir
Mudança Padrão	2 - Sustentação	2.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	2.2.7 - Switches superior a 1 Gbps	2.2.7.2 - Manter
Mudança Padrão	2 - Sustentação	2.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	2.2.7 - Switches superior a 1 Gbps	2.2.7.3 - Eliminar
Mudança Padrão	2 - Sustentação	2.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	2.2.8 - Switches até 1 Gbps	2.2.8.1 - Incluir
Mudança Padrão	2 - Sustentação	2.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	2.2.8 - Switches até 1 Gbps	2.2.8.2 - Manter
Mudança Padrão	2 - Sustentação	2.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	2.2.8 - Switches até 1 Gbps	2.2.8.3 - Eliminar
Mudança Padrão	2 - Sustentação	2.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	2.2.9 - VLANs ativas	2.2.9.1 - Incluir
Mudança Padrão	2 - Sustentação	2.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	2.2.9 - VLANs ativas	2.2.9.2 - Manter
Mudança Padrão	2 - Sustentação	2.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	2.2.9 - VLANs ativas	2.2.9.3 - Eliminar
Problema	2 - Sustentação	2.1 - Itens de Suporte ao Usuário	2.1.1 - Usuários	2.1.1.1 - Investigar

Disciplina	Grupo	Nome	Descrição	Serviço
Problema	2 - Sustentação	2.1 - Itens de Suporte ao Usuário	2.1.2 - Caixas postais de correio eletrônico	2.1.2.1 - Investigar
Problema	2 - Sustentação	2.1 - Itens de Suporte ao Usuário	2.1.3 - Grupos de usuários	2.1.3.1 - Investigar
Problema	2 - Sustentação	2.1 - Itens de Suporte ao Usuário	2.1.4 - Desktops e Notebooks	2.1.4.1 - Investigar
Problema	2 - Sustentação	2.1 - Itens de Suporte ao Usuário	2.1.5 - Tablets, Smartphones, etc.	2.1.5.1 - Investigar
Problema	2 - Sustentação	2.1 - Itens de Suporte ao Usuário	2.1.6 - Impressoras, scanners e multifuncionais corporativos	2.1.6.1 - Investigar
Problema	2 - Sustentação	2.1 - Itens de Suporte ao Usuário	2.1.7 - Telefonia IP (apenas hardware)	2.1.7.1 - Investigar
Problema	2 - Sustentação	2.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	2.2.1 - Domínios (LDAP)	2.2.1.1 - Investigar
Problema	2 - Sustentação	2.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	2.2.10 - Links com a Internet	2.2.10.1 - Investigar
Problema	2 - Sustentação	2.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	2.2.11 - Links WAN (privativos)	2.2.11.1 - Investigar
Problema	2 - Sustentação	2.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	2.2.12 - Ativos ou Passivos de rede e WiFi	2.2.12.1 - Investigar
Problema	2 - Sustentação	2.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	2.2.13 - Sistemas ou Hardwares de Segurança da Informação	2.2.13.1 - Investigar
Problema	2 - Sustentação	2.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	2.2.14 - Gerenciador de banco de dados	2.2.14.1 - Investigar
Problema	2 - Sustentação	2.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	2.2.15 - Instâncias de Container	2.2.15.1 - Investigar
Problema	2 - Sustentação	2.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	2.2.16 - Hosts servidores de arquivos	2.2.16.1 - Investigar
Problema	2 - Sustentação	2.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	2.2.17 - Servidor WEB (IIS, Apache, outros)	2.2.17.1 - Investigar
Problema	2 - Sustentação	2.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	2.2.18 - Servidor de aplicação (J2EE, .NET, Zope, etc.)	2.2.18.1 - Investigar
Problema	2 - Sustentação	2.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	2.2.19 - Servidor de correio eletrônico	2.2.19.1 - Investigar
Problema	2 - Sustentação	2.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	2.2.2 - Servidores físicos	2.2.2.1 - Investigar
Problema	2 - Sustentação	2.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	2.2.20 - Servidor de virtualização	2.2.20.1 - Investigar
Problema	2 - Sustentação	2.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	2.2.21 - Sistema centralizado de gerenciamento e monitoramento de TI	2.2.21.1 - Investigar

Disciplina	Grupo	Nome	Descrição	Serviço
Problema	2 - Sustentação	2.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	2.2.22 - Sistema centralizado de controle de código malicioso	2.2.22.1 - Investigar
Problema	2 - Sustentação	2.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	2.2.23 - Sistema centralizado de gerenciamento de projetos	2.2.23.1 - Investigar
Problema	2 - Sustentação	2.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	2.2.24 - Sistema centralizado de gerenciamento de processos	2.2.24.1 - Investigar
Problema	2 - Sustentação	2.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	2.2.3 - Servidores virtuais	2.2.3.1 - Investigar
Problema	2 - Sustentação	2.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	2.2.4 - Storages corporativos	2.2.4.1 - Investigar
Problema	2 - Sustentação	2.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	2.2.5 - Sistema de backup	2.2.5.1 - Investigar
Problema	2 - Sustentação	2.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	2.2.6 - Redes locais geograficamente distintas	2.2.6.1 - Investigar
Problema	2 - Sustentação	2.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	2.2.7 - Switches superior a 1 Gbps	2.2.7.1 - Investigar
Problema	2 - Sustentação	2.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	2.2.8 - Switches até 1 Gbps	2.2.8.1 - Investigar
Problema	2 - Sustentação	2.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	2.2.9 - VLANs ativas	2.2.9.1 - Investigar
RDM	2 - Sustentação	2.9 - Solicitação Técnica	2.9.1 - Requisição de Mudança	2.9.1.1 - Criar
Requisição de Serviço	0 - Central de Serviço	0.0 - Registro de chamados	0.0.1 - Registro e Classificação	0.0.1.1 - Telefone, email ou web v2.1
Requisição de Serviço	0 - Central de Serviço	0.0 - Registro de chamados	0.0.1 - Registro e Classificação	0.0.1.2 - Ligação caiu, engano, baixo sinal v2.1
Requisição de Serviço	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.1 - Usuários	1.1.1.1 - Instalar/Configurar Aplicativos, Softwares e Sistemas v2.1
Requisição de Serviço	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.1 - Usuários	1.1.1.10 - Perfil de usuário - Excluir perfil v2.1
Requisição de Serviço	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.1 - Usuários	1.1.1.11 - Perfil de usuário - Configurar/Atualizar perfil v2.1
Requisição de Serviço	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.1 - Usuários	1.1.1.12 - Senhas e credenciais - Redefinição de senha AD v2.1
Requisição de Serviço	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.1 - Usuários	1.1.1.13 - Senhas e credenciais - Redefinição de senha Sistemas v2.4
Requisição de Serviço	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.1 - Usuários	1.1.1.14 - Cópias em mídias de CD/DVD v2.4
Requisição de Serviço	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.1 - Usuários	1.1.1.15 - Elaboração de artigos para a base de dados de erros conhecidos v2.4
Requisição de Serviço	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.1 - Usuários	1.1.1.16 - Elaboração de pops e outras documentações v2.4
Requisição de Serviço	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.1 - Usuários	1.1.1.17 - Testes de novas ferramentas v2.4
Requisição de Serviço	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.1 - Usuários	1.1.1.18 - Inventário das estações de trabalho v2.4
Requisição de Serviço	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.1 - Usuários	1.1.1.19 - Compartilhar/Mapear pastas de rede v2.1

Disciplina	Grupo	Nome	Descrição	Serviço
Requisição de Serviço	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.1 - Usuários	1.1.1.2 - Instalar/Configurar/Scanear Antivírus v2.1
Requisição de Serviço	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.1 - Usuários	1.1.1.20 - Orientações à usuários v2.1
Requisição de Serviço	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.1 - Usuários	1.1.1.21 - Backup/Restore v2.7
Requisição de Serviço	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.1 - Usuários	1.1.1.22 - Configuração de Outlook v2.1
Requisição de Serviço	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.1 - Usuários	1.1.1.23 - Pesquisa de novos procedimentos e/ou melhoria dos que estão em uso atualmente v2.4
Requisição de Serviço	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.1 - Usuários	1.1.1.3 - Instalar/Configurar/Formatar Sistema Operacional v2.4
Requisição de Serviço	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.1 - Usuários	1.1.1.4 - Apoio técnico ou Orientacoes a Usuários v2.1
Requisição de Serviço	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.1 - Usuários	1.1.1.5 - Usuário - Criar usuário v2.4
Requisição de Serviço	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.1 - Usuários	1.1.1.6 - Usuário- Configurar/Atualizar usuário v2.1
Requisição de Serviço	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.1 - Usuários	1.1.1.7 - Usuário - Excluir usuário v2.7
Requisição de Serviço	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.1 - Usuários	1.1.1.8 - Usuário - Desabilitar usuário v2.7
Requisição de Serviço	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.1 - Usuários	1.1.1.9 - Perfil de usuário - Copiar/migrar perfil v2.1
Requisição de Serviço	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.2 - Caixas Postais de Correio Eletrônico	1.1.2.1 - Configuração de correio eletrônico institucional v2.1
Requisição de Serviço	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.2 - Caixas postais de correio eletrônico	1.1.2.2 - E-mail e caixa postal - Criar e-mail v2.7
Requisição de Serviço	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.2 - Caixas postais de correio eletrônico	1.1.2.3 - E-mail e caixa postal - Adic./Remover perm. conta corporativa v2.7
Requisição de Serviço	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.2 - Caixas postais de correio eletrônico	1.1.2.4 - E-mail e caixa postal - Excluir e-mail v2.7
Requisição de Serviço	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.2 - Caixas postais de correio eletrônico	1.1.2.5 - E-mail e caixa postal - Configurar agenda v2.1
Requisição de Serviço	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.2 - Caixas postais de correio eletrônico	1.1.2.6 - E-mail e caixa postal - Configurar/Atualizar e-mail v2.1
Requisição de Serviço	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.2 - Caixas postais de correio eletrônico	1.1.2.7 - E-mail e caixa postal - Criar/Carregar PST v2.1
Requisição de Serviço	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.2 - Caixas postais de correio eletrônico	1.1.2.8 - E-mail e caixa postal - Orientar/Apoiar usuário v2.1
Requisição de Serviço	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.3 - Grupos de Usuários	1.1.3.2 - Grupos de Usuários - Configurar/Atualizar Grupo v2.7
Requisição de Serviço	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.3 - Grupos de Usuários	1.1.3.3 - Grupos de Usuários - Criar Grupo de segurança v2.7

Disciplina	Grupo	Nome	Descrição	Serviço
Requisição de Serviço	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.3 - Grupos de Usuários	1.1.3.4 - Grupos de Usuários - Adicionar membro em grupo v2.7
Requisição de Serviço	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.3 - Grupos de Usuários	1.1.3.5 - Grupos de Usuários - Criar Grupo de distribuição v2.7
Requisição de Serviço	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.3 - Grupos de Usuários	1.1.3.6 - Grupos de Usuários - Remover membro de grupo v2.7
Requisição de Serviço	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.3 - Grupos de Usuários	1.1.3.7 - Grupos de Usuários - Excluir Grupo de segurança v2.7
Requisição de Serviço	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.3 - Grupos de Usuários	1.1.3.8 - Grupos de Usuários - Excluir Grupo de distribuição v2.7
Requisição de Serviço	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.4 - Desktops e Notebooks	1.1.4.1 - Incluir/Remover estação de trabalho no domínio v2.4
Requisição de Serviço	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.4 - Desktops e Notebooks	1.1.4.10 - Troca de Mouse v2.4
Requisição de Serviço	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.4 - Desktops e Notebooks	1.1.4.11 - Substituição de Teclado v2.4
Requisição de Serviço	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.4 - Desktops e Notebooks	1.1.4.12 - Aplicativos e Softwares - Instalar/Atualizar/Configurar v2.1
Requisição de Serviço	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.4 - Desktops e Notebooks	1.1.4.12 - Organizar ativos e equip. da sala de sup. V2.4
Requisição de Serviço	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.4 - Desktops e Notebooks	1.1.4.13 - Aplicativos e Softwares - Instalar/Copiar/Configurar Certificado Digital v2.1
Requisição de Serviço	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.4 - Desktops e Notebooks	1.1.4.14 - Aplicativos e Softwares - Homologar v2.4
Requisição de Serviço	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.4 - Desktops e Notebooks	1.1.4.15 - Aplicativos e Softwares - Desinstalar v2.1
Requisição de Serviço	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.4 - Desktops e Notebooks	1.1.4.16 - Aplicativos e Softwares - Orientar/Apoiar usuário v2.1
Requisição de Serviço	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.4 - Desktops e Notebooks	1.1.4.17 - Sistema Corporativo - Orientar/Apoiar usuário v2.4
Requisição de Serviço	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.4 - Desktops e Notebooks	1.1.4.18 - Sistema Corporativo - Instalar/Copiar/Configurar v2.1
Requisição de Serviço	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.4 - Desktops e Notebooks	1.1.4.19 - Antivírus - Instalar/Atualizar/Configurar v2.1
Requisição de Serviço	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.4 - Desktops e Notebooks	1.1.4.2 - Adicionar/Configurar Periféricos v2.1
Requisição de Serviço	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.4 - Desktops e Notebooks	1.1.4.20 - Antivírus - Realizar SCAN v2.1
Requisição de Serviço	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.4 - Desktops e Notebooks	1.1.4.21 - Antivírus - Orientar/Apoiar usuário v2.1
Requisição de Serviço	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.4 - Desktops e Notebooks	1.1.4.22 - Periféricos - Disponibilizar/Instalar/Configurar v2.4
Requisição de Serviço	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.4 - Desktops e Notebooks	1.1.4.23 - Periféricos - Orientar/Apoiar usuário v2.4
Requisição de Serviço	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.4 - Desktops e Notebooks	1.1.4.24 - Sistema Operacional - Instalar/Atualizar/Configurar S.O v2.4
Requisição de Serviço	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.4 - Desktops e Notebooks	1.1.4.25 - Sistema Operacional - Formatar PC para recolhimento v2.4
Requisição de Serviço	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.4 - Desktops e Notebooks	1.1.4.26 - Sistema Operacional - Orientar/Apoiar usuário v2.4
Requisição de Serviço	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.4 - Desktops e Notebooks	1.1.4.27 - Acesso a rede (local, wifi, internet) - Criar ponto de rede v2.4
Requisição de Serviço	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.4 - Desktops e Notebooks	1.1.4.28 - Acesso a rede (local, wifi, internet) - Conectar em rede wifi v2.4

Disciplina	Grupo	Nome	Descrição	Serviço
Requisição de Serviço	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.4 - Desktops e Notebooks	1.1.4.29 - Acesso a rede (local, wifi, internet) - Liberar sites/portas v2.4
Requisição de Serviço	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.4 - Desktops e Notebooks	1.1.4.3 - Acesso a rede (local, wifi, internet) -Desktops v2.4
Requisição de Serviço	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.4 - Desktops e Notebooks	1.1.4.30 - Acesso a rede (local, wifi, internet) - Acesso/Permissões para VPN v2.4
Requisição de Serviço	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.4 - Desktops e Notebooks	1.1.4.31 - Acesso a rede (local, wifi, internet) - Configurar VPN v2.4
Requisição de Serviço	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.4 - Desktops e Notebooks	1.1.4.32 - Acesso a rede (local, wifi, internet) - Configurar acesso à rede local v2.4
Requisição de Serviço	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.4 - Desktops e Notebooks	1.1.4.33 - Acesso a rede (local, wifi, internet) - Criar usuário temporário para WIFI v2.4
Requisição de Serviço	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.4 - Desktops e Notebooks	1.1.4.34 - Acesso a rede (local, wifi, internet) - Orientar/Apoiar usuário v2.4
Requisição de Serviço	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.4 - Desktops e Notebooks	1.1.4.35 - Compartilhamentos e dados - Mapear/Compartilhar v2.1
Requisição de Serviço	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.4 - Desktops e Notebooks	1.1.4.36 - Compartilhamentos e dados - Acesso/Permissão à pastas v2.7
Requisição de Serviço	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.4 - Desktops e Notebooks	1.1.4.37 - Compartilhamentos e dados - Alterar cotas de armazenamento v2.7
Requisição de Serviço	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.4 - Desktops e Notebooks	1.1.4.38 - Compartilhamentos e dados - Orientar/Apoiar usuário v2.1
Requisição de Serviço	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.4 - Desktops e Notebooks	1.1.4.39 - Garantia e Terceiros - Acionamento / Acompanhamento v2.4
Requisição de Serviço	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.4 - Desktops e Notebooks	1.1.4.4 - Solicitação de Equipamento Desktop/Notebook/Impressora v2.4
Requisição de Serviço	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.4 - Desktops e Notebooks	1.1.4.40 - Garantia e Terceiros - Contatar/Acionar garantia ou fornecedor v2.4
Requisição de Serviço	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.4 - Desktops e Notebooks	1.1.4.41 - Garantia e Terceiros - Orientar/Apoiar usuário v2.4
Requisição de Serviço	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.4 - Desktops e Notebooks	1.1.4.42 - Backup e Restore de dados - Realizar backup de dados v2.4
Requisição de Serviço	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.4 - Desktops e Notebooks	1.1.4.43 - Backup e Restore de dados - Realizar restore de dados v2.4
Requisição de Serviço	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.4 - Desktops e Notebooks	1.1.4.44 - Backup e Restore de dados - Orientar/Apoiar usuário v2.4
Requisição de Serviço	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.4 - Desktops e Notebooks	1.1.4.45 - Estação de Trabalho - Movimentação e remanejamento v2.4
Requisição de Serviço	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.4 - Desktops e Notebooks	1.1.4.46 - Estação de Trabalho - Montar estação (Energizar, conectorização) v2.4
Requisição de Serviço	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.4 - Desktops e Notebooks	1.1.4.47 - Estação de Trabalho - Configurar BIOS (Firmware, sequencia de boot) v2.4
Requisição de Serviço	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.4 - Desktops e Notebooks	1.1.4.48 - Estação de Trabalho - Manutenção preventiva (Limpeza, lubrificação) v2.4
Requisição de Serviço	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.4 - Desktops e Notebooks	1.1.4.49 - Estação de Trabalho - Orientar/Apoiar usuário v2.4
Requisição de Serviço	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.4 - Desktops e Notebooks	1.1.4.5 - Realizar limpeza de dispositivos de hardware v2.4
Requisição de Serviço	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.4 - Desktops e Notebooks	1.1.4.50 - Projetores - Disponibilizar/Instalar/Configurar/Recolher equipamento v2.4
Requisição de Serviço	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.4 - Desktops e Notebooks	1.1.4.51 - Projetores - Orientar/Apoiar usuário v2.4

Disciplina	Grupo	Nome	Descrição	Serviço
Requisição de Serviço	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.4 - Desktops e Notebooks	1.1.4.52 - Movimentação e remanejamento - Desktop e Notebook (Recolher) v2.4
Requisição de Serviço	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.4 - Desktops e Notebooks	1.1.4.53 - Movimentação e remanejamento - Desktop e Notebook (teclado/mouse/monitor) v2.4
Requisição de Serviço	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.4 - Desktops e Notebooks	1.1.4.54 - Movimentação e remanejamento - Desktop e notebook (Orientar/Apoiar usuário) v2.4
Requisição de Serviço	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.4 - Desktops e Notebooks	1.1.4.6 - Configuração de Atalhos v2.1
Requisição de Serviço	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.4 - Desktops e Notebooks	1.1.4.7 - Atualização de Software v2.1
Requisição de Serviço	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.4 - Desktops e Notebooks	1.1.4.8 - Configuração de teclado v2.1
Requisição de Serviço	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.4 - Desktops e Notebooks	1.1.4.9 - Instalação de Monitor v2.4
Requisição de Serviço	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.5 - Tablets, Smartphones, etc.	1.1.5.10 - Tablets e Smartphones - Acesso a internet - Configurar WIFI v2.4
Requisição de Serviço	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.5 - Tablets, Smartphones, etc.	1.1.5.11 - Tablets e Smartphones - Acesso a internet - Liberar sites/portas v2.4
Requisição de Serviço	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.5 - Tablets, Smartphones, etc.	1.1.5.12 - Tablets e Smartphones - Recolher / laudo v2.4
Requisição de Serviço	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.5 - Tablets, Smartphones, etc.	1.1.5.13 - Tablets e Smartphones - Disponibilização - Tablets, Smartphones, etc v2.4
Requisição de Serviço	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.5 - Tablets, Smartphones, etc.	1.1.5.14 - Tablets e Smartphones - Acesso a internet - Criar usuário temp. para WIFI v2.4
Requisição de Serviço	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.5 - Tablets, Smartphones, etc.	1.1.5.15 - Tablets e Smartphones - Acesso a internet - Orientar/Apoiar usuário v2.4
Requisição de Serviço	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.5 - Tablets, Smartphones, etc.	1.1.5.4 - Tablets e Smartphones - Sistemas Institucionais - Inst./Configurar/Atualizar v2.4
Requisição de Serviço	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.5 - Tablets, Smartphones, etc.	1.1.5.5 - Tablets e Smartphones -Sistemas Institucionais - Desinstalar v2.4
Requisição de Serviço	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.5 - Tablets, Smartphones, etc.	1.1.5.55 - Emprestar equipamento temporariamente v2.4
Requisição de Serviço	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.5 - Tablets, Smartphones, etc.	1.1.5.6 - Tablets e Smartphones -Sistemas Institucionais - Orientar/Apoia usuário v2.4
Requisição de Serviço	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.5 - Tablets, Smartphones, etc.	1.1.5.7 - Tablets e Smartphones - Aplicativos e Softwares - Instal./Config./Atualizar v2.4
Requisição de Serviço	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.5 - Tablets, Smartphones, etc.	1.1.5.8 - Tablets e Smartphones - Aplicativos e Softwares - Homologar v2.4
Requisição de Serviço	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.5 - Tablets, Smartphones, etc.	1.1.5.9 - Tablets e Smartphones - Aplicativos e Softwares - Desinstalar v2.4
Requisição de Serviço	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.6 - Impressoras, scanners e multifuncionais corporativos	1.1.6.1 - Instal/Config impress, proj, videoconf v2.4

Disciplina	Grupo	Nome	Descrição	Serviço
Requisição de Serviço	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.6 - Impressoras, scanners e multifuncionais corporativos	1.1.6.10 - Abertura de chamado de terceiro para remaneja. v2.4
Requisição de Serviço	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.6 - Impressoras, scanners e multifuncionais corporativos	1.1.6.10 - Remanejamento de Impressoras/Multifunc v2.4
Requisição de Serviço	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.6 - Impressoras, scanners e multifuncionais corporativos	1.1.6.3 - Impressora e Scanner - Instal./configuração/Mapear v2.4
Requisição de Serviço	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.6 - Impressoras, scanners e multifuncionais corporativos	1.1.6.4 - Impressora e Scanner - Suprimentos v2.4
Requisição de Serviço	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.6 - Impressoras, scanners e multifuncionais corporativos	1.1.6.5 - Impressora e Scanner - Disponibilizar v2.4
Requisição de Serviço	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.6 - Impressoras, scanners e multifuncionais corporativos	1.1.6.6 - Impressora e Scanner - Gerenciamento/Permiss. v2.4
Requisição de Serviço	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.6 - Impressoras, scanners e multifuncionais corporativos	1.1.6.7 - Impressora e Scanner - Instalar Drivers v2.4
Requisição de Serviço	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.6 - Impressoras, scanners e multifuncionais corporativos	1.1.6.8 - Impressora e Scanner - Orientar/Apoiar usuário v2.4
Requisição de Serviço	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.6 - Impressoras, scanners e multifuncionais corporativos	1.1.6.9 - Abertura de chamado de terceiro para recolhimento v2.4
Requisição de Serviço	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.6 - Impressoras, scanners e multifuncionais corporativos	1.1.6.9 - Abertura de chamado troca de tonner/tinta v2.4
Requisição de Serviço	6 - IHB - Telefonia	6.2 - Telefonia	6.2.1 - Terminais de telefonia	6.2.1.2 - Telefonia - Excluir / Recolher aparelho
Requisição de Serviço	6 - IHB - Telefonia	6.2 - Telefonia	6.2.1 - Terminais de telefonia	6.2.1.3 - Telefonia - Incluir / Disponibilizar/Instalar aparelho
Requisição de Serviço	6 - IHB - Telefonia	6.2 - Telefonia	6.2.1 - Terminais de telefonia	6.2.1.4 - Telefonia - Configurar aparelho
Requisição de Serviço	6 - IHB - Telefonia	6.2 - Telefonia	6.2.1 - Terminais de telefonia	6.2.1.5 - Telefonia - Bloquear chamadas
Requisição de Serviço	6 - IHB - Telefonia	6.2 - Telefonia	6.2.1 - Terminais de telefonia	6.2.1.6 - Telefonia - Liberar chamadas
Requisição de Serviço	6 - IHB - Telefonia	6.2 - Telefonia	6.2.1 - Terminais de telefonia	6.2.1.7 - Telefonia - Remanejar aparelho
Requisição de Serviço	6 - IHB - Telefonia	6.2 - Telefonia	6.2.1 - Terminais de telefonia	6.2.1.8 - Telefonia - Gerenciar ramal

Disciplina	Grupo	Nome	Descrição	Serviço
Requisição de Serviço	6 - IHB - Telefonia	6.2 - Telefonia	6.2.1 - Terminais de telefonia	6.2.1.9 - Telefonia - Criar/Associar grupo de captura
Requisição de Serviço	6 - IHB - Telefonia	6.2 - Telefonia	6.2.1 - Terminais de telefonia	6.2.1.10 - Telefonia - Orientar/Apoiar usuário
Requisição de Serviço	1 - Suporte	1.2 - Itens de Suporte à Infraestrutura	1.2.12 - Ativos ou Passivos de rede e WiFi	1.2.12.1 - Confeção de cabo de redes v2.4
Requisição de Serviço	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.1 - Usuários	1.1.1.24 - Acesso a rede (wifi, internet) - Dispositivos móveis
Requisição de Serviço	1 - Suporte	1.1 - Itens de Suporte ao Usuário	1.1.1 - Usuários	1.1.1.25 - Criar/Configurar/Remover Conta no AD
Requisição de Serviço	6 - IHB - Sistemas	6.4 - Gestão de Sistemas	6.4.1 - Usuários	6.4.1.1 - Criar e configurar contas em sistemas institucionais
Requisição de Serviço	6 - IHB - Sistemas	6.4 - Gestão de Sistemas	6.4.1 - Usuários	6.4.1.10 - Realizar carga no estoque no sistema MV
Requisição de Serviço	6 - IHB - Sistemas	6.4 - Gestão de Sistemas	6.4.1 - Usuários	6.4.1.11 - Orientar servidores e colaboradores do IHB no sistema MV
Requisição de Serviço	6 - IHB - Sistemas	6.4 - Gestão de Sistemas	6.4.1 - Usuários	6.4.1.12 - Levantar requisitos funcionais para o sistema MV
Requisição de Serviço	6 - IHB - Sistemas	6.4 - Gestão de Sistemas	6.4.1 - Usuários	6.4.1.13 - Efetuar cadastro de dados/informações no Sistema MV
Requisição de Serviço	6 - IHB - Sistemas	6.4 - Gestão de Sistemas	6.4.1 - Usuários	6.4.1.14 - Orientações à usuários em Sistemas Institucionais
Requisição de Serviço	6 - IHB - Sistemas	6.4 - Gestão de Sistemas	6.4.1 - Usuários	6.4.1.2 - Outros Apoios Técnicos nos Sistemas Institucionais
Requisição de Serviço	6 - IHB - Sistemas	6.4 - Gestão de Sistemas	6.4.1 - Usuários	6.4.1.3 - Configurações de tabelas no sistema MV
Requisição de Serviço	6 - IHB - Sistemas	6.4 - Gestão de Sistemas	6.4.1 - Usuários	6.4.1.4 - Mapeamento de Processos para o sistema MV
Requisição de Serviço	6 - IHB - Sistemas	6.4 - Gestão de Sistemas	6.4.1 - Usuários	6.4.1.5 - Levantamento de Processos AS IS para o sistema MV
Requisição de Serviço	6 - IHB - Sistemas	6.4 - Gestão de Sistemas	6.4.1 - Usuários	6.4.1.6 - Levantamento de Processos TO BE para o sistema MV
Requisição de Serviço	6 - IHB - Sistemas	6.4 - Gestão de Sistemas	6.4.1 - Usuários	6.4.1.7 - Criar relatórios/apresentações sobre o sistema MV
Requisição de Serviço	6 - IHB - Sistemas	6.4 - Gestão de Sistemas	6.4.1 - Usuários	6.4.1.8 - Criação/Configuração de estoques no sistema MV
Requisição de Serviço	6 - IHB - Sistemas	6.4 - Gestão de Sistemas	6.4.1 - Usuários	6.4.1.9 - Apoio técnico no sistema MV
Requisição de Serviço	7 - IHB - Painéis e Totens	7.1 - Painel e Totem	7.1.1 - Painel	7.1.1.1 - Instalação de Painel
Requisição de Serviço	7 - IHB - Painéis e Totens	7.1 - Painel e Totem	7.1.1 - Painel	7.1.1.2 - Manutenção preventiva no painel
Requisição de Serviço	7 - IHB - Painéis e Totens	7.1 - Painel e Totem	7.1.1 - Painel	7.1.1.3 - Formatação de mini PC do painel
Requisição de Serviço	7 - IHB - Painéis e Totens	7.1 - Painel e Totem	7.1.1 - Painel	7.1.1.4 - Instalação de aplicações
Incidente	7 - IHB - Painéis e Totens	7.1 - Painel e Totem	7.1.1 - Painel	7.1.1.5 - Correção de hora
Requisição de Serviço	7 - IHB - Painéis e Totens	7.1 - Painel e Totem	7.1.2 - Totem	7.1.2.1 - Instalação de Totem

Disciplina	Grupo	Nome	Descrição	Serviço
Requisição de Serviço	7 - IHB - Painéis e Totens	7.1 - Painel e Totem	7.1.2 - Totem	7.1.2.2 - Formatação de mini PC do Totem
Requisição de Serviço	7 - IHB - Painéis e Totens	7.1 - Painel e Totem	7.1.2 - Totem	7.1.2.3 - Instalação de aplicações
Incidente	7 - IHB - Painéis e Totens	7.1 - Painel e Totem	7.1.2 - Totem	7.1.2.4 - Correção de hora
Requisição de Serviço	7 - IHB - Painéis e Totens	7.1 - Painel e Totem	7.1.2 - Totem	7.1.2.5 - Abastecimento de suprimentos
Incidente	7 - IHB - Painéis e Totens	7.1 - Painel e Totem	7.1.1 - Painel	7.1.1.6 - Painel sem som
Incidente	7 - IHB - Painéis e Totens	7.1 - Painel e Totem	7.1.1 - Painel	7.1.1.7 - Painel não realiza chamadas
Incidente	7 - IHB - Painéis e Totens	7.1 - Painel e Totem	7.1.1 - Painel	7.1.1.8 - Painel com tela preta
Incidente	7 - IHB - Painéis e Totens	7.1 - Painel e Totem	7.1.1 - Painel	7.1.1.9 - Painel não liga
Incidente	7 - IHB - Painéis e Totens	7.1 - Painel e Totem	7.1.2 - Totem	7.1.2.6 - Totem não liga
Incidente	7 - IHB - Painéis e Totens	7.1 - Painel e Totem	7.1.2 - Totem	7.1.2.7 - Totem não imprime
Incidente	7 - IHB - Painéis e Totens	7.1 - Painel e Totem	7.1.2 - Totem	7.1.2.8 - Totem travado
Incidente	7 - IHB - Painéis e Totens	7.1 - Painel e Totem	7.1.2 - Totem	7.1.2.9 - Totem com tela branca
Requisição de Serviço	8 - IHB - Suporte MV	8.1 - Sistema de Gestão Hospitalar	8.1.1 - Infraestrutura	8.1.1.1 - Análise de Servidor
Requisição de Serviço	8 - IHB - Suporte MV	8.1 - Sistema de Gestão Hospitalar	8.1.1 - Infraestrutura	8.1.1.2 - Configuração no Firewall Oracle
Requisição de Serviço	8 - IHB - Suporte MV	8.1 - Sistema de Gestão Hospitalar	8.1.1 - Infraestrutura	8.1.1.3 - Criar Relatório
Requisição de Serviço	8 - IHB - Suporte MV	8.1 - Sistema de Gestão Hospitalar	8.1.1 - Infraestrutura	8.1.1.4 - Teste de Performance de Link
Requisição de Serviço	8 - IHB - Suporte MV	8.1 - Sistema de Gestão Hospitalar	8.1.1 - Infraestrutura	8.1.1.5 - Conceder Acesso
Incidente	8 - IHB - Suporte MV	8.1 - Sistema de Gestão Hospitalar	8.1.1 - Infraestrutura	8.1.1.6 - Servidor Indisponível
Incidente	8 - IHB - Suporte MV	8.1 - Sistema de Gestão Hospitalar	8.1.1 - Infraestrutura	8.1.1.7 - VPN Indisponível
Incidente	8 - IHB - Suporte MV	8.1 - Sistema de Gestão Hospitalar	8.1.1 - Infraestrutura	8.1.1.8 - Link Indisponível
Incidente	8 - IHB - Suporte MV	8.1 - Sistema de Gestão Hospitalar	8.1.1 - Infraestrutura	8.1.1.9 - Erro na Aplicação - Autenticador
Incidente	8 - IHB - Suporte MV	8.1 - Sistema de Gestão Hospitalar	8.1.1 - Infraestrutura	8.1.1.10 - Erro na Aplicação - SOULMV
Incidente	8 - IHB - Suporte MV	8.1 - Sistema de Gestão Hospitalar	8.1.1 - Infraestrutura	8.1.1.11 - Erro na Aplicação - PEP
Incidente	8 - IHB - Suporte MV	8.1 - Sistema de Gestão Hospitalar	8.1.1 - Infraestrutura	8.1.1.12 - Erro na Aplicação - SACR

Disciplina	Grupo	Nome	Descrição	Serviço
Incidente	8 - IHB - Suporte MV	8.1 - Sistema de Gestão Hospitalar	8.1.1 - Infraestrutura	8.1.1.13 - Erro na Aplicação - Totem e Senha
Incidente	8 - IHB - Suporte MV	8.1 - Sistema de Gestão Hospitalar	8.1.1 - Infraestrutura	8.1.1.14 - Erro na Aplicação - Pannel
Incidente	8 - IHB - Suporte MV	8.1 - Sistema de Gestão Hospitalar	8.1.1 - Infraestrutura	8.1.1.15 - Erro na Aplicação - MVGE
Incidente	8 - IHB - Suporte MV	8.1 - Sistema de Gestão Hospitalar	8.1.1 - Infraestrutura	8.1.1.16 - Erro na Aplicação - MV Portaria
Incidente	6 - IHB - Impressão	6.3 - Impressão	6.3.1 - Impressoras e multifuncionais	6.3.1.1 - Atolamento de papel
Incidente	6 - IHB - Impressão	6.3 - Impressão	6.3.1 - Impressoras e multifuncionais	6.3.1.2 - Impressora não imprime
Incidente	6 - IHB - Impressão	6.3 - Impressão	6.3.1 - Impressoras e multifuncionais	6.3.1.3 - Apagar fila de impressão
Incidente	6 - IHB - Impressão	6.3 - Impressão	6.3.1 - Impressoras e multifuncionais	6.3.1.4 - Realizar substituição de Impressoras/Multifuncionais
Incidente	6 - IHB - Impressão	6.3 - Impressão	6.3.1 - Impressoras e multifuncionais	6.3.1.5 - Impressão riscada/qualidade da impressão
Incidente	6 - IHB - Impressão	6.3 - Impressão	6.3.1 - Impressoras e multifuncionais	6.3.1.6 - Barulho ou ruído na Impressoras/Multifuncionais
Incidente	6 - IHB - Impressão	6.3 - Impressão	6.3.1 - Impressoras e multifuncionais	6.3.1.7 - Tratamento de falha relacionado a Impressoras/Multifuncionais
Requisição de Serviço	6 - IHB - Impressão	6.3 - Impressão	6.3.1 - Impressoras e multifuncionais	6.3.1.1 - Instalar/Configurar Impressoras/Multifuncionais
Requisição de Serviço	6 - IHB - Impressão	6.3 - Impressão	6.3.1 - Impressoras e multifuncionais	6.3.1.2 - Realizar troca de tonner/tinta da Impressoras/Multifuncionais
Requisição de Serviço	6 - IHB - Impressão	6.3 - Impressão	6.3.1 - Impressoras e multifuncionais	6.3.1.3 - Remanejamento de Impressoras/Multifuncionais



Documento assinado eletronicamente por **Elton Eduardo de Lima, Usuário Externo**, em 29/07/2020, às 20:50, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **Antonio Jorge Soares de Souza, Usuário Externo**, em 29/07/2020, às 20:52, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **Luan Jacobina Vogado - Matr.0000704-8, Chefe do Núcleo de Telecomunicações**, em 29/07/2020, às 21:13, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **THIAGO DE LACERDA CHAVES - Matr.0000416-6, Chefe de Núcleo**, em 29/07/2020, às 22:08, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **SERGIO LUIZ DA COSTA - Matr.0000413-2, Diretor(a)-Presidente**, em 30/07/2020, às 15:25, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.

A autenticidade do documento pode ser conferida no site:
http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_imprimir_web&acao_origem=arvore_visualizar&id_documento=51328643&infra_sist...



acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0
verificador= **44361835** código CRC= **4E4C27DE**.

"Brasília - Patrimônio Cultural da Humanidade"

SMHS - Área Especial - Quadra 101 - Brasília - DF - Bairro Asa Sul - CEP 70335900 - DF

35505900

04016-00004991/2020-33

Doc. SEI/GDF 44361835