

## Catálogo de Serviços

CATEGORIA	SERVIÇO	DESCRIÇÃO	Tempo de Início de Tratativa TIT	Tempo Máximo de Solução TMS	Pode ser Realizado Remotamente?
Computadores	Instalar/Desinstalar/Atualizar/Configurar Software	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Instalar, desinstalar ou atualizar software solicitado pelo usuário final;</li> <li>b) Realizar testes básicos de operação do software de forma a garantir que a instalação foi efetuada com sucesso;</li> <li>c) Documentar a versão instalada ou atualizada ou software;</li> <li>d) No caso de softwares com demanda de instalação recorrente, a Contratada poderá propor a criação de GPOs ou scripts para automatização do processo de instalação, cabendo à Contratante autorizar a implantação das rotinas propostas pela Contratada.</li> </ul>	3 - Em até 2 horas	4 - Em até 8 horas	Sim
Computadores	Instalar/Atualizar Sistema Operacional (Windows ou Linux)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Realizar a extração de dados do usuário do microcomputador (como documentos e armazená-los em local indicado pela Contratante);</li> <li>b) O processo de substituição deverá ser realizado sempre que houver necessidade de substituição de discos ou formatação do dispositivo;</li> <li>c) Realizar a instalação do sistema operacional-base (Windows ou Linux) em computadores, conforme solicitado pelo usuário final;</li> <li>d) O processo de instalação inclui, além do próprio sistema operacional, a instalação de um conjunto de aplicativos comuns, definido pela Contratante;</li> <li>e) Nos casos em que houver a necessidade de inclusão do computador no controlador de domínio, o processo de instalação deve contemplar esta etapa;</li> <li>f) Mecanismos para criação de senhas locais e nomes dos hosts serão indicados pela Contratante.</li> </ul>	3 - Em até 2 horas	4 - Em até 8 horas	Sim
Computadores	Verificar/Substituir/instalar e configurar periféricos	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Desembalar o periférico (como webcam, equipamento de video conferência, scanner, impressora, etc.);</li> <li>b) Realizar a instalação de drivers do periférico;</li> <li>c) Testar o funcionamento do periférico;</li> <li>d) Informar ao usuário eventuais detalhes técnicos necessários à utilização do periférico.</li> </ul>	3 - Em até 2 horas	4 - Em até 8 horas	Não
Computadores	Instalar computador (fisicamente)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Desembalar o computador;</li> <li>b) Realizar a interconexão de cabos entre os periféricos do equipamento de forma organizada (com uso de fita, se necessário);</li> <li>c) Realizar a conexão do equipamento com as tomadas e ponto de rede (no caso de equipamento cabeado);</li> <li>d) Realizar a ativação do ponto de rede, caso necessário;</li> <li>e) Realizar testes básicos de conectividade e funcionamento do computador.</li> </ul>	3 - Em até 2 horas	4 - Em até 8 horas	Não
Computadores	Instalar/substituir componentes em computador (memória, fonte, disco, etc)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Realizar a troca do componente demandado (por falha ou por necessidade de aumento de capacidade) - o material será fornecido pela Contratante;</li> <li>b) Realizar testes básicos de funcionamento do novo componente;</li> <li>c) Documentar a troca do componente no chamarão;</li> <li>d) Encaminhar componente substituído para a Contratante.</li> </ul>	3 - Em até 2 horas	4 - Em até 8 horas	Não
Computadores	Verificar funcionamento de nobreak	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Realizar testes básicos de conectividade e funcionamento do nobreak, realizando a ligação de equipamento ativo e medindo o tempo de duração da bateria;</li> <li>b) Verificar o comportamento do nobreak quando há o restabelecimento da energia elétrica, de modo a aferir se o estado anterior é recuperado, isto é, se o nobreak, após o retorno da corrente elétrica é religado automaticamente (caso o seu estado anterior era "ligado");</li> <li>c) Encaminhar o nobreak para manutenção, caso seja observada anomalia em seu funcionamento.</li> </ul>	3 - Em até 2 horas	4 - Em até 8 horas	Não
Computadores	Incluir/remover computador do domínio do AD	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Incluir/remover o computador do controlador do domínio, utilizando interface nativa do sistema operacional Windows ou Linux;</li> <li>b) Posicionar o computador recente-adicionado na OU adequada no controlador de domínio, conforme política da contratante, de forma que seja garantida a organização hierárquica dos ativos, bem como a aplicação dos GPOs previamente definidas para cada OU.</li> </ul>	3 - Em até 2 horas	4 - Em até 8 horas	Sim
Computadores	Auxiliar usuários na aplicação de configurações de rede e software	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Orientar usuários na aplicação de configurações de rede, incluindo formas de autenticação, configuração de certificados e outras configurações pertinentes. As redes wifi da Contratada, em geral, possuem autenticação 802.1x;</li> <li>b) Realizar checklist básico para verificar falhas no computador, incluindo a verificação de existência de cabos e alimentação correta, e das falhas no ponto de rede ou ainda desconexão de cabos e periféricos locais do computador. Esse tipo de verificação deve ser realizado no local onde o equipamento esteja instalado e em uso pelo usuário;</li> <li>c) Após o checklist básico, a Contratada deverá realizar um checklist intermediário, buscando detectar problemas relacionados a software e hardware no equipamento;</li> <li>d) Caso seja necessário alguma intervenção mais aprofundada no equipamento, que não possa ser resolvida no local, competirá à Contratada providenciar o recolhimento do equipamento para providências técnicas de solução (incluindo o seu transporte até a sala técnica disponibilizada pela Contratante);</li> <li>e) Nos casos em que for necessário o recolhimento do equipamento para manutenção, competirá à Contratada providenciar o retorno do mesmo ao local de trabalho do usuário final, realizando a entrega do equipamento e testes locais para garantir o pleno funcionamento do mesmo.</li> </ul>	2 - Em até 1 hora	2 - Em até 2 horas	Sim
Computadores	Tratar falha ou indisponibilidade de computador	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Realizar o tratamento de falha de computador localizado em laboratório ou sala de aula durante período de aula que indisponibilize o uso de equipamento (em casos de prova ou indicados como necessário pelo professor do momento).</li> <li>b) Realizar instalação ou relocalização de projetores multimídia, incluindo a fixação de suportes, alinhamento do equipamento, ajustes de foco e Keystone;</li> <li>c) Realizar a configuração de entrada de vídeo, configuração de rede (endereçamento IP, SNMP etc) e resolução compatível com os dispositivos de origem (computadores, mídia centers, etc.).</li> <li>d) Realizar a instalação inicial ou substituição de cabos de vídeo (HDMI ou VGA, conforme determinado pela instituição) utilizados na conexão entre o projetor e os dispositivos de origem de imagem e verificação de integridade do sinal;</li> <li>e) Realizar a instalação de infraestrutura intermediária para conectividade com o projetor, com cabo, caixa embutida e espelho HDMI para projeção com a utilização de um cabo HDMI curto;</li> <li>f) Realizar a organização física e testes para assegurar qualidade na transmissão de vídeo.</li> </ul>	3 - Em até 2 horas	3 - Em até 4 horas	Não
Computadores	Tratar falha ou indisponibilidade de computador de sala de aula	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Realizar o tratamento de falha de computador localizado em laboratório ou sala de aula durante período de aula que indisponibilize o uso de equipamento (em casos de prova ou indicados como necessário pelo professor do momento).</li> </ul>	1 - Em até 30 minutos	1 - Em até 1 hora	Não
Projetores multimídia	Instalar/configurar/movimentar projetor multimídia (fixação de suporte, projetor, etc)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Realizar instalação ou relocalização de projetores multimídia, incluindo a fixação de suportes, alinhamento do equipamento, ajustes de foco e Keystone;</li> <li>b) Realizar a configuração de entrada de vídeo, configuração de rede (endereçamento IP, SNMP etc) e resolução compatível com os dispositivos de origem (computadores, mídia centers, etc.).</li> </ul>	3 - Em até 2 horas	4 - Em até 8 horas	Não
Projetores multimídia	Instalar/Substituir cabo de vídeo de projetor (HDMI, VGA, etc)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Realizar a instalação inicial ou substituição de cabos de vídeo (HDMI ou VGA, conforme determinado pela instituição) utilizados na conexão entre o projetor e os dispositivos de origem de imagem e verificação de integridade do sinal;</li> <li>b) Realizar a instalação de infraestrutura intermediária para conectividade com o projetor, com cabo, caixa embutida e espelho HDMI para projeção com a utilização de um cabo HDMI curto;</li> <li>c) Realizar a organização física e testes para assegurar qualidade na transmissão de vídeo.</li> </ul>	3 - Em até 2 horas	4 - Em até 8 horas	Não
Projetores multimídia	Manutenção Preventiva e Substituição de lâmpadas e filtros	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Realizar a manutenção preventiva em projetores multimídia, abrangendo a limpeza de filtros de ar, substituição de filtros danificados e lâmpadas conforme a vida útil especificada pelo fabricante ou necessidade.</li> </ul>	3 - Em até 2 horas	4 - Em até 8 horas	Não
Projetores multimídia	Tratar falha ou indisponibilidade de projetor multimídia	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Realizar correção de falhas ou indisponibilidades operacionais em projetores multimídia, em processos de configuração, alteração de configuração, reinício, ou funções de teste do sistema de projeção, como alimentação elétrica ou sinal de vídeo, configurações corretivas e de reposição;</li> <li>b) No caso de necessidade de manutenção que implique em troca de projetor ou cabos, a Contratada deverá providenciar a aplicação de solução de contorno (ainda que por meio da instalação provisória de projetor sobressalente, disponibilizada pela Contratante).</li> </ul>	1 - Em até 30 minutos	1 - Em até 1 hora	Não
Telefonia IP	Instalar/configurar/movimentar telefone	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Realizar a instalação inicial de aparelhos telefônicos para o usuário (realizar a instalação física e teste do aparelho no local físico designado pelo usuário);</li> <li>b) Realizar a configuração necessária para novos ramais e ramais existentes através da infraestrutura utilizada pela Contratante (sendo atualmente FreePBX);</li> <li>c) Realizar a movimentação física dos equipamentos entre pontos de rede ou dar apoio ao usuário trocar de sala ou prédio, realizando testes de conectividade e validação do funcionamento após a relocalização.</li> </ul>	3 - Em até 2 horas	4 - Em até 8 horas	Não
Telefonia IP	Realizar configurações ou alteração existentes em aparelho	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Realização de ajustes em configurações já implantadas nos aparelhos telefônicos, conforme demandas operacionais ou necessidades do usuário (como modificações de número de ramal, redirecionamento de chamadas, atendimento de ligações de telefone vizinho, ou outras funcionalidades disponíveis disponíveis).</li> </ul>	3 - Em até 2 horas	4 - Em até 8 horas	Sim
Telefonia IP	Tratar falha ou indisponibilidade de telefone	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Realizar atendimento a incidentes relacionados à falha ou indisponibilidade nos aparelhos telefônicos, realizando diagnóstico técnico e execução de ações corretivas.</li> <li>b) Realizar apoio aos usuários no uso de sistemas de videoconferências (como Polycom, Logitech Studio, etc).</li> </ul>	3 - Em até 2 horas	4 - Em até 8 horas	Sim
Videoconferência	Auxiliar usuários na utilização do sistema de videoconferência	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) O apoio consiste no auxílio de instalação e configuração do equipamento, incluindo interconexão de cabos (inclusive HDMI para saídas de tela);</li> <li>b) O suporte técnico deverá apoiar na realização de conferências de teste, para validação das configurações de vídeo e áudio antes da realização de eventos;</li> <li>c) O suporte técnico deverá apoiar os usuários durante as conferências, em caso de problemas.</li> </ul>	3 - Em até 2 horas	4 - Em até 8 horas	Não
Impressoras	Instalar ou configurar impressora/multifuncional/scanner	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Realizar instalação física e configuração lógica (instalação de drivers) de impressoras para impressão e digitalização através da rede no equipamento do usuário, em sistemas operacionais windows, linux, mac;</li> <li>b) Realizar testes de funcionamento para garantir a plena operação do dispositivo conforme necessidade do usuário.</li> </ul>	3 - Em até 2 horas	4 - Em até 8 horas	Não
Impressoras	Trocá insumos de impressora (toner)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Realizar a substituição segura e adequada de insumos de impressão, como toners, cartuchos de tinta ou cilindros utilizados compatíveis com a impressora quando os mesmos estiverem em níveis baixos para utilização;</li> <li>b) Após troca, realizar testes de impressão e verificar se o equipamento está operando normalmente.</li> </ul>	3 - Em até 2 horas	4 - Em até 8 horas	Não
Impressoras	Tratar falha ou indisponibilidade de impressora	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Realizar o tratamento de falhas ou indisponibilidades em impressoras, multifuncionais e scanners verificando a conectividade da impressora pela rede, stolamentos, erros de hardware ou falhas de software, sempre visando o restabelecimento pleno da funcionalidade com o menor impacto ao usuário, incluindo o acondicionamento da assistência técnica.</li> </ul>	3 - Em até 2 horas	4 - Em até 8 horas	Não
CFTV e Controle de acesso	Configurar a câmera de vigilância	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Realizar as configurações de rede, credenciais de acesso e identificação do equipamento, conforme padrão estabelecido pela Contratante;</li> <li>b) Inserir a câmera no software de gerenciamento;</li> <li>c) Realizar ajustes dos recursos de monitoramento disponíveis na câmera, como configuração do carrossel, área de alerta, etc.</li> </ul>	5 - Em até 8 horas	5 - Em até 24 horas	Sim
CFTV e Controle de acesso	Atualizar firmware de câmera de vigilância	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Realizar processo de atualização do firmware de câmera de vigilância</li> </ul>	5 - Em até 8 horas	5 - Em até 24 horas	Sim
CFTV e Controle de acesso	Tratar falha ou indisponibilidade de câmera de vigilância ou dispositivo de controle de acesso	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Realizar verificação de problemas em câmera de vigilância ou dispositivo de controle de acesso, incluindo: i) verificação do funcionamento do ponto de rede; ii) funcionamento de switch e/o injetor PoE; iii) verificação de funcionamento patch cords, iv) verificação de perda de pacotes de rede; v) verificação de logins e senhas.</li> <li>b) Notar os problemas na infraestrutura, dar providências para correção, como a substituição de cabos ou switch de rede.</li> <li>c) No caso de problemas de hardware com a câmera ou dispositivo de controle de acesso, encaminhar à Contratante laudo indicando a falha, para que ela tome as providências para substituição do equipamento.</li> </ul>	3 - Em até 2 horas	4 - Em até 8 horas	Não

## Catálogo de Serviços

CATEGORIA	SERVIÇO	DESCRIÇÃO	Tempo de Início de Tratativa TIT	Tempo Máximo de Solução TMS	Pode ser Realizado Remotamente?
Redes	Atuar na instalação, na conexão e no reordenamento de cabos e pontos de rede	<p>a) A conexão de pontos de rede consiste na interconexão entre patch panel e switch por meio do uso de patch cords (fornecidos pela Contratante);</p> <p>b) A identificação do patch panel e das posições consiste na etiquetagem de cada porta do patch panel com um identificador único, como número ou nome da conexão;</p> <p>c) A organização dos cabos consiste no posicionamento dos cabos no interior do rack, utilizando amarras de nylon ou outros dispositivos de fixação, evitando emaranhados e facilitando a manutenção. Os cabos devem ficar dentro da Caixa fornecida;</p> <p>d) A etiqueta deve ser de poliéster brilhante B-422, branca, resistente à faixa de temperatura entre -40°C a 212°C (etiquetas e equipamento de impressão é responsabilidade da Contratada);</p> <p>e) A identificação dos pontos devem seguir a norma TIA/EIA 606.</p> <p>a) Consiste na instalação de equipamento de rede (switch ou injetor PoE) em rack;</p> <p>b) No caso de access points, consiste na instalação física dos equipamentos nos locais designados (em que haverá infraestrutura previamente preparada);</p> <p>c) Esse tipo de serviço será demandado em situações como substituição de equipamentos defeituosos ou na necessidade de trocas protivas para fins de modernização do ambiente ou adequação dos ativos (ex: troca de switches de 24 portas por switches de 48 portas em face de aumento da demanda de usuários)</p> <p>a) Consiste na realização de atividades de levantamento de informações relacionadas a rede em determinado local da Universidade. Espera-se que, nessas atividades sejam identificados os ativos de rede do espaço físico apontado, como switches e APs, bem como a identificação de quais pontos de rede estejam conectados aos equipamentos. Como resultado final do trabalho é esperado a emissão de um relatório com as informações solicitadas.</p>	5 - Em até 8 horas	5 - Em até 24 horas	Não
Redes	Instalar/Trocar/Remover Equipamento de rede	<p>a) Consiste na prestação de serviços de instalação de um patch panel no rack de rede, incluindo a fixação dos keystones em suas posições (o fornecimento dos keystones não está incluso), a identificação das posições e organização dos cabos, visando organizar e otimizar a infraestrutura de rede dentro do rack de rede;</p> <p>b) A montagem do patch panel consiste na sua fixação no rack de rede, utilizando os parafusos e acessórios fornecidos pelo fabricante, e ainda seu alinhamento preciso para garantir a facilidade de acesso e conexão dos cabos;</p> <p>c) A fixação dos keystones consiste na remoção das tampas das portas do patch panel, inserção dos keystones nas portas, utilizando as ferramentas adequadas para garantir a conexão segura dos cabos;</p> <p>d) A identificação do patch panel e das posições consiste na etiquetagem de cada porta do patch panel com um identificador único, como número ou nome da conexão;</p> <p>e) A organização dos cabos consiste no posicionamento dos cabos no interior do rack, utilizando amarras de nylon ou outros dispositivos de fixação, evitando emaranhados e facilitando a manutenção. Os materiais citados feam a cargo da Contratada fornecer;</p> <p>f) A etiqueta deve ser de poliéster brilhante B-422, branca, resistente à faixa de temperatura entre -40°C a 212°C e reconhecida pela UL fornecida pela Contratada;</p> <p>g) A identificação dos pontos devem seguir a norma TIA/EIA 606.</p> <p>a) Consiste no ponto de rede do usuário e sua localização no rack de rede e patch panel;</p> <p>b) Etiquetar o ponto de rede do usuário e a porta correspondente do patch panel, com etiqueta autodescisiva impressa com o código identificador, sendo este no formato informado pela Contratante;</p> <p>c) A impressão deve ser feita com impressora de etiquetas térmica, de responsabilidade da Contratada;</p> <p>d) A etiqueta deve ser de poliéster brilhante B-422, branca, resistente à faixa de temperatura entre -40°C a 212°C e reconhecida pela UL fornecida pela Contratada;</p> <p>e) A identificação dos pontos devem seguir a norma TIA/EIA 606.</p>	5 - Em até 8 horas	5 - Em até 24 horas	Não
Redes	Levantar informação em ambiente de rede	<p>a) Consiste na realização de atividades de levantamento de informações relacionadas a rede em determinado local da Universidade. Espera-se que, nessas atividades sejam identificados os ativos de rede do espaço físico apontado, como switches e APs, bem como a identificação de quais pontos de rede estejam conectados aos equipamentos. Como resultado final do trabalho é esperado a emissão de um relatório com as informações solicitadas.</p>	5 - Em até 8 horas	5 - Em até 24 horas	Não
Redes	Organizar patch painel	<p>a) Consiste na prestação de serviços de instalação de um patch panel no rack de rede, incluindo a fixação dos keystones em suas posições (o fornecimento dos keystones não está incluso), a identificação das posições e organização dos cabos, visando organizar e otimizar a infraestrutura de rede dentro do rack de rede;</p> <p>b) A montagem do patch panel consiste na sua fixação no rack de rede, utilizando os parafusos e acessórios fornecidos pelo fabricante, e ainda seu alinhamento preciso para garantir a facilidade de acesso e conexão dos cabos;</p> <p>c) A fixação dos keystones consiste na remoção das tampas das portas do patch panel, inserção dos keystones nas portas, utilizando as ferramentas adequadas para garantir a conexão segura dos cabos;</p> <p>d) A identificação do patch panel e das posições consiste na etiquetagem de cada porta do patch panel com um identificador único, como número ou nome da conexão;</p> <p>e) A organização dos cabos consiste no posicionamento dos cabos no interior do rack, utilizando amarras de nylon ou outros dispositivos de fixação, evitando emaranhados e facilitando a manutenção. Os materiais citados feam a cargo da Contratada fornecer;</p> <p>f) A etiqueta deve ser de poliéster brilhante B-422, branca, resistente à faixa de temperatura entre -40°C a 212°C e reconhecida pela UL fornecida pela Contratada;</p> <p>g) A identificação dos pontos devem seguir a norma TIA/EIA 606.</p> <p>a) Consiste no ponto de rede do usuário e sua localização no rack de rede e patch panel;</p> <p>b) Etiquetar o ponto de rede do usuário e a porta correspondente do patch panel, com etiqueta autodescisiva impressa com o código identificador, sendo este no formato informado pela Contratante;</p> <p>c) A impressão deve ser feita com impressora de etiquetas térmica, de responsabilidade da Contratada;</p> <p>d) A etiqueta deve ser de poliéster brilhante B-422, branca, resistente à faixa de temperatura entre -40°C a 212°C e reconhecida pela UL fornecida pela Contratada;</p> <p>e) A identificação dos pontos devem seguir a norma TIA/EIA 606.</p>	5 - Em até 8 horas	5 - Em até 24 horas	Não
Redes	Identificar pontos de rede	<p>a) Consiste na ligação física, por meio de patchcord entre o equipamento (computador, telefone IP, acesso à rede) e a infraestrutura de rede (conector RJ-45);</p> <p>b) Inclui também a realização de conexão de periféricos de microcomputadores (ligação de monitores, webcams, scanners, etc) com o microcomputador, por meio de cabos fornecidos pela Contratante;</p> <p>c) Inclui também a realização da conexão de periféricos de equipamentos de videoconferência (como microfones, câmeras, televisores), por meio de cabos fornecidos pela Contratante;</p> <p>d) Limpeza de ativos de rede (como switches, racks e limpeza/desobstrução de lente de caméras), visando o bom funcionamento e assegurando que o ativo funcione adequadamente;</p> <p>e) Reparo e/ou substituição de pontos de rede em pontos de parede e patchpanel (ponto fêmea) e conectores machos (RJ-45) quando necessário.</p> <p>a) Serviço de verificação, planejamento e execução da atualização de firmware em equipamentos de rede (roteadores, switches, cameras e projetores);</p> <p>b) Análise de compatibilidade do backup e restauração das configurações atuais, após aplicação da nova versão do firmware disponibilizada pelo fabricante;</p> <p>c) Teste de funcionamento do ativo pós-atualização, garantindo a estabilidade, segurança e desempenho do dispositivo.</p> <p>a) Configuração inicial ou reconfiguração de equipamentos de rede de acordo com as necessidades do ambiente (como definição de IPs, VLANs, rotas estáticas/dinâmicas, regras de segurança, interfaces, protocolos (como DHCP, DNS, NAT, etc.) e demais parâmetros estabelecidos pela universidade).</p> <p>b) A configuração deve ser documentada e validada para assegurar o correto funcionamento e alinhamento com as políticas de rede da organização.</p> <p>a) Soluções corretivas (como substituição de hardware, ajustes de configuração ou reinicialização de servidores para correção de falhas ou indisponibilidades que afetem a operação de ativos de rede);</p> <p>b) Realizar diagnóstico da falha tratada, da solução adotada e registro de recomendação para ações preventivas futuras.</p> <p>a) Criar, Alterar ou Remover política de Grupo (GPO) para solução de problemas, melhorias no ambiente ou tratamento de demandas recorrentes;</p> <p>b) Homologar o funcionamento do GPO junto à Contratante;</p> <p>c) Definir política de rollup incremental, sempre que possível, de forma a mitigar riscos inerentes ao processo de mudança.</p> <p>a) Realizar processo de validação de softwares para utilização em larga escala, por meio da aplicação de GPOs. Durante o processo de homologação deve-se verificar o funcionamento adequado do software, limitações, bem como ser definido o tipo de GPO (nível de computador ou usuário) e o momento de aplicação (logon ou logout, por exemplo);</p> <p>b) Também deve ser definido no procedimento de homologação os mecanismos adequados para a atualização do software e a periodicidade da revisão de versões.</p> <p>a) Promover o rearranjo das OUs no controlador de domínio, de forma a otimizar a aplicação de GPOs e processos de gerenciamento dos ativos;</p> <p>a) Gerenciamento da base de conhecimento, incluindo a produção de manuais técnicos, de forma a padronizar os atendimentos e auxiliar a equipe de suporte na solução de problemas.</p> <p>a) Produzir materiais (em modo de texto, imagem ou vídeo), de forma a apoiar os usuários na operação de recursos de TIC;</p> <p>a) A demanda pela produção de materiais de apoio pode ser gerada pela própria Contratada, caso essa medida possa apoiar a racionalização na abertura de chamados;</p> <p>a) A Contratante também poderá demandar a produção de materiais de apoio, quando entender ser necessário para a orientação adequada aos usuários na utilização dos recursos de TIC;</p> <p>a) A Contratada deverá, sempre que houver incidentes, problemas ou mudanças, registrá-las de forma adequada, em sistema de informação designado pela Contratante, respeitando as boas práticas definidas pela ITILv4;</p> <p>a) A Contratada deverá manter atualizado o inventário dos ativos de TIC em ferramenta designada pela Contratante, sendo responsável tanto pela adição de ativos, quanto pela atualização de suas configurações e remoção (no caso de ativos que sejam baixados).</p> <p>a) A Contratada deverá, mensalmente, gerar relatórios com totalizadores de incidentes, requisições, problemas e mudanças em cada um dos campi da Contratante, segmentados por categoria de atendimento. No relatório a Contratada deverá indicar eventuais intercorrências observadas e propor sugestões de melhoria para a efetividade do contrato (caso seja necessário).</p> <p>b) Competirá à Contratada também, por meio desses relatórios, apontar quaisquer inconformidades que estejam fora do seu âmbito de atuação e que demandarem providências da Contratante.</p> <p>a) Atendimento técnico voltado à identificação e resolução de problemas relacionados à conexão Wi-Fi em dispositivos móveis e computadores, como celulares, notebooks e tablets, através da instalação do aplicativo da eduardo ou reinstalação de drivers.</p> <p>a) Suporte técnico presencial ou remoto para a preparação e operação de recursos de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) durante eventos institucionais;</p> <p>b) Realizar a configuração e teste de equipamentos de som, imagem e conectividade (projeteiros, microfones, sistemas de videoconferência, rede Wi-Fi, etc.), bem como o apoio aos participantes na utilização desses recursos, garantindo o bom andamento do evento;</p>	5 - Em até 8 horas	5 - Em até 24 horas	Sim
Controlador de domínio (AD)	Criar/Alterar/Remover Política de Grupo (GPO)	<p>a) Criar, Alterar ou Remover política de Grupo (GPO) para solução de problemas, melhorias no ambiente ou tratamento de demandas recorrentes;</p> <p>b) Homologar o funcionamento do GPO junto à Contratante;</p> <p>c) Definir política de rollup incremental, sempre que possível, de forma a mitigar riscos inerentes ao processo de mudança.</p> <p>a) Realizar processo de validação de softwares para utilização em larga escala, por meio da aplicação de GPOs. Durante o processo de homologação deve-se verificar o funcionamento adequado do software, limitações, bem como ser definido o tipo de GPO (nível de computador ou usuário) e o momento de aplicação (logon ou logout, por exemplo);</p> <p>b) Também deve ser definido no procedimento de homologação os mecanismos adequados para a atualização do software e a periodicidade da revisão de versões.</p> <p>a) Promover o rearranjo das OUs no controlador de domínio, de forma a otimizar a aplicação de GPOs e processos de gerenciamento dos ativos;</p> <p>a) Gerenciamento da base de conhecimento, incluindo a produção de manuais técnicos, de forma a padronizar os atendimentos e auxiliar a equipe de suporte na solução de problemas.</p> <p>a) Produzir materiais (em modo de texto, imagem ou vídeo), de forma a apoiar os usuários na operação de recursos de TIC;</p> <p>a) A demanda pela produção de materiais de apoio pode ser gerada pela própria Contratada, caso essa medida possa apoiar a racionalização na abertura de chamados;</p> <p>a) A Contratante também poderá demandar a produção de materiais de apoio, quando entender ser necessário para a orientação adequada aos usuários na utilização dos recursos de TIC;</p> <p>a) A Contratada deverá, sempre que houver incidentes, problemas ou mudanças, registrá-las de forma adequada, em sistema de informação designado pela Contratante, respeitando as boas práticas definidas pela ITILv4;</p> <p>a) A Contratada deverá manter atualizado o inventário dos ativos de TIC em ferramenta designada pela Contratante, sendo responsável tanto pela adição de ativos, quanto pela atualização de suas configurações e remoção (no caso de ativos que sejam baixados).</p> <p>a) A Contratada deverá, mensalmente, gerar relatórios com totalizadores de incidentes, requisições, problemas e mudanças em cada um dos campi da Contratante, segmentados por categoria de atendimento. No relatório a Contratada deverá indicar eventuais intercorrências observadas e propor sugestões de melhoria para a efetividade do contrato (caso seja necessário).</p> <p>b) Competirá à Contratada também, por meio desses relatórios, apontar quaisquer inconformidades que estejam fora do seu âmbito de atuação e que demandarem providências da Contratante.</p> <p>a) Atendimento técnico voltado à identificação e resolução de problemas relacionados à conexão Wi-Fi em dispositivos móveis e computadores, como celulares, notebooks e tablets, através da instalação do aplicativo da eduardo ou reinstalação de drivers.</p> <p>a) Suporte técnico presencial ou remoto para a preparação e operação de recursos de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) durante eventos institucionais;</p> <p>b) Realizar a configuração e teste de equipamentos de som, imagem e conectividade (projeteiros, microfones, sistemas de videoconferência, rede Wi-Fi, etc.), bem como o apoio aos participantes na utilização desses recursos, garantindo o bom andamento do evento;</p>	5 - Em até 8 horas	5 - Em até 24 horas	Sim
Controlador de domínio (AD)	Homologar Software para utilização em computadores pertencentes ao domínio	<p>a) Criar, Alterar ou Remover política de Grupo (GPO) para solução de problemas, melhorias no ambiente ou tratamento de demandas recorrentes;</p> <p>b) Homologar o funcionamento do GPO junto à Contratante;</p> <p>c) Definir política de rollup incremental, sempre que possível, de forma a mitigar riscos inerentes ao processo de mudança.</p> <p>a) Realizar processo de validação de softwares para utilização em larga escala, por meio da aplicação de GPOs. Durante o processo de homologação deve-se verificar o funcionamento adequado do software, limitações, bem como ser definido o tipo de GPO (nível de computador ou usuário) e o momento de aplicação (logon ou logout, por exemplo);</p> <p>b) Também deve ser definido no procedimento de homologação os mecanismos adequados para a atualização do software e a periodicidade da revisão de versões.</p> <p>a) Promover o rearranjo das computadores em OUs</p>	5 - Em até 8 horas	5 - Em até 24 horas	Sim
Controlador de domínio (AD)	Modificar estrutura de Unidades Organizacionais de domínio	<p>a) Criar, Alterar ou Remover política de Grupo (GPO) para solução de problemas, melhorias no ambiente ou tratamento de demandas recorrentes;</p> <p>b) Homologar o funcionamento do GPO junto à Contratante;</p> <p>c) Definir política de rollup incremental, sempre que possível, de forma a mitigar riscos inerentes ao processo de mudança.</p> <p>a) Realizar processo de validação de softwares para utilização em larga escala, por meio da aplicação de GPOs. Durante o processo de homologação deve-se verificar o funcionamento adequado do software, limitações, bem como ser definido o tipo de GPO (nível de computador ou usuário) e o momento de aplicação (logon ou logout, por exemplo);</p> <p>b) Também deve ser definido no procedimento de homologação os mecanismos adequados para a atualização do software e a periodicidade da revisão de versões.</p> <p>a) Promover o rearranjo das OUs no controlador de domínio, de forma a otimizar a aplicação de GPOs e processos de gerenciamento dos ativos;</p>	3 - Em até 2 horas	4 - Em até 8 horas	Sim
Controlador de domínio (AD)	Movimentar Máquina entre OUs no AD	<p>a) Criar, Alterar ou Remover política de Grupo (GPO) para solução de problemas, melhorias no ambiente ou tratamento de demandas recorrentes;</p> <p>b) Homologar o funcionamento do GPO junto à Contratante;</p> <p>c) Definir política de rollup incremental, sempre que possível, de forma a mitigar riscos inerentes ao processo de mudança.</p> <p>a) Realizar processo de validação de softwares para utilização em larga escala, por meio da aplicação de GPOs. Durante o processo de homologação deve-se verificar o funcionamento adequado do software, limitações, bem como ser definido o tipo de GPO (nível de computador ou usuário) e o momento de aplicação (logon ou logout, por exemplo);</p> <p>b) Também deve ser definido no procedimento de homologação os mecanismos adequados para a atualização do software e a periodicidade da revisão de versões.</p> <p>a) Promover o rearranjo das OUs no controlador de domínio, de forma a otimizar a aplicação de GPOs e processos de gerenciamento dos ativos;</p>	3 - Em até 2 horas	4 - Em até 8 horas	Sim
Governança de TI	Criar/Alterar/Excluir item na base de conhecimento	<p>a) Criar, Alterar ou Remover política de Grupo (GPO) para solução de problemas, melhorias no ambiente ou tratamento de demandas recorrentes;</p> <p>b) Homologar o funcionamento do GPO junto à Contratante;</p> <p>c) Definir política de rollup incremental, sempre que possível, de forma a mitigar riscos inerentes ao processo de mudança.</p> <p>a) Realizar processo de validação de softwares para utilização em larga escala, por meio da aplicação de GPOs. Durante o processo de homologação deve-se verificar o funcionamento adequado do software, limitações, bem como ser definido o tipo de GPO (nível de computador ou usuário) e o momento de aplicação (logon ou logout, por exemplo);</p> <p>b) Também deve ser definido no procedimento de homologação os mecanismos adequados para a atualização do software e a periodicidade da revisão de versões.</p> <p>a) Promover o rearranjo das OUs no controlador de domínio, de forma a otimizar a aplicação de GPOs e processos de gerenciamento dos ativos;</p> <p>a) Gerenciamento da base de conhecimento, incluindo a produção de manuais técnicos, de forma a padronizar os atendimentos e auxiliar a equipe de suporte na solução de problemas.</p> <p>a) Produzir materiais (em modo de texto, imagem ou vídeo), de forma a apoiar os usuários na operação de recursos de TIC;</p>	5 - Em até 8 horas	5 - Em até 24 horas	Sim
Governança de TI	Produzir tutoriais e materiais de apoio ao usuário	<p>a) Criar, Alterar ou Remover política de Grupo (GPO) para solução de problemas, melhorias no ambiente ou tratamento de demandas recorrentes;</p> <p>b) Homologar o funcionamento do GPO junto à Contratante;</p> <p>c) Definir política de rollup incremental, sempre que possível, de forma a mitigar riscos inerentes ao processo de mudança.</p> <p>a) Realizar processo de validação de softwares para utilização em larga escala, por meio da aplicação de GPOs. Durante o processo de homologação deve-se verificar o funcionamento adequado do software, limitações, bem como ser definido o tipo de GPO (nível de computador ou usuário) e o momento de aplicação (logon ou logout, por exemplo);</p> <p>b) Também deve ser definido no procedimento de homologação os mecanismos adequados para a atualização do software e a periodicidade da revisão de versões.</p> <p>a) Promover o rearranjo das OUs no controlador de domínio, de forma a otimizar a aplicação de GPOs e processos de gerenciamento dos ativos;</p> <p>a) Gerenciamento da base de conhecimento, incluindo a produção de manuais técnicos, de forma a padronizar os atendimentos e auxiliar a equipe de suporte na solução de problemas.</p> <p>a) Produzir materiais (em modo de texto, imagem ou vídeo), de forma a apoiar os usuários na operação de recursos de TIC;</p>	5 - Em até 8 horas	5 - Em até 24 horas	Sim
Governança de TI	Registrar Incidentes, Problemas e Mudanças	<p>a) Criar, Alterar ou Remover política de Grupo (GPO) para solução de problemas, melhorias no ambiente ou tratamento de demandas recorrentes;</p> <p>b) Homologar o funcionamento do GPO junto à Contratante;</p> <p>c) Definir política de rollup incremental, sempre que possível, de forma a mitigar riscos inerentes ao processo de mudança.</p> <p>a) Realizar processo de validação de softwares para utilização em larga escala, por meio da aplicação de GPOs. Durante o processo de homologação deve-se verificar o funcionamento adequado do software, limitações, bem como ser definido o tipo de GPO (nível de computador ou usuário) e o momento de aplicação (logon ou logout, por exemplo);</p> <p>b) Também deve ser definido no procedimento de homologação os mecanismos adequados para a atualização do software e a periodicidade da revisão de versões.</p> <p>a) Promover o rearranjo das OUs no controlador de domínio, de forma a otimizar a aplicação de GPOs e processos de gerenciamento dos ativos;</p> <p>a) Gerenciamento da base de conhecimento, incluindo a produção de manuais técnicos, de forma a padronizar os atendimentos e auxiliar a equipe de suporte na solução de problemas.</p> <p>a) Produzir materiais (em modo de texto, imagem ou vídeo), de forma a apoiar os usuários na operação de recursos de TIC;</p>	5 - Em até 8 horas	5 - Em até 24 horas	Sim
Governança de TI	Inventariar equipamentos de TIC em sistema de gestão de ativos	<p>a) Criar, Alterar ou Remover política de Grupo (GPO) para solução de problemas, melhorias no ambiente ou tratamento de demandas recorrentes;</p> <p>b) Homologar o funcionamento do GPO junto à Contratante;</p> <p>c) Definir política de rollup incremental, sempre que possível, de forma a mitigar riscos inerentes ao processo de mudança.</p> <p>a) Realizar processo de validação de softwares para utilização em larga escala, por meio da aplicação de GPOs. Durante o processo de homologação deve-se verificar o funcionamento adequado do software, limitações, bem como ser definido o tipo de GPO (nível de computador ou usuário) e o momento de aplicação (logon ou logout, por exemplo);</p> <p>b) Também deve ser definido no procedimento de homologação os mecanismos adequados para a atualização do software e a periodicidade da revisão de versões.</p> <p>a) Promover o rearranjo das OUs no controlador de domínio, de forma a otimizar a aplicação de GPOs e processos de gerenciamento dos ativos;</p> <p>a) Gerenciamento da base de conhecimento, incluindo a produção de manuais técnicos, de forma a padronizar os atendimentos e auxiliar a equipe de suporte na solução de problemas.</p> <p>a) Produzir materiais (em modo de texto, imagem ou vídeo), de forma a apoiar os usuários na operação de recursos de TIC;</p>	5 - Em até 8 horas	5 - Em até 24 horas	Sim
Governança de TI	Producir relatório mensal de incidentes, requisições, problemas e mudanças do ambiente de TIC	<p>a) Criar, Alterar ou Remover política de Grupo (GPO) para solução de problemas, melhorias no ambiente ou tratamento de demandas recorrentes;</p> <p>b) Homologar o funcionamento do GPO junto à Contratante;</p> <p>c) Definir política de rollup incremental, sempre que possível, de forma a mitigar riscos inerentes ao processo de mudança.</p> <p>a) Realizar processo de validação de softwares para utilização em larga escala, por meio da aplicação de GPOs. Durante o processo de homologação deve-se verificar o funcionamento adequado do software, limitações, bem como ser definido o tipo de GPO (nível de computador ou usuário) e o momento de aplicação (logon ou logout, por exemplo);</p> <p>b) Também deve ser definido no procedimento de homologação os mecanismos adequados para a atualização do software e a periodicidade da revisão de versões.</p> <p>a) Promover o rearranjo das OUs no controlador de domínio, de forma a otimizar a aplicação de GPOs e processos de gerenciamento dos ativos;</p> <p>a) Gerenciamento da base de conhecimento, incluindo a produção de manuais técnicos, de forma a padronizar os atendimentos e auxiliar a equipe de suporte na solução de problemas.</p> <p>a) Produzir materiais (em modo de texto, imagem ou vídeo), de forma a apoiar os usuários na operação de recursos de TIC;</p>	5 - Em até 8 horas	5 - Em até 24 horas	Sim
Apoio a usuário	Tratar problemas de instalação/reinstalação ou falhas de wifi em celulares, notebooks e outros dispositivos de rede	<p>a) Criar, Alterar ou Remover política de Grupo (GPO) para solução de problemas, melhorias no ambiente ou tratamento de demandas recorrentes;</p> <p>b) Homologar o funcionamento do GPO junto à Contratante;</p> <p>c) Definir política de rollup incremental, sempre que possível, de forma a mitigar riscos inerentes ao processo de mudança.</p> <p>a) Realizar processo de validação de softwares para utilização em larga escala, por meio da aplicação de GPOs. Durante o processo de homologação deve-se verificar o funcionamento adequado do software, limitações, bem como ser definido o tipo de GPO (nível de computador ou usuário) e o momento de aplicação (logon ou logout, por exemplo);</p> <p>b) Também deve ser definido no procedimento de homologação os mecanismos adequados para a atualização do software e a periodicidade da revisão de versões.</p> <p>a) Promover o rearranjo das OUs no controlador de domínio, de forma a otimizar a aplicação de GPOs e processos de gerenciamento dos ativos;</p> <p>a) Gerenciamento da base de conhecimento, incluindo a produção de manuais técnicos, de forma a padronizar os atendimentos e auxiliar a equipe de suporte na solução de problemas.</p> <p>a) Produzir materiais (em modo de texto, imagem ou vídeo), de forma a apoiar os usuários na operação de recursos de TIC;</p>	1 - Em até 30 minutos	2 - Em até 2 horas	Não
Apoio a usuário	Apoio na utilização de recursos de TIC em eventos	<p>a) Criar, Alterar ou Remover política de Grupo (GPO) para solução de problemas, melhorias no ambiente ou tratamento de demandas recorrentes;</p> <p>b) Homologar o funcionamento do GPO junto à Contratante;</p> <p>c) Definir política de rollup incremental, sempre que possível, de forma a mitigar riscos inerentes ao processo de mudança.</p> <p>a) Realizar processo de validação de softwares para utilização em larga escala, por meio da aplicação de GPOs. Durante o processo de homologação deve-se verificar o funcionamento adequado do software, limitações, bem como ser definido o tipo de GPO (nível de computador ou usuário) e o momento de aplicação (logon ou logout, por exemplo);</p> <p>b) Também deve ser definido no procedimento de homologação os mecanismos adequados para a atualização do software e a periodicidade da revisão de versões.</p> <p>a) Promover o rearranjo das OUs no controlador de domínio, de forma a otimizar a aplicação de GPOs e processos de gerenciamento dos ativos;</p> <p>a) Gerenciamento da base de conhecimento, incluindo a produção de manuais técnicos, de forma a padronizar os atendimentos e auxiliar a equipe de suporte na solução de problemas.</p> <p>a) Produzir materiais (em modo de texto, imagem ou vídeo), de forma a apoiar os usuários na operação de recursos de TIC;</p>	3 - Em até 2 horas	4 - Em até 8 horas	Sim