

SERVIÇOS DE SUPORTE				
Nº	Id. ENSP	Equipe	Serviço	Objetivo
1	S-001	Infra	Resolução dos chamados de suporte a outras áreas de TI	Conectividade, desempenho e controle. Atendimento de 3º nível. Dar suporte a técnicos da área de TI, resolvendo os chamados repassados pelas áreas externas de TI e/ou sistema de controle adotado pelo Contratante, dentro dos serviços do catálogo de serviços e dos parâmetros definidos para cada atendimento.
2	S-002	Infra	Geração de consultas, inventários e de relatórios estatísticos.	Controle e desempenho. Disponibilizar informações, solicitadas pelas áreas de infraestrutura, em relatórios estatísticos pré-definidos pelo demandante.
3	S-003	Help Desk / Infra	Abertura e acompanhamento de chamados de empresas fornecedoras.	Controle e continuidade. Acompanhar, atender às solicitações e prestar o apoio aos técnicos responsáveis pelo atendimento de chamados realizados pela área de TI junto aos fornecedores contratados.
4	S-004	Infra	Manutenção de grupos de usuários	Controle, segurança e proatividade. Manter os grupos de usuários cadastrados nos aplicativos corporativos, conforme organização administrativa esquematizada pelo Serviço de Gestão de TI.
5	S-005	Help Desk	Instalação local de agentes de ferramentas corporativa	Proatividade e desempenho. Executar a instalação de agentes de softwares especialistas demandados pelo Contratante e em conformidade com a documentação adotada.
6	S-006	Infra	Criação de novo compartilhamento.	Conectividade e disponibilidade. Executar procedimentos para criação, configuração e disponibilização de um compartilhamento de arquivos, mantendo e aperfeiçoando um único modelo de atividades.
7	S-007	Infra	Criação e configuração de discos rígidos	Conectividade, capacidade e disponibilidade. Disponibilizar nova área em disco em conformidade com o padrão de qualidade adotado.
8	S-008	Infra	Expansão de área em disco.	Conectividade, capacidade e disponibilidade. Expandir os drivers com segurança, baixo impacto no ambiente e garantindo a atualização da documentação referente ao servidor e serviço.
9	S-009	Infra	Manutenção preventiva dos servidores	Conectividade e proatividade. Manter o sistema operacional e o hardware dos servidores atualizados, padronizados, seguros e com bom desempenho conforme padrão de qualidade.
10	S-010	Infra	Montagem e configuração de clusters.	Conectividade e segurança. Manter o padrão de qualidade estipulado pelo Serviço de Gestão de TI ao montar novos clusters.
11	S-011	Infra	Criação de escopos no DHCP e zonas no DNS.	Conectividade e segurança. Montar escopos e zoneamento que permitam a acessibilidade dos usuários com segurança, baixo impacto no ambiente e garantia da atualização na documentação.
12	S-012	Infra	Atualização de drivers dos servidores físicos	Conectividade e padronização. Manter o sistema operacional e o hardware dos servidores atualizados, padronizados, seguros e com bom desempenho conforme padrão de qualidade adotado.
13	S-013	Infra	Alteração ou configuração de parâmetros dos serviços corporativos.	Controle, segurança e disponibilidade. Assegurar que os procedimentos de alteração e configuração de parâmetros de softwares em Servidores de Produção, demandados pela equipe técnica, sejam executados e testados seguindo padrão de qualidade estipulado pelo Serviço de Gestão de TI.
14	S-014	Infra	Confecção de cabos de rede	Controle e eficiência. Disponibilizar cabos para uso na infra de rede da ENSP.
15	S-015	Infra	Configuração de equipamentos de rede.	Conectividade e disponibilidade. Executar a configuração dos equipamentos e switches de rede, conforme padronização adotada.
16	S-016	Infra	Instalação de equipamentos de rede.	Conectividade e disponibilidade. Disponibilizar novos equipamentos de rede e switches nos racks distribuídos nas salas de concentradores da ENSP.
17	S-017	Infra	Remoção de switches de um rack.	Controle e segurança. Remover switches sem uso dos racks e promover sua guarda em local apropriado.
18	S-018	Infra	Conexão de host à SAN.	Conectividade, capacidade e disponibilidade. Efetuar a conexão de hosts à SAN com segurança, baixo impacto no ambiente e garantindo a atualização da documentação referente ao servidor e serviço.
19	S-019	Infra	Instalação de novos equipamentos ou remanejamentos dentro ou entre CPDs.	Escalabilidade e capacidade. Otimizar o m² dos CPDs e garantir que os recursos físicos estão bem documentados e administrador.
20	S-020	Infra	Criação ou modificação de templates e formulários	Desempenho. Gerar formulários para adequação de aplicativos de monitoração, documentação e controles, aperfeiçoando modelos padronizados de resultados.
21	S-021	Infra	Desligamento e reativação total dos equipamentos de um CPD.	Controle e padronização. Executar, de maneira coordenada, o desligamento dos servidores e equipamentos do CPD quando demandado e autorizado pelo demandante, executando o religamento e a estabilização dos serviços.
22	S-022	Infra	Instalação e configuração de ambientes para aplicações Web.	Padronização e desempenho. Executar procedimentos para instalação, configuração e disponibilização de novos serviços para aplicações, mantendo o padrão adotado e aperfeiçoando um único modelo de atividade.
23	S-023	Infra	Gerenciamento dos incidentes de banco de dados.	Conectividade, desempenho e controle. Atendimento de 3º nível. Dar suporte a técnicos da área de TI, resolvendo os chamados repassados pelas áreas através de sistema de controle adotado pelo contratante, dentro dos parâmetros definidos para cada atendimento.
24	S-024	Infra	Disponibilizar e gerenciar bancos e estruturas de bases de dados.	Conectividade, capacidade e disponibilidade. Disponibilizar e alterar estruturas de bases de dados em conformidade com o padrão de qualidade adotado.
25	S-025	Infra	Gerenciar backup e recover de banco de dados.	Continuidade e disponibilidade. Assegurar que os procedimentos de cópia de segurança, tanto os rotineiros quanto os por demanda sejam executados em conformidade com a padronização e definições da área responsável.
26	S-026	Infra	Desenvolvimento e manutenção de rotinas automatizadas para atividades de administração e manutenção em banco de dados.	Padronização e desempenho. Desenvolver e melhorar procedimentos de automação de Tarefas rotineiras de administração de banco de dados, conforme padrão de qualidade adotado.
27	S-027	Infra	Gerenciamento de soluções de segurança/auditoria em banco de dados.	Padronização e segurança. Analisar e executar melhorias na segurança das bases de dados, bem como rotinas de auditoria em conformidade com o padrão de qualidade adotado.
28	S-028	Help Desk	Instalação, desinstalação, configuração ou atualização de softwares de baixa complexidade	Controle, continuidade e conectividade. Atendimento de 3º nível. Prestar suporte técnico da área de TI, resolvendo os chamados de baixa complexidade, repassados pelas áreas via sistema de controle adotado pelo Contratante, dentro dos parâmetros definidos para cada atendimento. Prestar suporte nos itens de configuração, instalação, atualização ou desinstalação de softwares definidos como de baixa complexidade em catálogo de softwares da Contratante.
29	S-029	Help Desk	Instalação, desinstalação, configuração ou atualização de softwares de média complexidade	Controle, continuidade e conectividade. Atendimento de 3º nível. Prestar suporte técnico da área de TI, resolvendo os chamados de baixa complexidade, repassados pelas áreas via sistema de controle adotado pelo Contratante, dentro dos parâmetros definidos para cada atendimento. Prestar suporte nos itens de configuração, instalação, atualização ou desinstalação de softwares definidos como de média complexidade em catálogo de softwares da Contratante.
30	S-030	Help Desk	Instalação, desinstalação, configuração ou atualização de softwares de alta complexidade	Controle, continuidade e conectividade. Atendimento de 3º nível. Prestar suporte técnico da área de TI, resolvendo os chamados de baixa complexidade, repassados pelas áreas via sistema de controle adotado pelo Contratante, dentro dos parâmetros definidos para cada atendimento. Prestar suporte nos itens de configuração, instalação, atualização ou desinstalação de softwares definidos como de alta complexidade em catálogo de softwares da Contratante.
31	S-031	Help Desk	Resolução dos chamados de suporte a usuários - Soluções à demandas de microinformática	Controle, continuidade e conectividade. Atendimento de 3º nível. Prestar suporte técnico da área de TI, resolvendo os chamados de complexidade intermediária, repassados pelas áreas via sistema de controle adotado pelo Contratante, dentro dos parâmetros definidos para cada atendimento. Prestar suporte nos itens de configuração, como microcomputadores, periféricos, sistemas operacionais, cabeamento estruturado e demais elementos que compõem a infraestrutura de TI. Prestar suporte técnico aos usuários finais dos equipamentos, rede local e softwares de TI de estações de trabalho.
32	S-032	Help Desk / Infra	Verificação e teste de equipamentos de TI.	Controle. Atendimento de 3º nível. Verificação de conformidade. Emitir parecer técnico para fins de verificação de equipamentos, softwares e consumíveis de informática adquiridos pela ENSP, a fim de verificar a conformidade das especificações técnicas com os equipamentos entregues. Verificar a conformidade de equipamentos com as configurações informadas pelo contratante e o funcionamento objetivando o aceite de equipamentos.
33	S-033	Help Desk	Criação / manutenção de imagens de sistema operacional de estações de trabalho	Controle, continuidade e conectividade. Atendimento de 3º nível. Garantir compatibilidade, uniformização e manter o padrão mínimo de qualidade na instalação padrão de softwares usados nas estações de trabalho. Criação de imagem do Sistema Operacional (Linux/Windows/MAC) com os softwares, aplicativos, antivírus, drivers de hardware e de periféricos, configurações de segurança, plug-ins e outros requisitos necessários para a plena utilização da estação de trabalho pelo usuário dentro do ambiente da ENSP. Atualização de imagem do Sistema Operacional (Linux/Windows/MAC). Esta atualização pode ser corretiva ou com finalidade de acrescentar itens a imagem padrão.
34	S-034	Help Desk	Instalação de equipamentos de baixa complexidade (Hardwares: fonte, HD, bateria, CD/DVD, monitor) Periféricos: projetor, impressora)	Controle e continuidade. Atendimento de 3º nível. Prestar suporte técnico da área de TI, resolvendo os chamados referentes a conserto de equipamentos de TI, repassados pelas áreas via sistema de controle adotado pelo Contratante, dentro dos parâmetros definidos para cada atendimento. Manutenção de periféricos, conserto com troca de peças fornecidas pelo contratante.
35	S-035	Help Desk	Instalação de equipamentos de média complexidade (Hardwares: placas de vídeo/rede, memória) Periféricos: webcam, token, smartcard, scanner)	Controle e continuidade. Atendimento de 3º nível. Prestar suporte técnico da área de TI, resolvendo os chamados referentes a conserto de equipamentos de TI, repassados pelas áreas via sistema de controle adotado pelo Contratante, dentro dos parâmetros definidos para cada atendimento. Manutenção de periféricos, conserto com troca de peças fornecidas pelo contratante.

36	S-036	Help Desk	Instalação de equipamentos de alta complexidade (Hardwares: kit placa mãe - placa mãe, memória, processador)	Controle e continuidade. Atendimento de 3º nível. Prestar suporte técnico da área de TI, resolvendo os chamados referentes a conserto de equipamentos de TI, repassados pelas áreas via sistema de controle adotado pelo Contratante, dentro dos parâmetros definidos para cada atendimento. Manutenção de periféricos, conserto com troca de peças fornecidas pelo contratante.
37	S-037	Help Desk	Operação de web/videoconferência	Continuidade e conectividade. Atendimento de 3º nível. Hora de operação do equipamento de videoconferência, suporte presencial nos equipamentos e acompanhamento do evento.
38	S-038	Infra	Atendimento de Terceiro Nível - Plantões	Efetuar o atendimento aos usuários de Tecnologia da Informação, em dias e horários determinados por convocação do contratante, solucionando as demandas do seu catálogo ou acionando as áreas responsáveis pelas demais solicitações.
39	S-039	Help Desk	Diagnóstico e Exclusão de vírus	Controle e continuidade. Atendimento de 3º nível. Verificação e remoção de vírus conforme base de conhecimento e ferramentas fornecidas pela contratante.
40	S-040	Help Desk	Criação e/ou Restauração de backups de estações de trabalho	Controle e continuidade. Criação de backups e restaurações de estações de trabalho conforme a necessidade do usuário, efetuando a cópia dos dados para mídia cedida pelo mesmo ou pela contratante.
41	S-041	Help Desk	Formatação de estações de trabalho	Controle e continuidade. Atendimento de 3º nível. Formatação e instalação de pacote de softwares padrão da contratante e padronização do perfil do usuário de acordo com o departamento ao qual ele pertence.
42	S-042	Infra	Redefinição de senha de domínio ou de e-mail	Controle e continuidade. Atendimento de 3º nível. Redefinição de senhas conforme procedimentos com as ferramentas utilizadas pela contratante para gerenciamento de contas de e-mails e domínio.
43	S-043	Infra	Criar, excluir, movimentar e manter usuários do AD e/ou de e-mail	Controle e continuidade. Atendimento de 3º nível. Dar manutenção nos servidores de domínio e/ou e-mail no que diz respeito a criação de contas, seguindo padrão adotado pela contratante.
44	S-044	Infra	Criar, excluir, movimentar e manter grupos do AD	Controle e continuidade. Atendimento de 3º nível. Dar manutenção nos servidores de domínio no que diz respeito a criação de grupos no Active Directory, seguindo padrão adotado pela contratante.
45	S-045	Infra	Criar, excluir, movimentar e manter políticas de grupo (GPO)	Controle e continuidade. Atendimento de 3º nível. Dar manutenção nos servidores de domínio no que diz respeito a criação de diretivas de grupo no Active Directory, seguindo padrão adotado pela contratante.
46	S-046	Infra	Criar, excluir, movimentar e manter máquinas no AD	Controle e continuidade. Atendimento de 3º nível. Dar manutenção nos servidores de domínio no que diz respeito a organização dos computadores, seguindo padrão adotado pela contratante.
47	S-047	Help Desk	Manutenção Preventiva das estações de trabalho	Controle e continuidade. Atendimento de 3º nível. Dar manutenção de forma preventiva nas máquinas clientes no que for necessário, realizando substituição de hardware com possíveis defeitos, atualização de softwares, entre outros.
48	S-048	Infra	Criar, manter e remanejar cabeamento estruturado de redes	Planejar cabeamento estruturado de rede em loco físico solicitado, realizar o cabeamento e as configurações necessárias para habilitar pontos de rede.
49	S-049	Infra	Criação, alteração e exclusão de grupo, lista de e-mails ou email corporativo	Manter organizada e atualizada a lista de e-mails do servidor de e-mails da instituição.
50	S-050	Infra	Criar, manter e excluir acesso interno à ambiente (RDP, SSH ou FTP)	Prover e gerenciar acesso interno a ambientes virtuais através dos protocolos de acesso RDP, SSH ou FTP, respeitando as políticas de segurança da instituição.
51	S-051	Infra	Criar, manter e excluir acesso externo à ambiente (RDP, SSH ou FTP)	Prover e gerenciar acesso externo a ambientes virtuais através dos protocolos de acesso RDP, SSH ou FTP, respeitando as políticas de segurança da instituição.
52	S-052	Infra	Liberar acesso a IP/Porta	Prover e gerenciar acesso a IP/Porta de determinado ambiente virtual, respeitando as políticas de segurança da instituição.
53	S-053	Infra	Atribuir IP fixo à estação de trabalho	Fixar a uma estação de trabalho um número de IP exclusivo.
54	S-054	Infra	Realizar agendamento de tarefas	Registrar na ferramenta de agendamento de tarefas a execução única ou rotineira de alguma tarefa ou serviço.
55	S-055	Help Desk	Orientação	Prestar orientação sobre a utilização dos serviços de TI aos colaboradores ou funcionários da instituição.
56	S-056	Help Desk	Avaliação de equipamento de TI ou lote de periféricos para alienação ou reaproveitamento	Avaliar equipamentos / periféricos para serem reaproveitados ou disponibilizá-los para alienação
57	S-057	Help Desk / Infra	Abertura e acompanhamento de chamados áreas afins.	Acompanhar e gerenciar a realização de serviços que devem ser executados por outra área/unidade/setor de TI da instituição.

SERVIÇOS DE ROTINA				
Nº	Id. ENSP	Equipe	Serviço	Objetivo
58	R-001	Infra	Proteção e Segurança Contra Infecções nas Estações e Servidores.	Segurança e disponibilidade. Executar rotinas e atualizar ferramentas para impedir infecção por vírus e manter controle de aplicação de patches.
59	R-002	Infra	Atualização automática de softwares para as estações	Conectividade e proatividade. Preparar procedimentos para disponibilizar serviços, atualizações e configurações de forma silenciosa e automática nas estações de usuários, conforme regimes de segurança regulamentados.
60	R-003	Infra	Manutenção de serviços de acesso remoto, mensageria, colaboração e arquivos.	Conectividade, continuidade e disponibilidade. Execução de rotinas de manutenção dos serviços corporativos de acesso remoto, mensageria, arquivos e colaboração.
61	R-004	Infra	Disponibilidade de Sistemas Operacionais.	Conectividade, continuidade e disponibilidade. Executar análise do ambiente, atividades proativas e reativas e procedimentos rotineiros que permitam manter a disponibilidade dos serviços com a qualidade exigida pela área responsável.
62	R-005	Infra	Disponibilidade da Infraestrutura para Aplicações WEB.	Conectividade, desempenho e disponibilidade. Assegurar que os eventos e logs dos servidores e softwares corporativos de infraestrutura para WEB, sejam analisados proativamente e que erros detectados sejam corrigidos conforme padrão de qualidade adotado.
63	R-006	Infra	Disponibilidade da Infraestrutura de Rede	Conectividade, continuidade e disponibilidade. Assegurar que os eventos e logs dos equipamentos e serviços que compõem a infraestrutura de rede sejam analisados proativamente e que erros detectados sejam corrigidos conforme padrão de qualidade adotado.
64	R-007	Infra	Disponibilidade de correlacionadores de eventos e análise de falhas	Conectividade, segurança e disponibilidade. Assegurar que os eventos e logs de falhas e erros dos correlacionadores de eventos, quanto ao funcionamento e disponibilidade dos serviços, sejam analisados proativamente e que erros detectados, sejam relatados e corrigidos conforme padrão de qualidade adotado.
65	R-008	Infra	Administração do ambiente virtualizado.	Conectividade, continuidade e disponibilidade. Assegurar que os procedimentos executados periodicamente, tanto os proativos quanto reativos, mantenham a disponibilidade do ambiente virtualizado e em conformidade com a padronização e definições da área responsável.
66	R-009	Infra	Revisão de Racks de Rede.	Conectividade e controle. Manter a limpeza dos ativos de rede, organização e identificação de cabos, facilitando a identificação e manutenção dos equipamentos.
67	R-010	Infra	Disponibilidade e funcionamento das ferramentas de controle de segurança.	Conectividade, segurança e disponibilidade. Assegurar que os eventos e logs dos servidores e ferramentas de controle de segurança, quanto ao funcionamento e disponibilidade dos serviços, sejam analisados proativamente e que erros detectados sejam corrigidos conforme padrão de qualidade adotado.
68	R-011	Infra	Disponibilidade da Infraestrutura para Aplicações WEB temporária	Conectividade, desempenho e disponibilidade. Assegurar que os eventos e logs dos servidores e softwares corporativos de infraestrutura para WEB
69	R-012	Infra	Disponibilidade da Infraestrutura de Rede temporária	Conectividade, continuidade e disponibilidade. Assegurar que os eventos e logs dos equipamentos e serviços que compõem a infraestrutura de rede sejam analisados durante os períodos de encerramento dos prazos
70	R-013	Infra	Disponibilidade e funcionamento dos bancos de dados corporativos.	Conectividade, desempenho e disponibilidade. Assegurar que os incidentes e logs dos servidores de bancos de dados sejam analisados proativamente e que erros detectados sejam corrigidos conforme padrão de qualidade adotado. Executar análise do ambiente, atividades proativas e reativas e procedimentos rotineiros que permitam manter a disponibilidade dos serviços com a qualidade exigida pela área responsável.
71	R-014	Infra	Gerenciamento da Central de Serviços	Gerenciar, definir e orientar as atividades do service desk, verificando os trabalhos de sua equipe, visando o cumprimento dos procedimentos e metas estabelecidas (SLA), assegurando a implantação de necessidades dos usuários. Propor e implantar serviços que visam melhorar a qualidade do atendimento.
72	R-015	Infra	Backup e Restore de Servidores e Serviços Corporativos.	Segurança e disponibilidade. Executar rotinas para manutenção e controle do sistema de backup, análise de performance e manutenções proativas e reativas, restaurações, documentações e controle de mídias.

73	R-016	Help Desk	Operação da Central de Serviços Service Desk	Ponto único de contato instalado nas dependências do TSE para execução de atividades de recebimento, registro, análise, diagnóstico, suporte técnico remoto e encerramento de solicitações (incidentes e requisições) de usuários internos e externos de TI, por meio da utilização de sistema de gestão de atendimento, fornecido pelo Tribunal. Registro das solicitações e realização do atendimento de competência da equipe de primeiro e segundo nível em conformidade com a solicitação feita pelo cliente e de acordo com os padrões estabelecidos na base de conhecimento do Service Desk.
74	R-017	Help Desk	Monitoramento do serviço de impressão	Monitorar, controlar e gerenciar o serviço de impressão afim de evitar desperdícios, bem como o controle de insumos e acionamento da empresa terceira que praticará o outsourcing para o cliente. Executa também rotina de manutenção no servidor de impressão, analisando a performance do mesmo e agindo proativamente nos problemas encontrados.
75	R-018	Infra	Disponibilidade de atuação fora do horário de expediente	Manter equipe disponível para acionamentos fora do horário de expediente afim de resolver quaisquer itens do catálogo de serviços. Essa equipe deverá ser acionada por uma equipe de NOC (Centro de operações de rede) que deverá monitorar os incidentes acionando a equipe plantonista sempre que necessário.
SERVIÇOS DE DEMANDA				
Nº	Id. ENSP	Equipe	Serviço	Objetivo
76	D-001	Infra	Instalação ou atualização de softwares corporativos de Baixa complexidade	Controle e Padronização. Assegurar que os procedimentos de instalação ou atualização de softwares de baixa complexidade em Servidores de Produção/Homologação seguirão padrão de qualidade estipulado pelo demandante.
77	D-002	Infra	Instalação ou atualização de softwares corporativos de Média complexidade	Controle e Padronização. Assegurar que os procedimentos de instalação ou atualização de softwares de média complexidade em Servidores de Produção/Homologação seguirão padrão de qualidade estipulado pelo demandante.
78	D-003	Infra	Instalação ou atualização de softwares corporativos de Alta complexidade	Controle e Padronização. Assegurar que os procedimentos de instalação ou atualização de softwares de alta complexidade em Servidores de Produção/Homologação seguirão padrão de qualidade estipulado pelo demandante.
79	D-004	Infra	Remoção de softwares	Segurança e escalabilidade. Assegurar que os procedimentos de remoção de softwares em Servidores de Produção seguirão padrão de qualidade estipulado pelo demandante.
80	D-005	Infra	Alteração de configuração ou migração de software de baixa complexidade	Eficiência, controle e padronização. Assegurar que as alterações de configuração de softwares de baixa complexidade em Servidores de Produção seguirão padrão de qualidade estipulado pelo demandante.
81	D-006	Infra	Alteração de configuração ou migração de software de média complexidade	Eficiência, controle e padronização. Assegurar que as alterações de configuração de softwares de média complexidade em Servidores de Produção seguirão padrão de qualidade estipulado pelo demandante.
82	D-007	Infra	Alteração de configuração ou migração de software de alta complexidade	Eficiência, controle e padronização. Assegurar que as alterações de configuração de softwares de alta complexidade em Servidores de Produção seguirão padrão de qualidade estipulado pelo demandante.
83	D-008	Infra	Análise de desempenho de ambiente	Desempenho, controle e proatividade. Avaliar configuração e desempenho de ambiente computacional especificado, emitindo relatório com propostas para o restabelecimento de qualidade de desempenho desejada.
84	D-009	Infra	Estudo de ambiente para proposta de implementação de mudança	Desempenho, controle e proatividade. Efetuar estudo do ambiente objetivando emitir relatório com proposta de mudanças para implementação de nova funcionalidade.
85	D-010	Infra	Montagem e configuração de um cluster	Conectividade, disponibilidade e padronização. Manter o padrão de qualidade estipulado pela ENSP ao montar novos failover clusters e clusters DFS, GFS e NLB.
86	D-011	Infra	Análise de desempenho e recomendação de práticas para o ambiente virtualizado.	Escalabilidade, controle e proatividade. Análise anual das políticas e proposta de redefinição dos processos adotados para melhoria do padrão de qualidade adotado no ambiente virtual.
87	D-012	Infra	Remoção de equipamentos de rede.	Conectividade, controle e segurança. Remover switches sem uso dos racks.
88	D-013	Infra	Instalação e manutenção do SGBD e de seus componentes (Option/Features) em equipamentos servidores.	Eficiência, controle e padronização. Assegurar que os procedimentos de instalação ou atualização de softwares de alta complexidade em servidores de banco de dados seguirão padrão de qualidade estipulado pelo demandante.
89	D-014	Infra	Desempenho dos SGBD.	Desempenho, controle e proatividade. Avaliar configuração e desempenho de ambiente computacional especificado, emitindo relatório com propostas para o restabelecimento de qualidade de desempenho desejada.
90	D-015	Infra	Cadastramento de serviços a serem monitorados.	Efetuar cadastramento de serviços de ALTA complexidade.
91	D-016	Infra	Implementação de nova política de backup.	Efetuar levantamento das necessidades do cliente e estudo do ambiente para emitir relatório com proposta para criação de política de backup.
92	D-017	Infra	Realização de restauração de backup	Efetuar restauração de dados para restabelecimento de serviços/servidores ou ainda em ambiente de teste para validação de backups existentes.
93	D-018	Infra	Instalação ou atualização de servidor gerenciador de backup.	Assegurar que os procedimentos de instalação ou atualização dos servidores responsáveis pela execução e gerenciamento de backup, conforme padrão de qualidade estipulado pelo demandante.
94	D-019	Help Desk	Substituição e instalação de estação de trabalho (desktops e notebooks)	Efetuar troca de estação de trabalho de um usuário final incluindo configuração de perfil, migração de dados e sistemas e instalação em rede.
95	D-020	Help Desk	Substituição e instalação de periféricos de TI.	Continuidade e conectividade. Atendimento de 3º nível. Efetuar a troca ou instalação de periféricos de TI como impressoras, multifuncionais e scanners incluindo configuração, instalação de drivers e softwares e compartilhamento.
96	D-023	Infra	Instalação de servidor Windows.	Efetuar a instalação, atualização e configuração de servidor Windows para atendimento de demandas.
97	D-024	Infra	Instalação física de servidor Linux.	Efetuar a instalação, atualização e configuração de servidor Linux em máquina física para atendimento de demandas.
98	D-025	Infra	Instalação virtual de servidor Linux	Efetuar a instalação, atualização e configuração de servidor Linux para atendimento de demandas.
99	D-026	Infra	Instalação de servidor virtual padrão para Web e/ou Banco de Dados	Efetuar instalação de servidor padrão utilizando template.
100	D-027	Infra	Criação e implantação de softwares no parque computacional	Testar, homologar e disponibilizar softwares através de catálogo/software de distribuição de softwares.
101	D-028	Infra	Criação de grupos de computadores para gerenciamento	Criar grupo de computadores para controle e gerenciamento através de software específico.
102	D-029	Infra	Automatização de configuração de parâmetros de estações de trabalho	Criação de configurações para padronizar e automatizar máquinas clientes através de software específico.