

CATÁLOGO DE SERVIÇOS / SLA DO SGPTI

Lista de serviços disponibilizados pelo SGPTI segregado pelos núcleos de atendimento, bem como SLA – Service Level Agreement ou ANS – Acordo de Nível de Serviço, que é a pactuação de metas de nível de serviço ou prazos estabelecidos para suporte técnico em horas úteis, que compreendem o horário de funcionamento diário do SGPTI.

Histórico de Versões			
Data	Versão	Descrição	Autor
29/01/2020	1.0	Criação do documento	Equipe PDTIC
12/02/2020	1.0	Aprovação	Colegiado Executivo

CATEGORIA > SUBCATEGORIA	SLA	NÚCLEO DE ATRIBUIÇÃO
AGHU	8	AGHU/DESENV./PROC./NEGÓCIOS
AGHU > Configuração de Impressora	8	AGHU/DESENV./PROC./NEGÓCIOS
AGHU > Configuração de Perfil	8	AGHU/DESENV./PROC./NEGÓCIOS
AGHU > Dúvidas AGHU	16	AGHU/DESENV./PROC./NEGÓCIOS
AGHU > Erro AGHU	4	AGHU/DESENV./PROC./NEGÓCIOS
AGHU > Erro de Atualização	4	AGHU/DESENV./PROC./NEGÓCIOS
AGHU > Homologação/Implantação	12	AGHU/DESENV./PROC./NEGÓCIOS
AGHU > Indicadores Hospitalares	16	AGHU/DESENV./PROC./NEGÓCIOS
AGHU > Relatórios AGHU	12	AGHU/DESENV./PROC./NEGÓCIOS
AGHU > Treinamento AGHU	16	AGHU/DESENV./PROC./NEGÓCIOS
Backup	16	INFRATI
Backup > Restaurar Arquivos	16	INFRATI
Backup > Transferência de Arquivos	16	INFRATI
Desktop	16	INFRATI
E-mail	16	INFRATI
E-mail > Adicionar em Grupo de Distribuição	8	INFRATI
E-mail > Bloquear/Excluir	16	INFRATI
E-mail > Criar Conta	12	INFRATI
E-mail > Remover do Grupo de Distribuição	8	INFRATI
E-mail > Trocar Senha	8	INFRATI
Hardware	8	INFRATI
Hardware > Câmera de monitoramento	8	INFRATI
Hardware > CD/DVD	12	INFRATI
Hardware > CD/DVD > Fornecimento de Mídia	8	INFRATI
Hardware > Desktop	12	INFRATI
Hardware > Desktop > Apresenta Lentidão	12	INFRATI
Hardware > Desktop > Apresenta Tela Azul	8	INFRATI
Hardware > Desktop > Cabo	12	INFRATI
Hardware > Desktop > Criar Usuário/Perfil da Máquina	12	INFRATI
Hardware > Desktop > Fazendo barulho	16	INFRATI
Hardware > Desktop > Não Liga	4	INFRATI

Hardware > Desktop > Reinicia	8	INFRATI
Hardware > Desktop > Sem áudio	8	INFRATI
Hardware > Desktop > Solicitar Novo	4	INFRATI
Hardware > Desktop > Trava	16	INFRATI
Hardware > Headphone	16	INFRATI
Hardware > Headphone > Requisição Head RJ	16	INFRATI
Hardware > Headphone > Requisição Head USB	12	INFRATI
Hardware > Headphone > Trocar Head RJ	16	INFRATI
Hardware > Headphone > Trocar Head USB	16	INFRATI
Hardware > Impressora	16	INFRATI
Hardware > Impressora > Atolamento de Papel	16	INFRATI
Hardware > Impressora > Atolamento no ADF	16	INFRATI
Hardware > Impressora > Erro 0x0000007a	8	INFRATI
Hardware > Impressora > Falhando Impressão	4	INFRATI
Hardware > Impressora > Instalar	12	INFRATI
Hardware > Impressora > Limpeza Interna	12	INFRATI
Hardware > Impressora > Manutenção Externa	12	INFRATI
Hardware > Impressora > Não Imprime	12	INFRATI
Hardware > Impressora > Não Liga	16	INFRATI
Hardware > Impressora > Solicitar Toner	16	INFRATI
Hardware > Impressora > Solicitar Troca	4	INFRATI
Hardware > Monitor	4	INFRATI
Hardware > Monitor > Não Liga	12	INFRATI
Hardware > Monitor > Sem imagem	12	INFRATI
Hardware > Monitor > Solicitar Novo	16	INFRATI
Hardware > Mouse	16	INFRATI
Hardware > Mouse > Novo	16	INFRATI
Hardware > Mouse > Troca	16	INFRATI
Hardware > Notebook	16	INFRATI
Hardware > Notebook > Apresenta Lentidão	16	INFRATI
Hardware > Notebook > Apresenta Tela Azul	16	INFRATI
Hardware > Notebook > Criar Usuário/Perfil da Máquina	16	INFRATI
Hardware > Notebook > Não Liga	12	INFRATI
Hardware > Notebook > Perfil da Máquina/Temporário	12	INFRATI
Hardware > Notebook > Reinicia	12	INFRATI
Hardware > Notebook > Sem áudio	16	INFRATI
Hardware > Notebook > Solicitar Novo	8	INFRATI
Hardware > Notebook > Tela com Defeito	12	INFRATI
Hardware > Notebook > Trava	12	INFRATI
Hardware > Teclado	16	INFRATI
Hardware > Teclado > Desconfigurado	16	INFRATI
Hardware > Teclado > Novo	12	INFRATI
Hardware > Teclado > Troca	12	INFRATI
Impressora	16	INFRATI
Internet	12	INFRATI
Internet > Bloquear Página	16	INFRATI
Internet > Lentidão	16	INFRATI
Internet > Liberar Página	12	INFRATI
Internet > Sem acesso	16	INFRATI
Intranet	12	INFRATI
Intranet > Publicação	12	INFRATI
Navegadores	12	INFRATI

Navegadores > Apresenta erro	12	INFRATI
Navegadores > Atualizar	12	INFRATI
Navegadores > Complemento	12	INFRATI
Navegadores > Instalar	16	INFRATI
Navegadores > Não abre	4	INFRATI
Navegadores > Plugin	16	INFRATI
Navegadores > Plugin > Atualizar	16	INFRATI
Navegadores > Plugin > Desinstalar	4	INFRATI
Navegadores > Plugin > Erro de Plugin	16	INFRATI
Navegadores > Plugin > Instalar	16	INFRATI
Navegadores > Trava	16	INFRATI
No-break	4	INFRATI
No-break > Fazendo Barulho	16	INFRATI
No-break > Manutenção	8	INFRATI
No-break > Não Liga	8	INFRATI
Programas	8	INFRATI
Programas > Antivírus	16	INFRATI
Programas > Certificado Digital	4	INFRATI
Programas > Desinstalação	16	INFRATI
Programas > Erro	16	INFRATI
Programas > Java	8	INFRATI
Programas > Microsoft Outlook (E-mail)	16	INFRATI
Programas > Nova instalação	4	INFRATI
Programas > Office	12	INFRATI
Programas > PDF	12	INFRATI
Rede	12	INFRATI
Rede > Conectividade	16	INFRATI
Rede > Conectividade > Ativar ponto de rede	4	INFRATI
Rede > Acesso	16	INFRATI
Rede > Acesso > Bloquear	4	INFRATI
Rede > Acesso > Bloquear acesso a pasta da rede	16	INFRATI
Rede > Acesso > Criar pasta	4	INFRATI
Rede > Acesso > Falha na relação de confiança	16	INFRATI
Rede > Acesso > Liberar acesso a pasta da rede	8	INFRATI
Rede > Acesso > Não acessa a Rede	16	INFRATI
Rede > Acesso > Resetar Senha	16	INFRATI
Rede > Conectividade	16	INFRATI
Rede > Conectividade > Acessar a Rede Wi-Fi	16	INFRATI
Rede > Conectividade > Ativar ponto de rede	16	INFRATI
Rede > Conectividade > Excluir Ponto de Rede	4	INFRATI
Rede > Conectividade > Instalação de Novo Switch	8	INFRATI
Rede > Conectividade > Instalação de Ponto de Rede	4	INFRATI
Rede > Conectividade > Instalar Rede Wi-Fi	4	INFRATI
Rede > Conectividade > Modificar Ponto de Rede	8	INFRATI
Rede > Conectividade > Não há servidores de logon disponível	16	INFRATI
Relatórios	16	AGHU/DESENV./PROC.
Relógio de Ponto	16	INFRATI
Relógio de Ponto > Sem comunicação	4	INFRATI
Relógio de Ponto > Travado	12	INFRATI
Relógio de Ponto > Troca de Bobina	12	INFRATI
Scanner	12	INFRATI
Scanner > Adicionar Setor	12	INFRATI

Scanner > Erro de Scanner	12	INFRATI
SEI!	16	AGHU/DESENV./PROC.
Servidores	12	INFRATI
Servidores > Apresenta Lentidão	4	INFRATI
Servidores > Apresenta Tela Azul	4	INFRATI
Servidores > Atualização de Firmware	16	INFRATI
Servidores > Atualização do Sistema Operacional	16	INFRATI
Servidores > Conectividade	4	INFRATI
Servidores > Cópia de Banco de Dados	16	INFRATI
Servidores > Fazendo Barulho	4	INFRATI
Servidores > Formatar	16	INFRATI
Servidores > Instalação de Sistema Operacional	16	INFRATI
Servidores > Instalação de Software	12	INFRATI
Servidores > Manutenção do Sistema Operacional	16	INFRATI
Servidores > Não Liga	4	INFRATI
Servidores > Servidor de Arquivo	16	INFRATI
Servidores > Servidor de Arquivo > Arquivo Travado	8	INFRATI
Servidores > Trava	4	INFRATI
Sistemas	16	AGHU/DESENV./PROC.
Sistemas > AIH	12	AGHU/DESENV./PROC.
Sistemas > Emissão de Laudos Online (SIL)	8	AGHU/DESENV./PROC.
Sistemas > Formulários	16	AGHU/DESENV./PROC.
Sistemas > GLPI	8	INFRATI
Sistemas > PACS	8	INFRATI
Sistemas > PACS > Oviyam	12	INFRATI
Sistemas > PACS Worklist	16	AGHU/DESENV./PROC.
Sistemas > SAGH	16	AGHU/DESENV./PROC.
Sistemas > SIG	16	AGHU/DESENV./PROC.
Sistemas > SISAIIH	8	INFRATI
Sistemas > Site Institucional	12	AGHU/DESENV./PROC.
Sistemas > Solicitar Desenvolvimento	12	AGHU/DESENV./PROC.
Telefonia	16	INFRATI/TELECOM
Telefonia > Alteração do número do ramal telefônico	16	INFRATI/TELECOM
Telefonia > Ativação/desativação de Siga-me	16	INFRATI/TELECOM
Telefonia > Chiados durante a ligação	16	INFRATI/TELECOM
Telefonia > Criação de grupo de chamadas	8	INFRATI/TELECOM
Telefonia > Extensão de ramal telefônico	16	INFRATI/TELECOM
Telefonia > Inclusão de ramal em grupo de chamadas	16	INFRATI/TELECOM
Telefonia > Inclusão de senha para bloquear/desbloquear ramal	16	INFRATI/TELECOM
Telefonia > Liberação para chamadas externas (celulares)	16	INFRATI/TELECOM
Telefonia > Liberação para chamadas externas (interurbanas)	12	INFRATI/TELECOM
Telefonia > Ligação caindo durante a chamada	12	INFRATI/TELECOM
Telefonia > Novo aparelho telefônico	4	INFRATI/TELECOM
Telefonia > Remanejamento de local do aparelho telefônico	16	INFRATI/TELECOM
Telefonia > Substituição de aparelho telefônico	16	INFRATI/TELECOM
Telefonia > Telefone mudo	16	INFRATI/TELECOM
Videoconferência	4	INFRATI
Videoconferência > Agendamento de Videoconferência	16	INFRATI
Videoconferência > Cancelamento de Videoconferência	16	INFRATI
Videoconferência > Reagendamento de Videoconferência	16	INFRATI