

ANEXO I.D - CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

1. Disposições Gerais

1.1 O catálogo de serviços de TIC, disponíveis para os clientes e usuários, representa as atividades já catalogadas por serem solicitadas com maior frequência. No entanto, existem ainda atividades não catalogadas, cujos escopo e atividades requerem análise em sua fase de planejamento, por não possuírem uma estimativa de esforço previamente conhecida.

1.2 Na medida em que novas atividades não catalogadas se tornam mais corriqueiras, elas podem vir a ser catalogadas para facilitar o processo de abertura e atendimento às demandas.

1.3 Para tanto, a CONTRATADA deverá, desde o início da prestação de serviços, providenciar a revisão do Catálogo de Serviços Técnico, com todas as atividades preconizadas neste Anexo, bem como, as executadas no decorrer da vigência contratual.

1.4 Todas as atividades catalogadas deverão ser cadastradas, mantidas e atualizadas na ferramenta de Gestão de Serviços de TIC do Ministério da Justiça e Segurança Pública e passarão a ser controladas, fiscalizadas e auditadas com as informações definidas na fase de catalogação delas, tendo como base os níveis mínimos de serviço estabelecidos no Termo de Referência do Edital.

1.5 A alteração do Catálogo de Serviço de TIC deverá respeitar o processo de Gerenciamento de Catálogo de Serviço do Ministério e as melhores práticas para o gerenciamento de catálogo de serviços, sendo necessária sempre a autorização expressa da CONTRATANTE para a realização de qualquer modificação no catálogo.

2. Detalhamento do Catálogo de Serviços

2.1 A Tabela a seguir lista as tarefas de requisições e incidentes catalogadas atualmente, as categorias de serviço com previsão para receber cada tipo de demanda e suas prioridades, que por sua vez definem seu prazo de atendimento.

| Tipo de Catálogo (Negócio/Técnico)? | Necessário aprovação? | Disponível no Portal de Serviços? | Serviço | Tipo | Atividade | Categoria de Serviço | Prioridade |
|-------------------------------------|-----------------------|-----------------------------------|-----------|------------|---|-----------------------------------|------------|
| Técnico | Não | Sim | Aplicação | Requisição | Ajustar permissões em servidor de aplicação em ambiente de produção | Serviços de suporte às Aplicações | 3 |
| Técnico | Não | Sim | Aplicação | Requisição | Ajustar permissões em servidor de aplicação em ambiente não produtivo | Serviços de suporte às Aplicações | 4 |
| Técnico | Não | Sim | Aplicação | Requisição | Alterar arquivo no servidor de aplicação em ambiente de produção | Serviços de suporte às Aplicações | 3 |

| | | | | | | | |
|---------------------|-----|-----|-----------|------------|--|-----------------------------------|---|
| Técnico | Não | Sim | Aplicação | Requisição | Alterar arquivo no servidor de aplicação em ambiente não produtivo | Serviços de suporte às Aplicações | 4 |
| Técnico (automação) | Não | Não | Aplicação | Requisição | Analisar alertas em aplicação | Serviços de suporte às Aplicações | 4 |
| Técnico | Não | Sim | Aplicação | Requisição | Atualizar configuração de servidores em ambiente de produção | Serviços de suporte às Aplicações | 3 |
| Técnico | Não | Sim | Aplicação | Requisição | Atualizar configuração de servidores em ambiente não produtivo | Serviços de suporte às Aplicações | 4 |
| Técnico | Não | Sim | Aplicação | Requisição | Coletar dados da aplicação em ambiente de produção | Serviços de suporte às Aplicações | 3 |
| Técnico | Não | Sim | Aplicação | Requisição | Coletar dados da aplicação em ambiente não produtivo | Serviços de suporte às Aplicações | 4 |
| Técnico | Não | Sim | Aplicação | Requisição | Coletar logs da aplicação em ambiente de produção | Serviços de suporte às Aplicações | 3 |
| Técnico | Não | Sim | Aplicação | Requisição | Coletar logs da aplicação em ambiente de produção | Serviços de suporte às Aplicações | 4 |
| Técnico | Não | Sim | Aplicação | Requisição | Configurar aplicação em ambiente de produção | Serviços de suporte às Aplicações | 4 |
| Técnico | Não | Sim | Aplicação | Requisição | Configurar aplicação em ambiente não produtivo | Serviços de suporte às Aplicações | 4 |
| Técnico | Não | Sim | Aplicação | Requisição | Configurar certificado digital | Serviços de suporte às Aplicações | 4 |
| Técnico | Não | Sim | Aplicação | Requisição | Criar URL de aplicação | Serviços de suporte às Aplicações | 3 |
| Técnico | Não | Sim | Aplicação | Requisição | Excluir arquivo no servidor de aplicação em ambiente de produção | Serviços de suporte às Aplicações | 3 |
| Técnico | Não | Sim | Aplicação | Requisição | Excluir arquivo no servidor de aplicação em ambiente não produtivo | Serviços de suporte às Aplicações | 4 |
| Técnico | Não | Sim | Aplicação | Requisição | Excluir usuário no LDAP | Serviços de suporte às Aplicações | 3 |
| Técnico | Não | Sim | Aplicação | Requisição | Executar deploy em ambiente de produção | Serviços de suporte às Aplicações | 3 |
| Técnico | Não | Sim | Aplicação | Requisição | Executar deploy em ambiente não produtivo | Serviços de suporte às Aplicações | 4 |

| | | | | | | | |
|---------------------|-----|-----|-------------|------------|---|-----------------------------------|---|
| Técnico | Não | Sim | Aplicação | Requisição | Incluir arquivo no servidor de aplicação em ambiente de produção | Serviços de suporte às Aplicações | 3 |
| Técnico | Não | Sim | Aplicação | Requisição | Incluir arquivo no servidor de aplicação em ambiente não produtivo | Serviços de suporte às Aplicações | 4 |
| Técnico | Não | Sim | Aplicação | Requisição | Instalar/criar aplicação em ambiente de produção | Serviços de suporte às Aplicações | 4 |
| Técnico | Não | Sim | Aplicação | Requisição | Instalar/criar aplicação em ambiente não produtivo | Serviços de suporte às Aplicações | 4 |
| Técnico | Não | Sim | Aplicação | Requisição | Manutenir e otimizar desempenho em servidores em ambiente de produção | Serviços de suporte às Aplicações | 3 |
| Técnico | Não | Sim | Aplicação | Requisição | Manutenir e otimizar desempenho em servidores em ambiente não produtivo | Serviços de suporte às Aplicações | 4 |
| Técnico | Não | Sim | Aplicação | Requisição | Reiniciar ou agendar serviço de servidor de aplicação em ambiente de produção | Serviços de suporte às Aplicações | 2 |
| Técnico | Não | Sim | Aplicação | Requisição | Reiniciar ou agendar serviço de servidor de aplicação em ambiente não produtivo | Serviços de suporte às Aplicações | 3 |
| Técnico | Não | Sim | Aplicação | Requisição | Remover aplicação em ambiente de produção | Serviços de suporte às Aplicações | 3 |
| Técnico | Não | Sim | Aplicação | Requisição | Remover aplicação em ambiente não produtivo | Serviços de suporte às Aplicações | 4 |
| Técnico | Não | Sim | Aplicação | Incidente | Tratar falhas em aplicação (Sem indisponibilidade) | Serviços de suporte às Aplicações | 2 |
| Técnico (automação) | Não | Não | Aplicação | Incidente | Tratar incidentes via zabbix | Serviços de suporte às Aplicações | 2 |
| Técnico | Não | Sim | Aplicação | Incidente | Tratar indisponibilidade da aplicação em ambiente não produtivo | Serviços de suporte às Aplicações | 3 |
| Técnico | Não | Sim | Aplicação | Incidente | Tratar indisponibilidade da aplicação em ambiente produtivo | Serviços de suporte às Aplicações | 1 |
| Negócio | Sim | Sim | Aplicativos | Requisição | Atribuir licença Visio plan | Serviços Microsoft | 2 |
| Negócio | Não | Sim | Aplicativos | Requisição | Atualizar softwares | Atendimento ao Usuário - Nível 1 | 3 |
| Negócio | Não | Sim | Aplicativos | Requisição | Desinstalar Software | Atendimento ao Usuário - Nível 1 | 3 |

| | | | | | | | |
|---------------------|-----|-----|----------------|------------|--|--|---|
| Negócio | Sim | Sim | Aplicativos | Requisição | Instalar softwares | Atendimento ao Usuário - Nível 1 | 3 |
| Negócio | Não | Sim | Aplicativos | Requisição | Relatar erros em aplicativos | Atendimento ao Usuário - Nível 1 | 3 |
| Negócio | Não | Sim | Aplicativos | Requisição | Renovar licenças de softwares | Atendimento ao usuário - Nível 2 | 3 |
| Técnico | Sim | Sim | Backup | Requisição | Alterar retenção de backup | Serviço de Backup e Armazenamento de Dados | 3 |
| Técnico (automação) | Não | Sim | Backup | Requisição | Analisar erros de backup | Serviço de Backup e Armazenamento de Dados | 4 |
| Técnico | Não | Sim | Backup | Requisição | Coletar logs de auditoria | Serviço de Backup e Armazenamento de Dados | 3 |
| Técnico | Sim | Sim | Backup | Requisição | Incluir servidor em rotina de backup (produtivo) | Serviço de Backup e Armazenamento de Dados | 3 |
| Técnico | Não | Sim | Backup | Requisição | Levantar/Validar informações | Serviço de Backup e Armazenamento de Dados | 3 |
| Técnico | Não | Sim | Backup | Requisição | Monitorar execução das rotinas de backup | Serviço de Backup e Armazenamento de Dados | 4 |
| Técnico | Não | Sim | Backup | Requisição | Realizar manutenção proativa semanalmente | Serviço de Backup e Armazenamento de Dados | 3 |
| Técnico | Não | Sim | Backup | Requisição | Realocar espaço físico | Serviço de Backup e Armazenamento de Dados | 3 |
| Técnico | Não | Sim | Backup | Requisição | Recuperar dados de arquivos em servidor | Serviço de Backup e Armazenamento de Dados | 3 |
| Técnico | Não | Sim | Backup | Incidente | Relatar falha ou indisponibilidade de backup | Serviço de Backup e Armazenamento de Dados | 4 |
| Técnico | Não | Sim | Backup | Requisição | Restaurar dados de bancos de dados | Serviço de Backup e Armazenamento de Dados | 3 |
| Técnico | Não | Sim | Backup | Requisição | Restaurar dados de sistemas de arquivos | Serviço de Backup e Armazenamento de Dados | 3 |
| Técnico | Não | Sim | Backup | Requisição | Restaurar imagens de sistemas operacionais ou de configurações de servidores | Serviço de Backup e Armazenamento de Dados | 3 |
| Técnico | Não | Sim | Banco de dados | Requisição | Alterar configuração do banco de dados | Serviços de Banco de Dados | 3 |
| Técnico | Não | Sim | Banco de dados | Requisição | Alterar privilégios de acesso em Bancos de Dados | Serviços de Banco de Dados | 3 |
| Técnico | Não | Sim | Banco de dados | Requisição | Alterar usuário/senha em banco | Serviços de Banco de Dados | 2 |
| Técnico (automação) | Não | Sim | Banco de dados | Requisição | Analisar alertas em banco de dados | Serviços de Banco de Dados | 4 |

| | | | | | | | |
|---------------------|-----|-----|----------------|------------|--|----------------------------|---|
| Técnico | Não | Sim | Banco de dados | Requisição | Analisar desempenho de banco | Serviços de Banco de Dados | 3 |
| Técnico | Não | Sim | Banco de dados | Incidente | Analisar erro de acesso/execução no banco | Serviços de Banco de Dados | 2 |
| Técnico | Não | Sim | Banco de dados | Requisição | Analisar segurança de acesso | Serviços de Banco de Dados | 3 |
| Técnico | Não | Sim | Banco de dados | Requisição | Atribuir permissão em objetos/base de dados | Serviços de Banco de Dados | 2 |
| Técnico | Não | Sim | Banco de dados | Requisição | Copiar dados ou estrutura do schema em ambiente produtivo | Serviços de Banco de Dados | 3 |
| Técnico | Não | Sim | Banco de dados | Incidente | Corrigir incidentes de jobs agendados | Serviços de Banco de Dados | 2 |
| Técnico | Não | Sim | Banco de dados | Requisição | Criar bancos de dados | Serviços de Banco de Dados | 4 |
| Técnico | Não | Sim | Banco de dados | Requisição | Criar privilégios de acesso em banco | Serviços de Banco de Dados | 3 |
| Técnico | Não | Sim | Banco de dados | Requisição | Criar usuário/esquema de banco | Serviços de Banco de Dados | 3 |
| Técnico | Não | Sim | Banco de dados | Requisição | Desbloquear usuário/senha em banco | Serviços de Banco de Dados | 2 |
| Técnico | Não | Sim | Banco de dados | Requisição | Encerrar conexão de usuário em homologação | Serviços de Banco de Dados | 2 |
| Técnico | Não | Sim | Banco de dados | Requisição | Encerrar conexão de usuário em produção | Serviços de Banco de Dados | 2 |
| Técnico | Não | Sim | Banco de dados | Requisição | Executar script em banco de dados | Serviços de Banco de Dados | 3 |
| Técnico | Não | Sim | Banco de dados | Requisição | Gerar diferenças entre bases de dados/esquemas | Serviços de Banco de Dados | 3 |
| Técnico | Não | Sim | Banco de dados | Requisição | Implementar rotinas de backup | Serviços de Banco de Dados | 4 |
| Técnico | Não | Sim | Banco de dados | Requisição | Incluir em bancos de dados por execução de scripts | Serviços de Banco de Dados | 3 |
| Técnico | Não | Sim | Banco de dados | Requisição | Instalar SGBD | Serviços de Banco de Dados | 4 |
| Técnico | Não | Sim | Banco de dados | Requisição | Levantar informação em ambiente de banco | Serviços de Banco de Dados | 3 |
| Técnico | Não | Sim | Banco de dados | Requisição | Manutenir e otimizar desempenho em banco | Serviços de Banco de Dados | 3 |
| Técnico | Não | Sim | Banco de dados | Requisição | Realizar backup de Schemas/base de dados | Serviços de Banco de Dados | 2 |
| Técnico | Não | Sim | Banco de dados | Requisição | Realizar cargas e migrações de dados em banco | Serviços de Banco de Dados | 3 |
| Técnico (automação) | Não | Não | Banco de dados | Requisição | Realizar configuração e manutenção de rotinas de backup RMAN | Serviços de Banco de Dados | 3 |

| | | | | | | | |
|---------------------|-----|-----|----------------------|------------|--|--|---|
| Técnico | Não | Sim | Banco de dados | Requisição | Realizar restore de banco | Serviços de Banco de Dados | 3 |
| Técnico | Não | Sim | Banco de dados | Incidente | Relatar falha ou indisponibilidade de banco | Serviços de Banco de Dados | 2 |
| Técnico | Não | Sim | Banco de dados | Requisição | Remover banco de dados | Serviços de Banco de Dados | 3 |
| Técnico | Não | Sim | Banco de dados | Incidente | Tratar incidente em servidor de banco de dados | Serviços de Banco de Dados | 2 |
| Negócio | Não | Não | Certificação digital | Requisição | Instalar tokens e certificados | Atendimento ao Usuário - Nível 1 | 3 |
| Ponto focal/MIM | Não | Sim | Contas e credenciais | Requisição | Adicionar permissão em pasta de rede | Atendimento ao Usuário - Nível 1 | 3 |
| Técnico | Não | Sim | Contas e credenciais | Requisição | Alterar perfil de acesso domínio | Serviços Microsoft | 3 |
| Técnico | Não | Sim | Contas e credenciais | Requisição | Alterar perfil de acesso em portais corporativos | Serviços Microsoft | 3 |
| Técnico | Não | Sim | Contas e credenciais | Requisição | Alterar perfil de acesso sistemas corporativos | Serviços Microsoft | 4 |
| Técnico | Não | Sim | Contas e credenciais | Requisição | Alterar perfil de acesso VPN no Firewall | Serviços de supervisão de processos de Segurança da Informação e Privacidade | 3 |
| Negócio | Não | Sim | Contas e credenciais | Requisição | Alterar senha de domínio | Atendimento ao Usuário - Nível 1 | 4 |
| Negócio (automação) | Não | Sim | Contas e credenciais | Requisição | Analisar erros de acesso VPN | Serviços de supervisão de processos de Segurança da Informação e Privacidade | 4 |
| Técnico | Não | Não | Contas e credenciais | Requisição | Aprovar solicitações MIM | Atendimento ao Usuário - Nível 1 | 2 |
| Ponto focal | Não | Sim | Contas e credenciais | Requisição | Atualizar dados do usuário | Atendimento ao Usuário - Nível 1 | 3 |
| Técnico | Não | Sim | Contas e credenciais | Requisição | Configurar/Analisar MFA | Atendimento ao Usuário - Nível 1 | 2 |
| Técnico | Não | Sim | Contas e credenciais | Requisição | Configurar perfil do usuário | Atendimento ao usuário - Nível 2 | 2 |
| Negócio | Não | Sim | Contas e credenciais | Requisição | Criar conta de acesso VPN | Serviços de supervisão de processos de Segurança da Informação e Privacidade | 3 |
| Ponto focal | Não | Sim | Contas e credenciais | Requisição | Criar conta de usuário no domínio | Atendimento ao Usuário - Nível 1 | 3 |
| Técnico | Não | Sim | Contas e credenciais | Requisição | Criar conta em portais corporativos | Serviços Microsoft | 4 |

| | | | | | | | |
|-----------------|-----|-----|-----------------------|------------|--|--|---|
| Ponto focal/MIM | Não | Sim | Contas e credenciais | Requisição | Inativar conta de usuário no domínio | Atendimento ao Usuário - Nível 1 | 3 |
| Técnico | Não | Sim | Contas e credenciais | Requisição | Mapear pasta de rede | Atendimento ao Usuário - Nível 1 | 3 |
| Ponto focal/MIM | Não | Sim | Contas e credenciais | Requisição | Modificar perfil de acesso à internet | Atendimento ao Usuário - Nível 1 | 3 |
| Técnico | Não | Sim | Contas e credenciais | Requisição | Modificar perfis e atributos de acesso | Atendimento ao Usuário - Nível 1 | 3 |
| Negócio | Não | Sim | Contas e credenciais | Requisição | Realizar Backup do perfil do usuário | Atendimento ao usuário - Nível 2 | 3 |
| Ponto focal/MIM | Não | Sim | Contas e credenciais | Requisição | Reativar conta de usuário | Atendimento ao Usuário - Nível 1 | 3 |
| Ponto focal/MIM | Não | Sim | Contas e credenciais | Requisição | Remover permissão em pasta de rede | Atendimento ao Usuário - Nível 1 | 3 |
| Negócio | Não | Sim | Contas e credenciais | Requisição | Restaurar Backup do perfil do usuário | Atendimento ao usuário - Nível 2 | 3 |
| Negócio | Não | Sim | Contas e credenciais | Requisição | Revogar MFA | Serviços de supervisão de processos de Segurança da Informação e Privacidade | 3 |
| Negócio | Não | Sim | Dúvidas e orientações | Requisição | Esclarecer dúvidas de e-mail | Atendimento ao Usuário - Nível 1 | 4 |
| Negócio | Não | Sim | Dúvidas e orientações | Requisição | Esclarecer dúvidas de software | Atendimento ao Usuário - Nível 1 | 4 |
| Negócio | Não | Sim | Dúvidas e orientações | Requisição | Solicitar orientações de TIC | Atendimento ao Usuário - Nível 1 | 4 |
| Ponto focal/MIM | Não | Sim | E-mail | Requisição | Adicionar permissão em caixa de e-mail | Atendimento ao Usuário - Nível 1 | 3 |
| Técnico | Não | Sim | E-mail | Requisição | Adicionar usuário em grupo de e-mail | Atendimento ao Usuário - Nível 1 | 3 |
| Técnico | Não | Sim | E-mail | Requisição | Adicionar usuário em lista de distribuição de e-mail | Atendimento ao Usuário - Nível 1 | 3 |
| Negócio | Não | Sim | E-mail | Requisição | Analisar Anexo Bloqueado (Anexo Seguro) | Serviços de supervisão de processos de Segurança da Informação e Privacidade | 3 |
| Técnico | Não | Sim | E-mail | Requisição | Analisar serviços no anti spam (EOP) | Serviços Microsoft | 3 |
| Técnico | Não | Sim | E-mail | Requisição | Auditar mensagens | Serviços Microsoft | 3 |
| Negócio | Não | Sim | E-mail | Requisição | Configurar agenda / calendário | Atendimento ao Usuário - Nível 1 | 2 |
| Negócio | Não | Sim | E-mail | Requisição | Configurar caixa de e-mail institucional | Atendimento ao Usuário - Nível 1 | 2 |
| Negócio | Não | Sim | E-mail | Requisição | Criar conta de e-mail institucional | Atendimento ao Usuário - Nível 1 | 2 |
| Técnico | Não | Sim | E-mail | Requisição | Criar contato de e-mail externo | Serviços Microsoft | 4 |

| | | | | | | | |
|-----------------|-----|-----|------------------------|------------|--|--|---|
| Técnico | Não | Sim | E-mail | Requisição | Excluir spam | Serviços Microsoft | 3 |
| Técnico | Não | Sim | E-mail | Requisição | Inativar conta de e-mail | Atendimento ao Usuário - Nível 1 | 2 |
| Técnico | Não | Sim | E-mail | Requisição | Modificar cota de e-mail | Serviços Microsoft | 2 |
| Negócio | Não | Sim | E-mail | Requisição | Realizar backup de e-mail | Atendimento ao Usuário - Nível 1 | 3 |
| Técnico | Não | Sim | E-mail | Requisição | Realizar importação de e-mail | Serviços Microsoft | 3 |
| Negócio | Não | Sim | E-mail | Incidente | Relatar falha ao enviar e-mail | Atendimento ao Usuário - Nível 1 | 3 |
| Negócio | Não | Sim | E-mail | Incidente | Relatar falha em receber e-mail | Atendimento ao Usuário - Nível 1 | 3 |
| Ponto focal/MIM | Não | Sim | E-mail | Requisição | Remover permissão em caixa de e-mail | Atendimento ao Usuário - Nível 1 | 3 |
| Técnico | Não | Sim | E-mail | Requisição | Remover usuário de grupo de e-mail | Atendimento ao Usuário - Nível 1 | 3 |
| Técnico | Não | Sim | E-mail | Requisição | Remover usuário de lista de distribuição de e-mail | Atendimento ao Usuário - Nível 1 | 3 |
| Negócio | Não | Sim | E-mail | Requisição | Restaurar backup de e-mails (.pst) | Atendimento ao Usuário - Nível 1 | 4 |
| Técnico | Não | Sim | E-mail | Incidente | Tratar incidente em servidores de mensageria | Serviços Microsoft | 3 |
| Técnico | Sim | Sim | Governança Corporativa | Requisição | Alterar atividade no catálogo de serviços | Serviços de Qualidade, Governança e Melhoria Contínua da Infraestrutura de TIC | 4 |
| Técnico | Não | Sim | Governança Corporativa | Requisição | Conceder perfil e acesso a grupo técnico | Serviços de Qualidade, Governança e Melhoria Contínua da Infraestrutura de TIC | 4 |
| Técnico | Sim | Sim | Governança Corporativa | Requisição | Criar atividade no catálogo de serviços | Serviços de Qualidade, Governança e Melhoria Contínua da Infraestrutura de TIC | 4 |
| Técnico | Não | Sim | Governança Corporativa | Requisição | Criar questionário personalizado | Serviços de Qualidade, Governança e Melhoria Contínua da Infraestrutura de TIC | 4 |
| Técnico | Sim | Sim | Governança Corporativa | Requisição | Desativar atividade do catálogo de serviços | Serviços de Qualidade, Governança e Melhoria Contínua da Infraestrutura de TIC | 4 |

| | | | | | | | |
|---------|-----|-----|---|------------|---|--|---|
| Técnico | Não | Sim | Governanç a Corporativ a | Requisição | Criar/Editar questionário personalizado | Serviços de Qualidade, Governança e Melhoria Contínua da Infraestrutura de TIC | 4 |
| Técnico | Não | Sim | Governanç a Corporativ a | Requisição | Excluir perfil e acesso a grupo técnico | Serviços de Qualidade, Governança e Melhoria Contínua da Infraestrutura de TIC | 4 |
| Técnico | Não | Sim | Governanç a Corporativ a | Requisição | Implantar melhoria em processo | Serviços de Qualidade, Governança e Melhoria Contínua da Infraestrutura de TIC | 4 |
| Técnico | Não | Sim | Governanç a Corporativ a | Incidente | Relatar falhas em fluxos do CITSmart | Serviços de Qualidade, Governança e Melhoria Contínua da Infraestrutura de TIC | 4 |
| Técnico | Sim | Sim | Governanç a Corporativ a | Requisição | Solicitar projetos de Governança de TI | Serviços de Qualidade, Governança e Melhoria Contínua da Infraestrutura de TIC | 4 |
| Negócio | Não | Sim | Dúvidas e orientaçõe s | Requisição | Sugerir melhorias de atendimento no SATI | Serviços de Qualidade, Governança e Melhoria Contínua da Infraestrutura de TIC | 4 |
| Negócio | Não | Sim | Serviços de Impressora - Brasília | Requisição | Configurar impressora | Atendimento ao Usuário - Nível 1 | 3 |
| Técnico | Não | Sim | Infraestrut ura de redes | Requisição | Acompanhar Fornecedor no Data Center | Serviços de Infraestrutura Física de Data Center | 3 |
| Técnico | Não | Sim | Infraestrut ura de redes | Requisição | Acompanhar limpeza em Data Center | Serviços de Infraestrutura Física de Data Center | 3 |
| Técnico | Não | Sim | Infraestrut ura de redes | Requisição | Analisar uso e consumo de recursos dos servidores de aplicações | Serviços de Conectividade e Comunicação | 4 |
| Técnico | Não | Sim | Infraestrut ura de redes | Requisição | Confeccionar cabos de rede para interconexão de equipamentos | Serviços de Infraestrutura Física de Data Center | 3 |

| | | | | | | | |
|---------------------|-----|-----|-------------------------|------------|---|--|---|
| Técnico | Não | Sim | Infraestrutura de redes | Requisição | Instalar equipamentos de infraestrutura | Serviços de Conectividade e Comunicação | 3 |
| Técnico | Não | Sim | Infraestrutura de redes | Requisição | Interconectar equipamentos e alterar layout de instalação de redes | Serviços de Conectividade e Comunicação | 3 |
| Técnico | Não | Sim | Infraestrutura de redes | Requisição | Realizar levantamento de equipamentos no depósito | Serviços de Infraestrutura Física de Data Center | 3 |
| Técnico | Não | Sim | Infraestrutura de redes | Requisição | Retirar equipamentos de Infraestrutura | Serviços de Infraestrutura Física de Data Center | 3 |
| Técnico | Não | Sim | Monitoramento | Requisição | Monitorar avisos de alerta, logs e mensagens de erro de equipamentos e sistemas | Monitoramento de Serviços de TIC | 4 |
| Técnico | Não | Sim | Monitoramento | Requisição | Monitorar certificados digitais | Monitoramento de Serviços de TIC | 4 |
| Técnico | Não | Sim | Monitoramento | Requisição | Monitorar desempenho de banco de dados | Monitoramento de Serviços de TIC | 4 |
| Técnico | Não | Sim | Monitoramento | Requisição | Monitorar enlaces de rede de longa distância | Monitoramento de Serviços de TIC | 3 |
| Técnico | Não | Sim | Monitoramento | Requisição | Monitorar eventos de segurança/riscos para a infraestrutura de TI | Serviços de supervisão de processos de Segurança da Informação e Privacidade | 3 |
| Técnico | Não | Sim | Monitoramento | Requisição | Monitorar infraestrutura física | Monitoramento de Serviços de TIC | 3 |
| Técnico | Não | Sim | Monitoramento | Requisição | Monitorar tráfego, uso de recursos e equipamentos da infraestrutura de redes | Monitoramento de Serviços de TIC | 3 |
| Técnico | Não | Sim | Monitoramento | Requisição | Monitorar uso e desempenho do storage | Monitoramento de Serviços de TIC | 3 |
| Técnico | Não | Sim | Redes | Requisição | Ajustar configuração na rede Wireless | Serviços de Conectividade e Comunicação | 3 |
| Técnico (automação) | Não | Não | Redes | Requisição | Alterar configuração em ONT na rede GPON | Serviços de Conectividade e Comunicação | 3 |
| Técnico | Não | Sim | Redes | Requisição | Analisar alertas de redes | Serviços de Conectividade e Comunicação | 4 |
| Técnico | Não | Sim | Redes | Requisição | Ativar circuito de dados | Serviços de Conectividade e Comunicação | 3 |
| Técnico | Não | Sim | Redes | Requisição | Configurar Access point | Serviços de Conectividade e Comunicação | 3 |

| | | | | | | | |
|---------------------|-----|-----|-------------------------|------------|---|--|---|
| Técnico | Não | Sim | Redes | Requisição | Configurar acesso para rede Wireless - MJ-Eventos | Serviços de Conectividade e Comunicação | 3 |
| Técnico | Não | Sim | Redes | Requisição | Configurar interface de ativo de rede | Serviços de Conectividade e Comunicação | 3 |
| Técnico | Não | Sim | Redes | Requisição | Configurar switch de rede | Serviços de Conectividade e Comunicação | 3 |
| Técnico | Não | Sim | Redes | Requisição | Elaborar relatórios sobre a Rede WAN/MPLS | Serviços de Conectividade e Comunicação | 4 |
| Técnico | Não | Sim | Redes | Requisição | Gerenciar pontos de redes | Serviços de Conectividade e Comunicação | 4 |
| Técnico | Não | Sim | Redes | Requisição | Instalar AP/switch | Serviços de Conectividade e Comunicação | 2 |
| Técnico | Não | Sim | Redes | Requisição | Levantar informação em ambiente de Rede | Serviços de Conectividade e Comunicação | 2 |
| Técnico | Não | Sim | Redes | Incidente | Tratar incidente de rede | Serviços de Conectividade e Comunicação | 2 |
| Técnico | Não | Sim | Segurança da Informação | Requisição | Alterar perfis de filtragem Web | Serviços de supervisão de processos de Segurança da Informação e Privacidade | 3 |
| Técnico | Não | Sim | Segurança da Informação | Requisição | Analisar bloqueios de sites | Serviços de supervisão de processos de Segurança da Informação e Privacidade | 2 |
| Técnico | Não | Sim | Segurança da Informação | Requisição | Analisar envio de e-mails no relay | Serviços de supervisão de processos de Segurança da Informação e Privacidade | 3 |
| Técnico (automação) | Não | Não | Segurança da Informação | Requisição | Analisar erros de segurança | Serviços de supervisão de processos de Segurança da Informação e Privacidade | 4 |
| Técnico | Não | Sim | Segurança da Informação | Requisição | Atualizar regras de Firewall | Serviços de supervisão de processos de Segurança da Informação e Privacidade | 3 |

| | | | | | | | |
|---------|-----|-----|-------------------------|------------|---|--|---|
| Técnico | Não | Sim | Segurança da Informação | Requisição | Avaliar segurança de software | Serviços de supervisão de processos de Segurança da Informação e Privacidade | 3 |
| Técnico | Não | Sim | Segurança da Informação | Requisição | Bloquear conta de usuário - VPN | Serviços de supervisão de processos de Segurança da Informação e Privacidade | 3 |
| Técnico | Não | Sim | Segurança da Informação | Requisição | Bloquear mensagens no anti spam | Serviços de supervisão de processos de Segurança da Informação e Privacidade | 3 |
| Técnico | Não | Sim | Segurança da Informação | Requisição | Conceder ou alterar acesso - VPN IPSEC | Serviços de supervisão de processos de Segurança da Informação e Privacidade | 4 |
| Técnico | Não | Sim | Segurança da Informação | Requisição | Configurar perfil de acesso aos ativos de segurança | Serviços de supervisão de processos de Segurança da Informação e Privacidade | 2 |
| Técnico | Não | Não | Segurança da Informação | Requisição | Criar perfis de acesso - VPN | Serviços de supervisão de processos de Segurança da Informação e Privacidade | 3 |
| Técnico | Não | Sim | Segurança da Informação | Requisição | Excluir perfis de acesso - VPN do Firewall | Serviços de supervisão de processos de Segurança da Informação e Privacidade | 3 |
| Técnico | Não | Sim | Segurança da Informação | Requisição | Gerar relatório técnico | Serviços de supervisão de processos de Segurança da Informação e Privacidade | 3 |
| Técnico | Não | Sim | Segurança da Informação | Requisição | Incluir regras de firewall | Serviços de supervisão de processos de Segurança da Informação e Privacidade | 3 |

| | | | | | | | |
|---------------------|-----|-----|-------------------------|------------|---|--|---|
| Técnico | Não | Sim | Segurança da Informação | Requisição | Modificar perfis - VPN | Serviços de supervisão de processos de Segurança da Informação e Privacidade | 4 |
| Técnico | Não | Sim | Segurança da Informação | Requisição | Realizar auditoria de segurança | Serviços de supervisão de processos de Segurança da Informação e Privacidade | 4 |
| Técnico | Não | Sim | Segurança da Informação | Incidente | Tratar incidente de antivírus | Serviços de supervisão de processos de Segurança da Informação e Privacidade | 2 |
| Técnico | Não | Sim | Segurança da Informação | Incidente | Tratar incidente de segurança | Serviços de supervisão de processos de Segurança da Informação e Privacidade | 2 |
| Técnico | Não | Sim | Servidores Microsoft | Requisição | Acompanhar fornecedor | Serviços Microsoft | 4 |
| Técnico | Não | Sim | Servidores Microsoft | Requisição | Adicionar roles ou features em servidores corporativos | Serviços Microsoft | 3 |
| Técnico | Não | Sim | Servidores Microsoft | Requisição | Adicionar serviços em servidores corporativos | Serviços Microsoft | 3 |
| Técnico (automação) | Não | Não | Servidores Microsoft | Requisição | Analisar erros de Microsoft | Serviços Microsoft | 4 |
| Técnico | Não | Sim | Servidores Microsoft | Requisição | Atualizar configuração de servidores ou serviços corporativos | Serviços Microsoft | 3 |
| Técnico | Não | Sim | Servidores Microsoft | Requisição | Configurar aplicativo no catálogo de Software | Serviços Microsoft | 3 |
| Técnico | Não | Sim | Servidores Microsoft | Requisição | Criar Job no SCCM | Serviços Microsoft | 3 |
| Técnico | Não | Sim | Servidores Microsoft | Incidente | Relatar falha no armazenamento de arquivos de rede | Serviços Microsoft | 2 |
| Técnico | Não | Sim | Servidores Microsoft | Incidente | Tratar falha do servidor (Zabbix - sem indisponibilidade) | Serviços Microsoft | 2 |
| Técnico | Não | Sim | Servidores Microsoft | Incidente | Tratar incidente em servidores microsoft | Serviços Microsoft | 2 |
| Técnico | Não | Sim | Servidores Microsoft | Incidente | Tratar indisponibilidade do servidor (Zabbix) | Serviços Microsoft | 2 |
| Técnico (automação) | Não | Sim | Storage | Requisição | Analisar erros em Storage | Serviço de Backup e Armazenamento de Dados | 4 |

| | | | | | | | |
|---------------------|-----|-----|------------------------|------------|--|--|---|
| Técnico | Não | Sim | Storage | Requisição | Criar unidade lógica | Serviço de Backup e Armazenamento de Dados | 3 |
| Técnico | Não | Sim | Storage | Requisição | Instalar e configurar storage | Serviço de Backup e Armazenamento de Dados | 4 |
| Técnico | Não | Sim | Storage | Requisição | Otimizar performance | Serviço de Backup e Armazenamento de Dados | 3 |
| Técnico | Não | Sim | Storage | Requisição | Realocar espaço físico | Serviço de Backup e Armazenamento de Dados | 3 |
| Técnico | Não | Sim | Storage | Incidente | Relatar falha ou indisponibilidade de storage | Serviço de Backup e Armazenamento de Dados | 2 |
| Negócio | Não | Sim | Aplicativos | Requisição | Configurar Teams | Atendimento ao usuário - Nível 2 | 2 |
| Negócio | Não | Sim | Suporte a Computadores | Requisição | Desinstalar notebook | Atendimento ao usuário - Nível 2 | 4 |
| Negócio | Não | Sim | Suporte a Computadores | Requisição | Emprestar notebook temporariamente | Atendimento ao usuário - Nível 2 | 1 |
| Negócio | Não | Sim | Wi-fi | Requisição | Solicitar Wi-Fi para eventos | Atendimento ao usuário - Nível 2 | 3 |
| Negócio | Não | Sim | Videoconferência | Requisição | Configurar equipamento de videoconferência | Atendimento ao usuário - Nível 2 | 4 |
| Negócio | Não | Sim | Videoconferência | Requisição | Configurar sessões de videoconferência previamente agendadas | Atendimento ao usuário - Nível 2 | 3 |
| Negócio | Não | Sim | Videoconferência | Requisição | Instalar equipamentos de videoconferência | Atendimento ao usuário - Nível 2 | 4 |
| Técnico | Não | Sim | Videoconferência | Incidente | Relatar incidente de videoconferência | Atendimento ao usuário - Nível 2 | 2 |
| Técnico | Não | Sim | Videoconferência | Requisição | Solicitar arquivo de gravação de videoconferência | Atendimento ao usuário - Nível 2 | 3 |
| Técnico | Não | Sim | Videoconferência | Requisição | Testar videoconferência | Atendimento ao usuário - Nível 2 | 3 |
| Técnico | Não | Sim | Virtualização | Requisição | Alterar interface de rede | Sistemas Operacionais e Orquestração de Servidores | 3 |
| Técnico (automação) | Não | Não | Virtualização | Requisição | Analisar alertas de virtualização | Sistemas Operacionais e Orquestração de Servidores | 4 |
| Técnico | Não | Sim | Virtualização | Requisição | Atribuir permissão de grupo / usuário em servidor físico | Sistemas Operacionais e Orquestração de Servidores | 3 |
| Técnico | Não | Sim | Virtualização | Requisição | Clonar servidor virtual | Sistemas Operacionais e Orquestração de Servidores | 3 |

| | | | | | | | |
|---------|-----|-----|---------------|------------|--|--|---|
| Técnico | Não | Sim | Virtualização | Requisição | Consolidar disco de máquina virtual | Sistemas Operacionais e Orquestração de Servidores | 3 |
| Técnico | Não | Sim | Virtualização | Requisição | Criar máquina virtual no vCenter | Sistemas Operacionais e Orquestração de Servidores | 3 |
| Técnico | Não | Sim | Virtualização | Requisição | Desligar máquina virtual | Sistemas Operacionais e Orquestração de Servidores | 3 |
| Técnico | Não | Sim | Virtualização | Requisição | Excluir máquina virtual | Sistemas Operacionais e Orquestração de Servidores | 3 |
| Técnico | Não | Sim | Virtualização | Requisição | Incluir novos hosts no VMWARE | Sistemas Operacionais e Orquestração de Servidores | 3 |
| Técnico | Não | Sim | Virtualização | Requisição | Instalar SO em servidor virtual | Sistemas Operacionais e Orquestração de Servidores | 3 |
| Técnico | Não | Sim | Virtualização | Requisição | Levantar informação em datacenter | Sistemas Operacionais e Orquestração de Servidores | 4 |
| Técnico | Não | Sim | Virtualização | Requisição | Modificar tamanho do disco em VM | Sistemas Operacionais e Orquestração de Servidores | 3 |
| Técnico | Não | Sim | Virtualização | Requisição | Realizar configuração de hardware em servidor virtual | Sistemas Operacionais e Orquestração de Servidores | 3 |
| Técnico | Não | Sim | Virtualização | Requisição | Realizar instalação lógica de SO em servidores físicos ou virtuais | Sistemas Operacionais e Orquestração de Servidores | 3 |
| Técnico | Não | Sim | Virtualização | Requisição | Realizar manutenção preventiva dos servidores | Sistemas Operacionais e Orquestração de Servidores | 3 |
| Técnico | Não | Sim | Virtualização | Requisição | Realizar snapshot de servidor | Sistemas Operacionais e Orquestração de Servidores | 3 |
| Técnico | Não | Sim | Virtualização | Incidente | Reestabelecer host físico | Sistemas Operacionais e Orquestração de Servidores | 2 |
| Técnico | Não | Sim | Virtualização | Incidente | Reestabelecer máquina virtual | Sistemas Operacionais e Orquestração de Servidores | 2 |

| | | | | | | | |
|-----------|-----|-----|--|------------|---|--|---|
| Técnico | Não | Sim | Virtualização | Requisição | Reiniciar servidor físico em datacenter | Sistemas Operacionais e Orquestração de Servidores | 2 |
| Técnico | Não | Sim | Virtualização | Requisição | Reiniciar servidor virtual em datacenter | Sistemas Operacionais e Orquestração de Servidores | 2 |
| Técnico | Não | Sim | Virtualização | Requisição | Verificar lentidão em host físico em sistema/serviço | Sistemas Operacionais e Orquestração de Servidores | 3 |
| Técnico | Não | Sim | Virtualização | Requisição | Verificar lentidão em host virtual em sistema/serviço | Sistemas Operacionais e Orquestração de Servidores | 3 |
| Negócio | Não | Sim | Wi-fi | Requisição | Relatar incidente com o wi-fi | Atendimento ao usuário - Nível 2 | 2 |
| Técnico x | Sim | Sim | Cronos | Incidente | Atualização de certificado SSL | Serviços de suporte às Aplicações | 4 |
| Negócio x | Sim | Sim | Wi-fi | Requisição | Configurar wi-fi em Smart TV | Serviços de Conectividade e Comunicação | 3 |
| Técnico x | Sim | Sim | Cronos | Requisição | Criar Cronos | Serviços de suporte às Aplicações | 4 |
| Técnico x | Sim | Sim | Aplicação | Requisição | Desativar URL de Aplicação | Serviços de suporte às Aplicações | 3 |
| Negócio x | Não | Sim | Solicitação e Devolução de Equipamentos de TIC | Requisição | Devolução (Devolver equipamentos de TIC) | Atendimento ao usuário - Nível 2 | 4 |
| Técnico x | Sim | Sim | Governança Corporativa | Requisição | Elaborar relatórios de atendimentos | Serviços de Qualidade, Governança e Melhoria Contínua da Infraestrutura de TIC | 4 |
| Técnico x | Sim | Sim | Aplicação | Requisição | Excluir URL de Aplicação | Serviços de suporte às Aplicações | 3 |
| Técnico x | Sim | Sim | Aplicação | Requisição | Redirecionar URL de aplicação | Serviços de suporte às Aplicações | 3 |
| Técnico x | Sim | Sim | Cronos | Incidente | Reportar falha em aplicação | Serviços de suporte às Aplicações | 4 |
| Técnico x | Sim | Sim | Cronos | Requisição | Solicitar Atualizações | Serviços de suporte às Aplicações | 4 |
| Negócio x | Não | Sim | Contas e credenciais | Requisição | Solicitar Liberação de Streaming | Atendimento ao Usuário - Nível 1 | 3 |

| | | | | | | | |
|-----------|-----|-----|------------------------|------------|--|--|---|
| Técnico x | Não | Não | Requisições Planejadas | Requisição | Solicitar Requisição Planejada | Serviços de Qualidade, Governança e Melhoria Contínua da Infraestrutura de TIC | 4 |
| Negócio x | Sim | Sim | Aplicativos | Requisição | Realizar Homologação de Softwares | Atendimento ao usuário - Nível 2 | 4 |
| Negócio x | Sim | Sim | Contas e credenciais | Requisição | Liberar perfil para acesso no exterior | Serviços Microsoft | 3 |
| Técnico | Não | Sim | Suporte a Computadores | Requisição | Acionar garantia | Atendimento ao usuário - Nível 2 | 2 |
| Negócio | Não | Sim | Suporte a Computadores | Requisição | Configurar periféricos de TI | Atendimento ao usuário - Nível 2 | 3 |
| Técnico | Não | Sim | Suporte a Computadores | Requisição | Criar nova imagem de sistema operacional | Atendimento ao usuário - Nível 2 | 3 |
| Negócio | Não | Sim | Suporte a Computadores | Requisição | Desinstalar computador | Atendimento ao usuário - Nível 2 | 4 |
| Técnico | Não | Sim | Suporte a Computadores | Requisição | Formatar computador | Atendimento ao usuário - Nível 2 | 4 |
| Negócio | Não | Sim | Suporte a Computadores | Requisição | Formatar notebook | Atendimento ao usuário - Nível 2 | 3 |
| Técnico | Não | Sim | Suporte a Computadores | Requisição | Incluir computador no domínio | Atendimento ao usuário - Nível 2 | 3 |
| Negócio | Não | Sim | Suporte a Computadores | Requisição | Instalar computador | Atendimento ao usuário - Nível 2 | 4 |
| Técnico | Não | Sim | Suporte a Computadores | Requisição | Instalar drives | Atendimento ao usuário - Nível 2 | 3 |
| Negócio | Não | Sim | Suporte a Computadores | Requisição | Instalar/Configurar monitor | Atendimento ao usuário - Nível 2 | 3 |
| Técnico | Não | Sim | Suporte a Computadores | Requisição | Limpar perfis | Atendimento ao usuário - Nível 2 | 2 |
| Negócio | Não | Sim | Suporte a Computadores | Requisição | Movimentar computador | Atendimento ao usuário - Nível 2 | 4 |
| Negócio | Não | Sim | Suporte a Computadores | Requisição | Movimentar monitor | Atendimento ao usuário - Nível 2 | 3 |
| Técnico | Não | Sim | Suporte a Computadores | Requisição | Realizar limpeza de arquivos temporários | Atendimento ao Usuário - Nível 1 | 3 |
| Técnico | Não | Sim | Suporte a Computadores | Requisição | Recolher para laudo técnico | Atendimento ao usuário - Nível 2 | 2 |

| | | | | | | | |
|-----------|-----|-----|---|------------|--|--|---|
| Negócio | Não | Sim | Suporte a Computadores | Incidente | Relatar incidente de computador | Atendimento ao usuário - Nível 2 | 3 |
| Negócio | Não | Sim | Suporte a Computadores | Requisição | Substituir mouse ou teclado | Atendimento ao usuário - Nível 2 | 4 |
| Negócio | Não | Sim | Suporte a Computadores | Requisição | Testar funcionamento de computador | Atendimento ao usuário - Nível 2 | 3 |
| Negócio x | Sim | Não | Suporte a Computadores | Requisição | Realizar Nada Consta | Atendimento ao usuário - Nível 2 | 4 |
| Negócio | Não | Sim | Suporte de eventos e reuniões | Requisição | Preparar Reuniões e Eventos | Atendimento ao usuário - Nível 2 | 2 |
| Negócio | Não | Sim | Videoconferência | Requisição | Instalar/Desinstalar Projetor | Atendimento ao usuário - Nível 2 | 4 |
| Negócio | Não | Sim | Serviços de Impressora - Demais Localidades | Requisição | Configurar impressora | Atendimento ao Usuário - Nível 1 | 3 |
| Técnico | Não | Sim | Segurança da Informação | Requisição | Analisar vulnerabilidades | Serviços de supervisão de processos de Segurança da Informação e Privacidade | 3 |
| Negócio | Não | Sim | Serviços de Impressora - Demais Localidades | Requisição | Criar Pasta de Impressora - PNT | Atendimento ao Usuário - Nível 1 | 3 |
| Negócio | Não | Sim | Serviços de Impressora - Brasília | Requisição | Criar Pasta de Impressora - BSB | Atendimento ao Usuário - Nível 1 | 3 |
| Técnico | Não | Sim | Requisições de Mudança - RDM | Requisição | Solicitar Abertura de RDM | Serviços de Qualidade, Governança e Melhoria Contínua da Infraestrutura de TIC | 4 |
| Técnico | Não | Sim | Servidores Microsoft | Requisição | Configurar Serviços de DNS | Serviços Microsoft | 3 |
| Negócio | Não | Sim | Videoconferência | Requisição | Realizar Ajustes de Videoconferência | Atendimento ao usuário - Nível 2 | 3 |
| Técnico | Não | Sim | Storage | Requisição | Configurar Serviços NFS/CIFS | Serviço de Backup e Armazenamento de Dados | 3 |
| Técnico | Não | Sim | Storage | Requisição | Configurar Serviços de LUN | Serviço de Backup e Armazenamento de Dados | 3 |
| Técnico | Não | Sim | Governança Corporativa | Requisição | Criar atividade no catálogo de serviços - Infraestrutura | Serviços de Qualidade, Governança e Melhoria Contínua da Infraestrutura de TIC | 3 |

| | | | | | | | |
|---------|-----|-----|-------------------------|------------|---|--|---|
| Técnico | Não | Sim | Governança Corporativa | Requisição | Desativar atividade no catálogo de serviços - Infraestrutura | Serviços de Qualidade, Governança e Melhoria Contínua da Infraestrutura de TIC | 3 |
| Técnico | Não | Sim | Backup | Requisição | Configurar Rotinas de backup | Serviço de Backup e Armazenamento de Dados | 3 |
| Técnico | Não | Sim | Backup | Requisição | Instalar/Configurar Equipamento de Backup | Serviço de Backup e Armazenamento de Dados | 4 |
| Técnico | Sim | Sim | E-mail | Requisição | Criar grupo de Distribuição de e-mail | Serviços Microsoft | 3 |
| Negócio | Não | Sim | E-mail | Requisição | Adicionar ou Remover usuário de grupo de e-mail | Atendimento ao Usuário - Nível 1 | 4 |
| Negócio | Não | Sim | E-mail | Requisição | Adicionar ou Remover usuário em lista de distribuição de e-mail | Atendimento ao Usuário - Nível 1 | 4 |
| Técnico | Não | Sim | Segurança da Informação | Requisição | Configurar Regras OCI (CRIAR) | Serviços de supervisão de processos de Segurança da Informação e Privacidade | 3 |
| Técnico | Não | Sim | Segurança da Informação | Requisição | Configurar servidores no Relay | Serviços de supervisão de processos de Segurança da Informação e Privacidade | 3 |
| Técnico | Não | Sim | Nuvem | Requisição | Configurar alertas de eventos críticos | Serviços de Computação em Nuvem | 2 |
| Técnico | Não | Sim | Nuvem | Requisição | Aplicar políticas de segurança em nuvem | Serviços de Computação em Nuvem | 3 |
| Técnico | Não | Sim | Nuvem | Requisição | Otimizar uso de recursos e desempenho | Serviços de Computação em Nuvem | 3 |
| Técnico | Não | Sim | Nuvem | Requisição | Gerar e revisar relatórios de custos | Serviços de Computação em Nuvem | 4 |
| Técnico | Não | Sim | Nuvem | Requisição | Implementar automação de recursos | Serviços de Computação em Nuvem | 3 |
| Técnico | Não | Sim | Nuvem | Requisição | Otimizar uso de recursos e desempenho | Serviços de Computação em Nuvem | 3 |
| Técnico | Não | Sim | Nuvem | Requisição | Configurar e provisionar recursos em nuvem | Serviços de Computação em Nuvem | 2 |
| Técnico | Não | Sim | Nuvem | Incidente | Corrigir problemas de desempenho ou falhas | Serviços de Computação em Nuvem | 2 |

| | | | | | | | |
|---------|-----|-----|---------------------------------|------------|--|----------------------------------|---|
| Técnico | Não | Sim | Nuvem | Incidente | Gerenciar alertas de falhas ou segurança | Serviços de Computação em Nuvem | 3 |
| Técnico | Não | Sim | Nuvem | Incidente | Diagnosticar falhas em serviços na nuvem | Serviços de Computação em Nuvem | 3 |
| Negócio | Sim | Sim | Smartphone e Tablet - Funcional | Requisição | Configurar Smartphone ou tablet | Atendimento ao usuário - Nível 2 | 3 |