

Catálogo de Serviços

Categoria	Sub/categoria	Requisição/incidente	Item	Tipo Atendimento
Suporte ao Cliente	HelpDesk	Requisição de Serviço ou incidente	. Suporte ao cliente na utilização do produto;	Remoto sem ferramenta
				Remoto com ferramenta
				Presencial
Software	Instalação / reinstalação de Sistema.	Requisição de Serviço ou incidente	. Instalar/reinstalar o Sistema, softwares e aplicativos licenciados pela empresa.	Remoto sem ferramenta
				Remoto com ferramenta
				Presencial
Informações	Esclarecimento de dúvidas	Requisição de Serviço	. Apoiar o usuário na operação e utilização de suas estações de trabalho no geral; . Esclarecimento de dúvidas sobre o uso do produto entregue à empresa; . Utilização e operações do Sistema Operacional da estação de trabalho (Windows e Linux);	Remoto sem ferramenta
				Remoto com ferramenta
				Presencial
Backup	Backup	Requisição de Serviço ou incidente	. Realizar backups, solicitados pelos usuários; . Realizar backups de arquivos e dados em servidores e dispositivos de armazenamento para fins de manutenção e/ou substituição de estações de trabalho. . Qualquer tratamento de falha relacionado a backup;	Remoto sem ferramenta
				Remoto com ferramenta
				Presencial
			. Atualizações do sistema; . Manutenção corretiva no sistema para resolução	Remoto sem ferramenta

Software	Manutenção de Sistema	Requisição de Serviço ou incidente	de problemas de funcionamento dos mesmos em servidores, estações de trabalho e notebooks; . Qualquer tratamento de falha relacionado a manutenção;	Remoto com ferramenta
				Presencial
				Presencial
Prestação de Serviço	Fornecimento do Serviço	Requisição de Serviço ou incidente	. Agendamento; . Presencial;	Presencial

Complexidade	Prioridade	Prazo		Pontuação	Quantidade/mês	Pontuação/mês	Custos
		Chegada	Solução				
Baixa	Normal			1	5	50	R\$ 50,00
	Alta			3	30	90	R\$ 90,00
	Muito Alta			6	6	36	R\$ 36,00
Média	Normal			3	80	240	R\$ 240,00
	Alta			9	20	180	R\$ 180,00
	Muito Alta			18	6	108	R\$ 108,00
Média	Normal			6	4	24	R\$ 24,00
	Alta			18	1	18	R\$ 18,00
	Muito Alta			36	20	720	R\$ 720,00
Baixa	Normal			1	12	12	R\$ 12,00
	Alta			3	10	30	R\$ 30,00
	Muito Alta			6	3	18	R\$ 18,00
Média	Normal			3	60	180	R\$ 180,00
	Alta			9	10	90	R\$ 90,00
	Muito Alta			18	2	36	R\$ 36,00
Alta	Normal			6	10	60	R\$ 60,00
	Alta			18	6	108	R\$ 108,00
	Muito Alta			36	4	10	R\$ 10,00
Baixa	Normal			1	20	20	R\$ 20,00
	Alta			3	10	30	R\$ 30,00
	Muito Alta			6	6	36	R\$ 36,00
Média	Normal			3	10	30	R\$ 30,00
	Alta			9	5	45	R\$ 45,00
	Muito Alta			18	3	54	R\$ 54,00
Média	Normal			6	5	30	R\$ 30,00
	Alta			18	2	36	R\$ 36,00
	Muito Alta			36	1	36	R\$ 36,00
Baixa	Normal			1	9	9	R\$ 9,00
	Alta			3	3	9	R\$ 9,00
	Muito Alta			6	1	6	R\$ 6,00
Média	Normal			3	15	45	R\$ 45,00
	Alta			9	5	45	R\$ 45,00
	Muito Alta			18	1	18	R\$ 18,00
Média	Normal			6	5	30	R\$ 30,00
	Alta			18	2	36	R\$ 36,00
	Muito Alta			36	1	36	R\$ 36,00
Baixa	Normal			1	10	10	R\$ 10,00
	Alta			3	3	9	R\$ 9,00

	Muito Alta			6	3	18	R\$ 18,00
Média	Normal			3	20	60	R\$ 60,00
	Alta			9	10	90	R\$ 90,00
	Muito Alta			18	2	36	R\$ 36,00
Média	Normal			6	40	240	R\$ 240,00
	Alta			18	4	72	R\$ 72,00
	Muito Alta			36	2	72	R\$ 72,00
Média	Normal			6	30	180	R\$ 180,00
	Alta			18	2	36	R\$ 36,00
	Muito Alta			36	2	72	R\$ 72,00
					TOTAL	3456	R\$ 3.456,00

[illegible]

[illegible]