

## Catálogo de Serviços de TI da Contabilidade

**1ª PARTE – Identificação dos serviços e pacotes, descrição, categorização, tipo do serviço se o serviço é para requisição ou incidentes, quais processos de gerencia de envolvidos e os outros pacotes que apoia.**

ID	PACOTE SERVIÇOS	DESCRIÇÃO	SERVIÇOS	CATEGORIA	REQUISIÇÃO OU INCIDENTE	PROCESSO	SERVIÇO DE APOIO
01	ESCLARECER DUVIDAS E TREINAMNETO	Esclarecimento de dúvidas sobre o uso de serviços computacionais em geral, inclusive os softwares utilitários e contábeis	<b>S01-</b> Treinar e apoiar o usuário na operação e utilização de suas estações de trabalho no geral para a devida utilização e operações do Sistema Operacional da estação de trabalho (Windows) <b>S02-</b> Treinar e apoiar usuários e na segurança da informação; <b>S03-</b> Treinar e Apoiar usuários na operação de sistemas institucionais da contabilidade, em softwares utilitários de escritório e do governo. <b>S04-</b> Treinar e apoiar usuários para acessar serviços da rede	INFORMAÇÃO	REQUISIÇÃO	SERVICE DESK	PARA TODOS OS PACOTES DE SERVIÇO  Principalmente 04, 05, 07 e 13
02	CONFIGURAÇÃO DE ACESSO	PRMISSÃO DE ACESSO A REDE E ESTAÇÃO E CONFIGURAR ACESSO CONFORME POLÍTICA DA CONTABILIDADE	<b>S05-Criação, exclusão, alteração de contas de usuário</b> <b>S05- Conceder ou retirar permissão de acesso aos dados e documentos dos clientes.</b> <b>S07-</b> Operação do Software de gestão de impressão	ACESSO E SEGURANÇA	AMBOS	SERVICE DESK  MANAGEMENT RISK  Incidentes  MANAGEMENT Security	PACOTE 13

			<b>S08- Configuração de notebooks/celulares para acesso à rede Wireless.</b> <b>S09-</b> Problemas de acesso em e-mails institucionais. <b>S10-</b> Problemas que os usuários possam encontrar para efetuar acesso às suas estações de trabalho e à rede;				
03	CONFIGURAÇÃO DE PERFIL	Qualquer tratamento relacionado a configuração de perfil dos usuários da contabilidade;	<b>S11- Configuração de correio eletrônico e filtros (e-mails institucionais).</b> <b>S12-</b> Configuração de impressoras locais e de rede em estações de trabalho. <b>S13-</b> Configuração do ambiente de trabalho. <b>S14- Tratamento de falha relacionado a configuração de perfil de usuários</b>	REDE	AMBOS	MANAGEMENT RISK  Incidentes  MANAGEMENT Security	PACOTE 8, 10 e 12.
04	BACKUP	Realizar backups, de arquivos, dados em dispositivos de armazenamento e realizar teste semanalmente. Atualizando o controle de backup	<b>S15 - Realizar backups dos dados dos clientes do software contábil Alterdada nos servidores de forma automática.</b> <b>S16- Realizar backups de arquivos e dados dos clientes armazenados no servidor.</b> <b>S17- Realizar backups de arquivos e dados contáveis para fins de manutenção e/ou substituição de estações de trabalho.</b>	SEGURANÇA (CONFIABILIDADE DISPONIBILIDADE E PERSISTÊNCIA)	AMBOS	SERVICE DESK  MANAGEMENT RISK  Incidentes  MANAGEMENT Security	PACOTE 13

			<p>S18- Realizar teste de todos os backups realizados</p> <p>S19- Atualizar corretamente o controle de backup.</p> <p>S20- Realizar restauração do backup e tratamento de falha relacionado ao backup quando solicitado</p>				
05	MANUTENÇÃO DO SO E ANTIVIRUS	Qualquer tratamento de falha ou atualização relacionado a manutenção do SO, programas de escritório e antivírus;	<p>S21- Atualização do SO.</p> <p>S22- Atualizações do antivírus Kaspersky</p> <p>S23- Atualizações dos softwares utilitários</p> <p>S24- Manutenção corretiva em Sistemas Operacionais para resolução de problemas de funcionamento dos mesmos nos servidores, estações de trabalho e notebooks.</p>	SOFTWARE	AMBOS	<p>MANAGEMENT RISK</p> <p>Incidentes</p> <p>MANAGEMENT Security</p>	PACOTE 06, 10 e 13
06	INSTALAÇÕES	Instalação de SO, antivírus e utilitários	<p>S25 - Instalar/reinstalar o SO Windows</p> <p>S26- Instalar/reinstalar softwares e aplicativos licenciados (Pacote Office, antivírus, compactadores de arquivos, leitor de PDF, etc) em estações de trabalho e servidor.</p> <p>S27- Instalar/reinstalar e configurar todos os drivers de hardware e periféricos (deixar a estação de trabalho pronta para o uso).</p>	SOFTWARE	AMBOS	<p>MANAGEMENT RISK</p> <p>Incidentes</p> <p>MANAGEMENT Security</p>	PACOTES 02, 03, 05, 06, 07, 08, 09 e 13

			<b>S28- Aquisição e controle das licenças das instalações.</b> <b>S29-</b> Tratamento de qualquer falha relacionado a instalação / reinstalação de sistema operacional.				
07	INSTALAÇÃO E MANUTENÇÃO DO SOFTWARE CONTABIL	Instalação e tratamento de falhas do programa AlterData	<b>S30-</b> Instalação de sistemas institucionais e softwares licenciados <b>S31-</b> Reinstalações dos sistemas para reparação e resolução de problemas de funcionamento. <b>S32-</b> Tratar qualquer de falha relacionado a instalação / manutenção de software contábil.	SOFTWARE CONTABIL AlterData	AMBOS	SERVICE DESK  MANAGEMENT RISK  Incidentes  MANAGEMENT Security	PACOTE 13
08	IMPRESSORA	tratamento de falha relacionado a impressoras	<b>S33-</b> Instalar drives de impressora, configurar, criar fila de impressão e testar. <b>S34-</b> Trocar cartucho e alimentar com papel <b>S35-</b> Limpar filas, desobstruir os mecanismos de impressão, limpar os resíduos de papel e tonner/tinta.	HARDWARE (IMPRESSORA)	AMBOS	SERVICE DESK	PACOTE 13
09	HARDWARES DO SERVIDOR E ESTAÇÕES	Tratamento de falha relacionado a manutenção de hardware;	<b>S36-</b> Identificação, substituição, remanejamento, testes, análises, diagnósticos de peças, acessórios e periféricos em estações de trabalho, Impressoras.	HARDAWARE	INCIDENTE	MANAGEMENT RISK Incidentes MANAGEMENT Security	PACOTES 06, 07, 08 e 13

10	FIREWAL	Fazer criação e atualização do firewall	<b>S37- Criar firewall que atendas as políticas da empresa contábil.</b> <b>S38- Atualizar firewall conforme demanda da empresa</b>	SEGURANÇA	AMBOS	MANAGEMENT RISK Incidentes MANAGEMENT Security	PACOTES 05 e 13
11	INTERNET	Tratamento de falha relacionado a internet	<b>S39-</b> Atender conforme solicitado no contrato fornecendo taxa de Download e upload acordadas	INTERNET	INCIDENTE	SERVICE DESK	PARA TODOS OS PACOTES DE SERVIÇO  Principalmente 01, 04, 05, 07,10 e 13
12	REDE	Manter e tratar falha relacionado a rede	<b>S40- Identificar substituir equipamento, realizar testes de segurança e operabilidade para análises e assim diagnosticar e tratar a rede</b>	REDE	AMBOS	SERVICE DESK	PARA TODOS OS PACOTES DE SERVIÇO.
13	ENTREGA DE DOCUMENTOS	Realiza a entrega aos clientes da documentação e impostos	<b>S41-</b> Realiza a entrega adequada aos clientes da documentação e impostos. <b>S42-</b> Repositório de documentos: Armazenar no sistema, mas de forma a garantir a segurança e privacidade dos documentos e dados dos clientes.	BANCO DE DADOS E ENTREGA	REQUISIÇÃO	SERVICE DESK	PACOTE 04

Catalogo continua....

**2ª PARTE – Identificação do acordo, impacto da indisponibilidade, o responsável interno e externo e a forma de comunicação.**

<b>ID</b>	<b>ACORDO (Limite anuais de chamados: 30)</b>	<b>IMPACTO SOBRE SERVIÇO/VALOR PARA CLIENTE</b>	<b>RESPONSÁVEL SERVIÇO NA ORGANIZAÇÃO</b>	<b>RESPONSÁVEL POR FORNECER/MANTER SERVIÇO (EXTERNO)</b>	<b>CONTATO EXTERNO (COMUNICAÇÃO)</b>
01	TREINAR FUNCIONARIO PARA CONSEGUIR REALIZAR TODAS AS ATIVIDADES TECNOLÓGICAS	SEM INSTRUÇÕES NECESSARIAS O COLABORADO NÃO CONSEGUIRIA REALIZAR SUAS ATIVIDADES DE FORMA ADEQUADA E NEM ATENDER A DEMANDA DOS CLIENTES	Por SETOR  FISCAL: GLAUCIANO  Contábil: BRUNO  RH: ITAMIRES	ALTERDATA  IOB  TI TERCERIZADA	ALTERDATA: CHAT  IOB:CHAT  TERCERIZADA 3622-1020 (Alfredo)
02	PERMITIR/LIBERAR ACESSO A ESTAÇÃO, REDE, IMPRESSORA E EMAIL e ATUALIZAR CONTROLE DE ACESSO AOS DADOS CONFORME A POLITICA DA EMPRESA	SEM ACESSO A ESTAÇÃO O COLABORADOR NÃO REALIZARIA SUAS ATIVIDADES, NÃO CONSEGUIRIA GERAR SERVIÇOS DE VALOR AO CLIENTE. E COM ACESSO INDEVIDO AOS DADOS INFLINGE NA SEGURANÇA.	BRUNO	TI TERCERIZADA (Alfredo)	TERCERIZADA 3622-1020 (Alfredo)

03	CONFIGURAÇÃO CORRETA DO AMBIENTE E FERRAMENTAS	SEM A CONFIGURAÇÃO CORRETA O USUÁRIO NÃO CONSEGUIRIA REALIZAR O ATENDIMENTO AO CLIENTE POR EMAIL E NEM REALIZARIA IMPRESSOES NECESSARIAS	BRUNO	TI TERCERIZADA (Alfredo)	TERCERIZADA 3622-1020 (Alfredo)
04	REALIZAR BACKUP AUTOMATICAMENTE SEMANALMENTE, TESTAR E ATUALIZAR CONTROLE DE BACKUP	NA AUSENCIA DE CONFIABILIDADE E DO NÃO REPUDIO DOS DADOS NÃO ATENDERIA NO TEMPO ESTABELECIDO AOS CLIENTES E AINDA SERIA NECESSARIO RETRABALHO	GLAUCIANO	DADOS SISTEMA: ALTERDA  DADOS CLIENTE E DEDOCUMENTOS DE TRABALHO: TI TERCERIZADA	ALTERDATA: CHAT  TERCERIZADA 3622-1020 (Alfredo)
05	DEIXAR SO ATUALIZADO MENSALMENTE	PROBLEMA CAUSADO POR FALTA DE ATUALIZAÇÃO NO SERVIDOR PODERIA PARALIZAR O EXERCICIO DE TODOS OS	MARINA	TI TERCERIZADA (Alfredo)	TERCERIZADA 3622-1020 (Alfredo)

		COLABORADORES E QUANDO SOMENTE NA ESTAÇÃO DEIXARIA UM COLABORADOR PARARIZADO.			
06	REALIZAR INTALAÇÃO DE SO E PROGRAMAS CONTÁBEIS	SEM SO OPERANTE NA ESTAÇÃO O COLABORADOR NÃO REALIZARIA SUAS FUNÇÕES. NO SERVIDOR TODOS OS COLABORADORES PARARIAM SUAS ATIVIDADES	MARINA	TI TERCERIZADA (Alfredo)	TERCERIZADA 3622-1020 (Alfredo)
07	REALIZAR INTALAÇÃO E MANUTENÇÃO DE SOFTWARE	SEM O SISTEMA ALTERDATA O FUNCIONARIO NÃO EXERCERIA SUAS ATIVIDADES SEJA DO SETOR DE RH, FISCAL OU CONTÁBIL NÃO CONSEGUIRIA REALIZAR SOLITAÇÕES E GERAR VALOR AO CLIENTE	FATIMA	ALTERDATA  TI TERCERIZADA (Alfredo)	ALTERDATA: CHAT  TERCERIZADA 3622-1020 (Alfredo)



08	REALIZAR MANUTENÇÃO DE IMPRESSORAS	SEM IMPRESSÕES O COLABORADOR NÃO CONSEGUIRIA REALIZAR TODAS AS TAREFAS ADEQUADAMENTE QUANDO ESTAS SE FAZEM NECESSARIO O USO DE IMPRESSÃO.	THIAGO	TI TERCERIZADA	TERCERIZADA 3622-1020 (Alfredo)
09	MANTER COMPONENTES ELETRONICO DAS ESTAÇÕES E SERVIDOR	COM O INTRUMENTO DE TRABALHO PARADO POR DEFEITO DE HARDWARE O COLABORADOR NÃO CONSEGUIRIA EXECUTAR SUAS FUNÇÕES E ATENDER AS SOLITAÇÕES DOS CLIENTES	THIAGO	TI TERCERIZADA (Alfredo)	TERCERIZADA 3622-1020 (Alfredo)
10	MANTER E CONTROLAR A ENTRADA E SAIDA DO FLUXO DE INFORMAÇÃO DA EMPRESA CONTABIL	SEM UMA SEGURANÇA ROBUSTA O CALABORADOR PODE VAZAR INFORMAÇÕES, UTILIZAR A REDE	SANDRA	TI TERCERIZADA (Alfredo)	TERCERIZADA 3622-1020 (Alfredo)

		PARA OUTROS FINS E AINDA PODE CONTRAIR VIRUS.			
11	MANTER INTERNET CONFORME ACORDADO EM CONTRATO	SEM INTERNET NÃO SERA POSSIVEL ATENDER A DEMANDA DOS SERVIÇOS SOLICITADOS PELO USUÁRIO	SANDRA	PRESTADORA CLARO	PRESTADORA CLARO (Alice) 3622-5077
12	MANTER ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DA REDE E SUAS CONFIGURAÇÕES	SEM DEVIDO FUNCIONAMENTO E CONFIGURAÇÃO NA REDE O COLABORADOR NÃO CONSEGUIRA REALIZAR SUAS TAREFAS	FATIMA	TI TERCERIZADA (Alfredo)	TERCERIZADA 3622-1020 (Alfredo)
13	REALIZAR A ENTREGA E ARMAZENAMENTO COM SEGURANÇA DOS DOCUMENTOS DOS CLIENTES	SEM O CONTROLE OS DADOS SÃO DUPLICADOS OU ESQUECIDOS DE SEREM ENVIADOS AOS CLIENTE NO TEMPO DETERMINADO	JENIFER	ACESSORIAS	CHAT

Catalogo continua...

### 3ª Parte – Consiste na identificação da complexidade, prioridade, tipo de atendimento e métricas quanto a indisponibilidades

#### Determinações do processo de gerenciamento de níveis a considerar:

- Foi acordado em contrato com Empresa claro net que Cada Ponto vale 20,00 Reais;
- Foi acordado em contrato com Empresa terceirizada de TI que Cada Ponto vale 1,00 Real;
- Foi acordado em contrato com Empresa acessórias que Cada Ponto vale 0,03 centavos;
- Foi acordado em contrato com a Empresa IOB a mensalidade de 114,00 para prestações de informações do negócio contábil (legal, fiscal e contábil) e garantiu-se a gratuidade dos serviços de treinamento informático aos funcionários para a solicitação e a obtenção da assistência quando necessária.

#### Métricas:

- **Gasto externo:** Custo em reais gastos com os fornecedores para manter a disponibilidade dos serviços de TI no período de um mês:
  - ✓ Pontos: será dada multiplicação do peso do Tipo de atendimento x Complexidade x Prioridade
  - ✓ Tipo de atendimento: Peso 1- REMOTO e Peso 2- PRESENCIAL
  - ✓ Complexidade: Peso 1- Baixa; Peso 3- Média e Peso 6- Alta
  - ✓ Prioridade: Peso 1-Normal; Peso 3- Média e Peso 6- Alta
  - ✓ Valor externo: será dado pela multiplicação dos pontos x o número de ocorrências por mês
- **Gasto Interno:** Custo em reais referente aos gastos internos referente ao período da indisponibilidade dos serviços de TI no período de um mês:
  - ✓ Prazo Horas: Custo em horas do tempo em que o colaborador ficaria com o serviço indisponível até que seja disponibilizado pela terceira de TI
  - ✓ Nº afetados: é o número de colaboradores afetados pela indisponibilidade dos serviços de TI;
  - ✓ Valor hora do trabalhador: Se considerar que Média salarial é de 1500,00, com 20 dias úteis e com 8 horas então a média de custo de 9,37 a hora do contador. Assim o valor interno será dado pela multiplicação do nº de afetados X valor da hora (9,37)
  - ✓ Valor Interno: será dada pela multiplicação do prazo em hora para a demanda do serviço ser estabelecida pela TI X Nº afetados pela indisponibilidade x valor o da hora (9,37) do colaborador.
- **Custo Total por mês:** é valor total do gasto em reais para manter a disponibilidade do serviço no período de um mês. Será dado pelo somatório do valor interno mais o valor externo.

SERVIÇOS	COMPLEXIDADE	PRIORIDADE	TIPO ATENDIMENTO	PRAZO HORAS	Nº AFE-TADOS	VALOR INTERNO R\$ 9,37	PONTOS	Nº DE OCORRENCIAS Mês	VALOR EXTERNO	CUSTO TOTAL MÊS
<b>S01-</b> Treinar e apoiar o usuário para o uso do SO da estação de trabalho (Windows) e responsável pelo servidor	BAIXA 1	MUITO ALTA 9	PRESENCIAL 2	16	1/6	25,00	18	1/6	3,00	28,00
<b>S02-</b> Treinar e apoiar escritório e na segurança da informação e conscientização do mesmo para boas práticas.	BAIXA 1	ALTA 6	REMOTO 1	4	1/6	6,25	6	1/6	1,00	7,25
<b>S03-</b> Treinar e Apoiar usuários na operação de sistemas institucionais da contabilidade, usuários em softwares utilitários de e do governo	BAIXA 1	MUITO ALTA 9	PRESENCIAL 2	40	1/6	62,47	18	1/6	3,00	65,47
<b>S04-</b> Treinar e apoiar usuários para acessar serviços da rede	BAIXA 1	ALTA 6	PRESENCIAL 2	3	1/6	4,69	12	1/6	2,00	6,69
<b>S05-</b> Criação, exclusão, alteração	BAIXA 1	MUITO ALTA 9	PRESENCIAL 2	3	1/6	4,69	18	1/6	3,00	7,69

de contas de usuário										
<b>S06- Controlar o acesso aos dados e aos dispositivos de armazenamento do servidor concedendo ou retirando a permissão de acesso aos dados (leitura, escrita, criação e exclusão) dos documentos dos clientes.</b>	BAIXA 1	MUITO ALTA 9	REMOTO 1	3	1/3	9,37	9	1/3	3,00	12,37
<b>S07-Operação do Software de gestão de impressão</b>	BAIXA 1	ALTA 6	REMOTO 1	3	1/6	4,69	6	1/6	1,00	5,69
<b>S08- Configuração de notebooks/ celulares para acesso à rede Wireless</b>	MÉDIA 3	MUITO ALTA 9	PRESENCIAL 2	3	1/3	9,37	54	1/3	18,00	27,37
<b>S09- Problemas de acesso em e-mails institucionais</b>	MÉDIA 3	MUITO ALTA 9	REMOTO 1	3	1/6	4,69	27	1/6	4,50	9,19
<b>S10- Problemas que os usuários possam encontrar para efetuar acesso às suas estações de trabalho e à rede</b>	ALTA 6	MUITO ALTA 9	PRESENCIAL 2	5	1/6	7,80	108	1/6	18,00	25,80

<b>S11- Configuração de correio eletrônico e filtros (e-mails institucionais).</b>	MÉDIA 3	MUITO ALTA 9	REMOTO 1	3	1/6	4,69	27	1/6	4,50	9,19
<b>S12- Configuração de impressoras locais e da rede em estações de trabalho.</b>	BAIXA 1	ALTA 6	PRESENCIAL 2	3	1/12	2,35	12	1/12	1,00	3,35
<b>S13- Configuração do ambiente de trabalho.</b>	BAIXA 1	MÉDIA 3	PRESENCIAL 2	3	1/6	4,69	6	1/6	1,00	5,69
<b>S14- Tratamento de falha relacionado a configuração de perfil de usuários</b>	MÉDIA 3	ALTA 6	PRESENCIAL2	5	1/6	7,80	36	1/6	6,00	13,80
<b>S15 - Realizar backups dos dados dos clientes do software contábil Alterdada nos servidores de forma automática.</b>	BAIXA 1	MUITO ALTA 9	REMOTO 1	0	0	0,00	9	4	36,00	36,00
<b>S16- Realizar backups de arquivos e dados dos clientes armazenados no servidor.</b>	BAIXA 1	MUITO ALTA 9	REMOTO 1	0	0	0,00	9	4	36,00	36,00
<b>S17- Realizar backups de arquivos e dados</b>	BAIXA 1	MUITO ALTA 9	REMOTO 1	3	4	112,44	9	4	36,00	148,44

contáveis para fins de manutenção e/ou substituição de estações de trabalho. (A cada 3 meses)										
S18- Realizar teste de todos os backups realizados	MÉDIA 3	MUITO ALTA 9	REMOTO 1	3	0	0,00	27	4	108,00	108,00
S19- Atualizar corretamente o controle de backup.	BAIXA 1	MUITO ALTA 9	REMOTO 1	1	0	0,00	9	4	36,00	36,00
S20- Realizar restauração do backup e tratamento de falha relacionado ao backup quando solicitado.	ALTA 6	MUITO ALTA 9	REMOTO 1	4	12	449,76	54	8	432,00	881,76
S21- Atualização do SO automaticamente e mensalmente	BAIXA 1	ALTA 6	REMOTO 1	3	0	0,00	6	13	78,00	78,00
S22- Atualizações do antivírus Kaspersky Automaticamente e mensalmente	BAIXA 1	MUITO ALTA 9	REMOTO 1	3	0	0,00	9	13	117,00	117,00
S23- Atualizações dos softwares utilitários mensalmente	BAIXA 1	ALTA 6	REMOTO 1	3	12	337,32	6	13	78,00	415,32

<b>S24-</b> Manutenção corretiva em SO para resolução de problemas de funcionamento dos mesmos nos servidores, estações de trabalho e notebooks. (Ao menos 2 x no mês)	MÉDIA 3	MUITO ALTA 9	REMOTO 1	3	12	337,32	27	2	54,00	391,32
<b>S25</b> – Instalar ou reinstalar o SO Windows nas estações e no servidor	BAIXA 1	MUITO ALTA 9	PRESENCIAL 2	8	12	899,52	18	1	18,00	917,52
<b>S26-</b> Instalar ou reinstalar softwares e aplicativos licenciados (Pacote Office, antivírus, compactadores de arquivos, leitor de PDF, etc) em estações de trabalho.	BAIXA 1	MUITO ALTA 9	REMOTO 1	4	1/6	6,25	9	1/6	1,50	7,75
<b>S27-</b> Instalar/ reinstalar e configurar todos os drivers de hardware e periféricos (deixar a estação de	BAIXA 1	MUITO ALTA 9	REMOTO 1	4	1/6	6,25	9	1/6	1,50	7,75



trabalho pronta para o uso).										
<b>S28- Aquisição e controle das licenças das instalações.</b>	BAIXA 1	MUITO ALTA 9	REMOTO 1	3	0	0,00	9	1/6	1,50	1,50
<b>S29- Tratamento de qualquer falha relacionado a instalação / reinstalação de sistema operacional.</b>	MÉDIA 3	MUITO ALTA 9	REMOTO 1	4	1/6	6,25	27	1/6	4,50	10,75
<b>S30- Instalação de sistemas institucionais e softwares licenciados</b>	BAIXA 1	MUITO ALTA 9	REMOTO 1	8	1/6	12,50	9	1/6	1,50	14,00
<b>S31- Reinstalações dos sistemas para reparação e resolução de problemas de funcionamento</b>	MÉDIA 3	MUITO ALTA 9	REMOTO 1	8	1/6	12,50	27	1/6	4,50	17,00
<b>S32- Tratar qualquer de falha relacionado a instalação / manutenção de software contábil.</b>	ALTA 6	MUITO ALTA 9	REMOTO 1	8	12	899,52	54	1	54,00	953,52
<b>S33- Instalar drives de impressora, configurar, criar fila</b>	BAIXA 1	MÉDIA 3	PRESENCIAL 2	4	1/6	6,25	6	1/6	1,00	7,25

de impressão e testar										
<b>S34-</b> Trocar cartuchos das impressoras	BAIXA 1	NORMAL 1	PRESENCIAL 2	1	0	0,00	2	1/2	1,00	1,00
<b>S35-</b> Limpar filas, desobstruir os mecanismos de impressão, limpar os resíduos de papel e tonner/tinta.	MEDIA 3	MEDIA 3	PRESENCIAL 2	8	0	0,00	18	1/6	3,00	3,00
<b>S36-</b> Identificação, substituição, testes, análises, diagnósticos de peças, acessórios e periféricos em estações de trabalho e Impressoras.	MEDIA 3	ALTA 6	PRESENCIAL 2	8	1	74,96	36	1	36,00	110,96
<b>S37- Criar firewall que atendas as políticas da empresa contábil.</b>	MEDIA 3	MUITO ALTA 9	PRESENCIAL 2	5	0	0,00	54	1/24	2,25	2,25
<b>S38- Atualizar firewall conforme demanda da empresa</b>	BAIXA 1	MUITO ALTA 9	REMOTO 1	3	0	0,00	9	1	9,00	9,00
<b>S39-</b> Atender conforme solicitado no contrato fornecendo taxa de Download e upload acordadas	ALTA 6	MUITO ALTA 9	REMOTO 1	3	12	337,32	54	1/6*20	179,99	517,32

<b>S40- Identificar substituir equipamento, realizar testes de segurança e operabilidade para análises e assim diagnosticar e tratar a rede.</b>	ALTA 6	MUITO ALTA 9	PRESENCIAL 2	8	1/24	37,48	108	1/24	4,50	41,98
<b>S41-</b> Realiza a entrega adequada aos clientes da documentação e impostos.	BAIXA 1	MUITO ALTA 9	REMOTO 1	3	0	0,00	9	265*0,03	71,55	71,55
<b>S42-</b> Repositório de documentos: Armazena no sistema de forma a garantir a segurança e privacidade dos documentos e dados dos clientes.	BAIXA 1	MUITO ALTA 9	REMOTO 1	3	0	0,00	9	265*0,03	71,55	71,55
<b>GASTOS TOTAIS</b>						<b>3.694,19</b>			<b>1.547,84</b>	<b>5.242,04</b>

Para a demanda de cada um dos serviços (seja novo ou para atender sobre incidente) as métricas do catálogo dos serviços prestados pela TI ajudam a custear todos os serviços de TI atuais que geram valor a empresa de contabilidade através dos valores de gastos internos e externos.

O catalogo de serviço é muito importante porque auxiliam no emprego da estratégia da empresa e a gerar valor aos colaboradores e aos clientes da contabilidade. Ele fornece uma visão de todos os serviços e responsáveis favorecendo o controle de incidentes e o gerenciamento de risco da empresa.

**Total de 13 pacotes e 42 serviços**