



CATÁLOGO DE SERVIÇOS

(Projeto GPLI - Service Desk - Serviços Gerenciados)



Responsável: Pablo Fernando Schütz

Data: 27/09/2019

Versão: 1.0

Parceiros:



Computim Comercial Ltda - CNPJ 03.560.247/0001-50 - Av. Maria Simão 839 - Bairro das Nações - Indaial/SC - 89082-115 - Tel: (47) 33333032 - www.computelweb.com.br

Serviço	Descrição do Serviço e Tarefas		
Projetos e Implementações de Serviços	Gestão de implementação de novos projetos, incluindo o acompanhamento do que foi planejado (métodos, processos, cronogramas e custos). Trata-se dos esforços para evitar atrasos, falhas, desperdícios (de tempo e dinheiro), bem como o cumprimento dos objetivos esperados. Também poderá conter o histórico, documentação e resultados.		
	Tarefas	Descrição das Tarefas	Grupo
	Implementação de Antivírus Corporativo	Procedimento de nova implementação e homologação de solução de antivírus corporativo.	Projetos
	Implementação de Backup Local	Procedimento de nova implementação e homologação de serviço de backup local.	Projetos
	Implementação de Cabeamento Estruturado	Procedimento de nova implementação e homologação de cabeamento estruturado.	Projetos
	Implementação de Cloud Backup	Procedimento de nova implementação e homologação de serviço de cloud backup.	Projetos
	Implementação de Compartilhamento de Arquivos	Procedimento de nova implementação e homologação de solução de compartilhamento/armazenamento de arquivos.	Projetos
	Implementação de Controle de Acesso	Procedimento de nova implementação e homologação de solução de controle de acesso.	Projetos
	Implementação de Diretório de Rede Corporativa (Active Directory)	Procedimento de nova implementação e homologação de diretório de rede corporativa (Active Directory)	Projetos
	Implementação de Firewall	Procedimento de nova implementação e homologação de serviço firewall.	Projetos
	Implementação de Infraestrutura de Rede Wireless	Procedimento de nova implementação e homologação de solução de infraestrutura de rede wireless corporativo.	Projetos
	Implementação de Infraestrutura de TIC	Procedimento de nova implementação e homologação de componentes que compõem a infraestrutura dos sistemas de informação e telecomunicação da organização.	Projetos
	Implementação de Infraestrutura Lógica de Rede Corporativa	Procedimento de nova implementação e homologação de solução de infraestrutura lógica de rede. Contempla a implantação e configuração de ativos de rede, serviços e protocolos (endereçamento ip, gateway, roteamento ip, subnets, vlan, dns, dhcp, wake-on-lan, radius, dynamic dns, snmp, etc).	Projetos
	Implementação de Interfonia Condominial	Procedimento de nova implementação e homologação de solução de interfonia condominial.	Projetos
	Implementação de Replicação de Compartilhamento de Arquivos (DFS)	Procedimento de nova implementação e homologação de solução de replicação de compartilhamento e armazenamento de arquivos (DFS).	Projetos

Parceiros:



Computim Comercial Ltda – CNPJ 03.560.247/0001-50 - Av. Maria Simão 839 – Bairro das Nações – Indaial/SC – 89082-115 - Tel: (47) 33333032 – www.computelweb.com.br

Serviço	Descrição do Serviço e Tarefas		
Projetos e Implementações de Serviços (continuação)	Implementação de Serviço de Impressão	Procedimento de nova implementação e homologação de serviço de impressão.	Projetos
	Implementação de Serviço de Internet Controlada	Procedimento de nova implementação e homologação de serviço de internet controlada (filtro de conteúdo/dns filter).	Projetos
	Implementação de Serviço de Monitoramento (Startup)	Efetuar procedimento de mapeamento de necessidades e configurações necessárias para habilitar o ambiente de monitoramento no ambiente corporativo do cliente.	Projetos
	Implementação de Serviço de Telefonia	Procedimento de nova implementação e homologação de solução de telefonia	Projetos
	Implementação de Serviço de UPS (Nobreak)	Procedimento de nova implementação e homologação de serviço de UPS (Nobreak) monitorado.	Projetos
	Implementação de Serviço de Virtualização de Servidores	Procedimento de nova implementação e homologação de serviço de virtualização de servidores.	Projetos
	Implementação de Serviço de VPN de Acesso Remoto	Procedimento de nova implementação e homologação de serviço de VPN de Acesso Remoto.	Projetos
	Implementação de Serviço de VPN Ponto-a-Ponto	Procedimento de nova implementação e homologação de serviço de VPN Ponto-a-Ponto.	Projetos
	Implementação de Serviço WSUS	Procedimento de nova implementação e homologação de solução de repositório de atualizações do Windows (WSUS).	Projetos
	Implementação de Servidor ou Dispositivo de Rede	Implementação de novo servidor ou dispositivo de rede.	Projetos
	Implementação de Sistema de Alarme	Procedimento de nova implementação e homologação de sistema de alarme.	Projetos
	Implementação de Sistema de CFTV	Procedimento de nova implementação e homologação de sistema de CFTV.	Projetos
	Implementação de Solução de Rastreamento Veicular	Procedimento de nova implementação e homologação de solução de rastreamento veicular. Inclui os seguintes processos: configurar equipamento e chip de comunicação, cadastramento de usuário, configuração de plataforma, documentação de procedimentos, acompanhamento e homologação de instalação física, testes através de plataforma web e aplicativo mobile app e faturamento.	Projetos
	Implementação de Storage/NAS	Procedimento de nova implementação e homologação de solução de storage/NAS.	Projetos

Parceiros:



Computim Comercial Ltda - CNPJ 03.560.247/0001-50 - Av. Maria Simão 839 - Bairro das Nações - Indaial/SC - 89082-115 - Tel: (47) 33333032 - www.computelweb.com.br

Serviço	Descrição do Serviço e Tarefas		
Serviço de Alarme de Intrusão	<p><i>Sistema de Alarme de Intrusão é composto por sensores de presença do tipo IVP (infravermelho e/ou micro-ondas), IVA (barreiras perimetrais) sensores magnéticos, botoeiras de pânico, com ou sem fio, instalados em locais estratégicos com o objetivo de detectar, de forma segura e eficaz, eventos que possam configurar uma tentativa de invasão. Detectados tais eventos, o sistema produz sinais de alarmes locais e aciona sinalizadores remotamente, por meio dos diversos meios de comunicação disponíveis, o que possibilita o monitoramento em tempo real.</i></p>		
	Tarefas	Descrição das Tarefas	Grupo
	Acessos/Senhas de Sistema de Alarme	<i>Criar, alterar, remover ou reconfigurar usuário e/ou senha de acesso e/ou alterar zonas/partições/setores do sistema de alarme.</i>	Infraestrutura N1
	Alteração de Layout de Sistema de Alarme	<i>Adição ou troca de equipamentos ou procedimento de automação (PGM) ou alteração de localização de sensores, barreiras perimetrais, teclados ou sirenes e procedimento de automação.</i>	Infraestrutura N2
	Codificação de Controle Remoto de Sistema de Alarme	<i>Codificação de controle remoto.</i>	Infraestrutura N1
	Configuração de Sistema de Alarme	<i>Configurações, otimizações e ajuste fino do sistema de alarme.</i>	Infraestrutura N1
	Erro/Falha de Sistema de Sistema de Alarme	<i>Falha, erro, instabilidade ou mau funcionamento do sistema de alarme. Exemplos: Erro da bateria baixa, disparos em falso, erro de ativação.</i>	NOC
	Eventos de Sistema de Alarme	<i>Relatório de histórico de eventos.</i>	Infraestrutura N2
	Manutenção Corretiva de Sistema de Alarme	<i>Manutenção Corretiva em sistema de alarme, incluindo diagnóstico, teste completo de funcionamento e aprimoramento de sua utilização e homologação. Incluindo procedimentos de limpeza e lubrificação dos equipamentos instalados e, caso necessário, substituição de algum componente.</i>	Infraestrutura N2
	Manutenção Preventiva de Sistema de Alarme	<i>Manutenção Preventiva em sistema de alarme, incluindo testes e homologação do sistema de alarme. Incluindo procedimentos de limpeza e lubrificação dos equipamentos instalados e, caso necessário, substituição de algum componente.</i>	Infraestrutura N1
	Mobile APP de Sistema de Alarme	<i>Instalação, configuração ou solução de problemas relacionado a execução e comunicação de aplicativo de alarme em equipamento mobile (smartphone, tablet, etc.).</i>	Service Desk N1
	Orientação de Utilização de Sistema de Alarme	<i>Apoio e orientação ao usuário referente o correto funcionamento do sistema de alarme.</i>	Infraestrutura N1

Parceiros:



Computim Comercial Ltda – CNPJ 03.560.247/0001-50 - Av. Maria Simão 839 – Bairro das Nações – Indaial/SC – 89082-115 - Tel: (47) 33333032 – www.computelweb.com.br

Serviço	Descrição do Serviço e Tarefas		
Serviço de Antivírus Corporativo	Gerenciamento centralizado de soluções de segurança contra malwares para estações de trabalho, servidores e dispositivos móveis em um ambiente de rede. Implementar soluções de instalação, desinstalação, atualização, gerenciamento de tarefas, implementação de políticas de segurança, monitorar status de sistema e responder rapidamente a problemas ou ameaças em computadores remotos através de procedimentos de varredura e limpeza de malwares e emissão de relatórios de eventos de segurança.		
	Tarefas	Descrição das Tarefas	Grupo
	Atualização de Antivírus Corporativo	Procedimento de atualização de versão e homologação da plataforma de antivírus corporativo, incluindo agentes, aplicativos de estação de trabalho (endpoint) e servidores.	Service Desk N3
	Configuração de Antivírus Corporativo	Configuração de plataforma unificada de gerenciamento, incluindo regras, políticas, automação, ajuste fino e a aplicação de melhores práticas de segurança.	Service Desk N3
	Erro/Falha do Serviço de Antivírus Corporativo	Falha, erro, instabilidade ou mau funcionamento do serviço de antivírus corporativo.	NOC
	Estação de Trabalho (Endpoint)	Instalação, reinstalação, ativação, configuração ou solução de problema de aplicativo antivírus em estação de trabalho.	Service Desk N1
	Licenciamento de Antivírus Corporativo	Gerenciamento e administração de licenças e ativação da plataforma de antivírus corporativo.	Serviços Licenciados
	Migração/Reinstalação de Antivírus Corporativo	Procedimento de migração de servidor ou reinstalação de plataforma de antivírus corporativo.	Service Desk N3
	Relatório de Antivírus Corporativo	Personalizar, agendar e gerar relatórios customizados (computadores, status de proteção, aplicativos, ameaças, incidentes, eventos, políticas, tarefas, licenças, etc.)	Service Desk N3
	Varredura/Limpeza de Malwares (Vírus)	Conter e eliminar ameaça através de procedimentos de detecção, varredura e limpeza de malwares (vírus, worms, trojans, ransomwares, spywares, rootkits, etc.).	Service Desk N1

Parceiros:



Computim Comercial Ltda – CNPJ 03.560.247/0001-50 - Av. Maria Simão 839 – Bairro das Nações – Indaial/SC – 89082-115 - Tel: (47) 33333032 – www.computelweb.com.br

Serviço	Descrição do Serviço e Tarefas		
Serviço de Auditoria de TI	<p><i>Auditoria de Sistemas de Informática ou Riscos Tecnológicos é uma atividade independente que tem como missão o gerenciamento de risco operacional envolvido e avaliar a adequação das tecnologias e sistemas de informação utilizados na organização através da revisão e avaliação dos controles, desenvolvimento de sistemas, procedimentos de TI, infraestrutura, operação, desempenho e segurança da informação que envolve o processamento de informações críticas para a tomada de decisão.</i></p>		
	Tarefas	Descrição das Tarefas	Grupo
	Relatório de Auditoria de TI	Gerar e consolidar relatórios de auditoria de função ou serviço habilitado a fim de prover respostas e diagnósticos para determinadas soluções de problemas e/ou decisões corporativas solicitadas pelo usuário. Exemplos: Relatórios ataques, vulnerabilidades, atualização de ativos, sistemas de proteção, acesso de internet, relatório de utilização de banda de internet, relatório avançado dos recursos de compartilhamento de arquivos, etc.	NOC
Serviço de Backup	<p><i>Solução de cópia de segurança de dados pessoais ou corporativos (arquivos, sistemas, banco de dados, VMs e outras) e armazenamento remoto em plataforma de nuvem através de armazenamento local ou internet.</i></p>		
	Tarefas	Descrição das Tarefas	Grupo
	Erro/Falha do Backup Local	Falha, erro, instabilidade ou mau funcionamento do serviço de backup local.	NOC
	Erro/Falha do Serviço de Cloud Backup	Falha, erro, instabilidade ou mau funcionamento do serviço de cloud backup.	Service Desk N1
	Manutenção de Cloud Backup	Procedimento de atualização de versão, configuração e ajuste fino da plataforma de serviço de cloud backup e ajustes de tarefas de backup (nomenclatura, monitoramento, origem, destino, agendamento, políticas de retenção, criptografia, etc).	Service Desk N2
	Manutenção do Backup Local	Procedimento de atualização de versão, configuração e ajuste fino da plataforma de serviço de cloud backup e ajustes de tarefas de backup (nomenclatura, monitoramento, origem, destino, agendamento, políticas de retenção, criptografia, etc).	Service Desk N2
	Restauração de Backup Local (Data Restore)	Procedimento de restauração de dados (data restore).	Service Desk N3
	Restauração de Cloud Backup (Data Restore)	Procedimento de restauração de dados (data restore).	Service Desk N3
	Teste de Backup Local	Procedimento de teste de restauração de backup (data recovery) para homologação.	Service Desk N1
	Teste de Cloud Backup	Procedimento de teste de restauração de backup (data recovery) para homologação.	Service Desk N1

Parceiros:



Computim Comercial Ltda – CNPJ 03.560.247/0001-50 - Av. Maria Simão 839 – Bairro das Nações – Indaial/SC – 89082-115 - Tel: (47) 33333032 – www.computelweb.com.br

Serviço	Descrição do Serviço e Tarefas		
Serviço de CFTV	<p><i>O Sistema de CFTV (Sistema de Circuito Fechado de TV) é utilizado para fins de segurança, com câmeras, monitores e gravadores integrados para o registro e gravação das imagens de um determinado ambiente e seu perímetro, e ajuda na prevenção de ação contra roubos, furtos, vandalismo, comportamento indevido, ou mesmo para gerenciar sua empresa. Além disso, ele possibilita que as imagens registradas fiquem gravadas e que possam ser analisadas posteriormente, auxiliando na identificação de suspeitos e até sendo utilizadas como provas em processos legais.</i></p>		
	Tarefas	Descrição das Tarefas	Grupo
	Alteração de Layout de Sistema de CFTV	<i>Adição ou troca de equipamento, procedimento de automação (PGM) ou alteração de localização de câmeras, DVR/NVR, disco, etc.</i>	Infraestrutura N2
	Configuração de Sistema de CFTV	<i>Configurações, otimizações e ajuste fino do sistema de CFTV.</i>	Infraestrutura N2
	Erro/Falha de Sistema de CFTV	<i>Falha, erro, instabilidade ou mau funcionamento do sistema de CFTV. Exemplos: Erro de HD, câmera sem sinal, TV sem sinal, etc.</i>	NOC
	Manutenção Corretiva de Sistema de CFTV	<i>Manutenção Corretiva em sistema de CFTV incluindo diagnóstico, teste completo de funcionamento e aprimoramento de sua utilização, gravação, reprodução e homologação. Limpeza e lubrificação dos equipamentos instalados e, caso necessário, substituição de algum componente.</i>	Infraestrutura N2
	Manutenção Preventiva de Sistema de CFTV	<i>Manutenção Preventiva em sistema de CFTV incluindo diagnóstico, teste completo de funcionamento e aprimoramento de sua utilização, gravação, reprodução e homologação. Limpeza e lubrificação dos equipamentos instalados e, caso necessário, substituição de algum componente.</i>	Infraestrutura N1
	Mobile APP de Sistema de CFTV	<i>Instalação, configuração ou solução de problemas relacionado a execução e comunicação de aplicativo de CFTV em equipamento mobile (smartphone, tablet, etc.).</i>	Service Desk N1
	Orientação de Utilização de Sistema de CFTV	<i>Apoio e orientação ao usuário referente o correto funcionamento do sistema de CFTV.</i>	Infraestrutura N1
	Recuperação de Imagem/Vídeo	<i>Solicitação de recuperação e exportação de vídeos e/ou imagens.</i>	Infraestrutura N2
	Software de Sistema de CFTV	<i>Serviços relacionados ao software de monitoramento CFTV (instalação, reinstalação, atualização, configuração e solução de problemas, etc).</i>	Service Desk N1

Parceiros:



Computim Comercial Ltda - CNPJ 03.560.247/0001-50 - Av. Maria Simão 839 - Bairro das Nações - Indaial/SC - 89082-115 - Tel: (47) 33333032 - www.computelweb.com.br

Serviço	Descrição do Serviço e Tarefas		
Serviço de Compartilhamento de Arquivos (Fileserver)	<p><i>Proporcionar um local para o armazenamento de arquivos da empresa de forma centralizada, facilitando o gerenciamento e a administração do compartilhamento das informações, assim como a aplicação das políticas de permissionamento dos dados.</i></p>		
	Tarefas	Descrição das Tarefas	Grupo
	Auditoria de Compartilhamento de Arquivos	Auditoria de compartilhamento de arquivos registra eventos e informações detalhadas sobre as permissões ou outros critérios usados para conceder ou negar acesso a arquivos e pastas (criação, exclusão, modificação e tentativas de acessos).	NOC
	Erro/Falha de Compartilhamento de Arquivos	Falha, erro, lentidão, instabilidade ou mau funcionamento do serviço de compartilhamento de arquivos.	NOC
	Erro/Falha de Compartilhamento de Arquivos	Falha, erro, lentidão, instabilidade ou mau funcionamento do serviço de compartilhamento de arquivos.	NOC
	Migração/Reinstalação de Compartilhamento de Arquivos	Procedimento de migração de servidor ou reinstalação de plataforma de compartilhamento/armazenamento de arquivos.	Service Desk N3
	Política de Acesso de Compartilhamento de Arquivos	Gerenciamento de políticas de acesso ao compartilhamento de arquivos e a criação/alteração de hierarquia de pastas, herança e acessos (usuários/grupos).	Service Desk N1
	Recursos Avançados de Servidor de Arquivos	Configuração e gerenciamento de recursos avançados de servidor de arquivos: cotas, triagem, relatórios de armazenamento, shadow copy, classificação de arquivos, boas práticas de segurança e tarefas automáticas.	Service Desk N3
	Restaurar Versões Anteriores (ShadowCopy)	Recuperação rápida de arquivos excluídos ou alterados através do serviço de cópia de sombra de volume (Volume Shadow Copy Service/VSS).	Service Desk N1
Serviço de Consultoria Técnica	<p><i>O serviço de Consultoria é a atividade realizada pela TI, dando apoio ao usuário, fornecendo pareceres técnicos, especificações de equipamentos, levantamento para projetos de infraestrutura de TI, telecomunicações e/ou sistemas de segurança.</i></p>		
	Tarefas	Descrição das Tarefas	Grupo
	Consultoria em Infraestrutura de TI/Telecom	Realização de consultoria em hardware, software, serviços e soluções de infraestrutura de TIC, conforme as necessidades do solicitante.	Infraestrutura N2

Parceiros:



Computim Comercial Ltda - CNPJ 03.560.247/0001-50 - Av. Maria Simão 839 - Bairro das Nações - Indaial/SC - 89082-115 - Tel: (47) 33333032 - www.computelweb.com.br

Serviço		Descrição do Serviço e Tarefas	
Serviço de Consultoria Técnica (continuação)	Consultoria em Licenciamento de Software	Realização de consultoria referente procedimentos de adequação e conformidade de licenciamento de ativos de softwares (Compliance).	Serviços Licenciados
	Consultoria em Sistemas de Segurança	Realização de consultoria em soluções de sistemas de segurança, conforme as necessidades do solicitante.	Infraestrutura N2
	Laudo (Parecer Técnico)	Emissão de Laudo (parecer técnico) para equipamentos de TI, Telecomunicações e/ou Sistemas de Segurança.	Service Desk N1
Serviço de Controle de Acesso Corporativo	Gerenciamento e controle de entrada e saída de pessoas e veículos em empresas, condomínios e residências, proporcionando maior segurança, praticidade e conforto.		
	Tarefas	Descrição das Tarefas	Grupo
	Configuração de Controle de Acesso	Configuração, otimização e ajuste fino do sistema de controle de acesso corporativo. Exemplo: configurar temporização de entrada de porta de acesso, criação de usuários, etc	Infraestrutura N2
	Erro/Falha de Sistema de Controle de Acesso	Falha, erro, instabilidade ou mau funcionamento da solução de controle de acesso corporativo.	Infraestrutura N2
	Eventos de Controle de Acesso	Relatório de histórico de eventos.	Infraestrutura N2
	Manutenção Corretiva de Controle de Acesso	Manutenção Corretiva em sistema de controle de acesso, incluindo diagnóstico, teste completo de funcionamento e aprimoramento de sua utilização e homologação. Limpeza e lubrificação dos equipamentos instalados e, caso necessário, substituição de algum componente.	Infraestrutura N2
	Manutenção Preventiva de Controle de Acesso	Manutenção Preventiva em sistema de controle de acesso, incluindo diagnóstico, teste completo de funcionamento e aprimoramento de sua utilização e homologação. Limpeza e lubrificação dos equipamentos instalados e, caso necessário, substituição de algum componente.	Service Desk N1
	Orientação de Utilização de Controle de Acesso	Apoio e orientação ao usuário referente o correto funcionamento da solução de controle de acesso.	Infraestrutura N1
	Políticas de Acesso	Configuração dispositivo e políticas de acesso, por meio de senha, cartão de aproximação, biometria, tag veicular, controle remoto veicular, tag de proximidade, interfone, reconhecimento facial, ou outro método aplicado.	Infraestrutura N2

Parceiros:



Computim Comercial Ltda - CNPJ 03.560.247/0001-50 - Av. Maria Simão 839 - Bairro das Nações - Indaial/SC - 89082-115 - Tel: (47) 33333032 - www.computelweb.com.br

Serviço	Descrição do Serviço e Tarefas		
Serviço de Diretório de Rede Corporativa (Active Directory)	<p>Serviço de diretório é uma estrutura hierárquica que armazena informações sobre objetos na rede. Fornece os métodos para armazenar dados de diretório e disponibilizá-los para os administradores e usuários da rede. Por exemplo, contas de usuário, como nomes, senhas, números de telefone e assim por diante e permite que outros usuários autorizados na mesma rede acessem essas informações. Esse armazenamento de dados, também conhecido como o diretório contém informações sobre objetos do Active Directory. Normalmente, esses objetos incluem recursos compartilhados, como servidores, volumes, impressoras e contas de usuário, grupos e computador da rede.</p>		
	Tarefas	Descrição das Tarefas	Grupo
	Configuração e Manutenção de Active Directory	Procedimento de configuração, manutenção e otimização de controladores de domínio e ajustes avançados de Active Directory (domínios e relação de confiança, posicionamento do FSMO, replicação DFS/DFSR, etc).	Service Desk N3
	Erro/Falha de Active Directory	Falha, erro, instabilidade ou mau funcionamento do serviço de diretório de rede corporativa (Active Directory).	NOC
	Erro/Falha na Relação de Confiança	Redefinir a relação de confiança entre computador e o domínio de diretório de rede corporativa (Active Directory).	Service Desk N1
	Gerenciamento de Política de Grupo (GPO)	Implementar, homologar, alterar, diagnosticar ou remover política de grupo (GPO).	Service Desk N3
	Gerenciamento de Usuários, Grupos e Computadores	Gerenciamento e configuração de usuários, grupos e computadores de domínio.	Service Desk N1
	Migração/Replicação Active Directory	Procedimento de migração ou replicação de controlador de domínio de rede corporativa.	Service Desk N3
Serviço de Empréstimo de Equipamento	<p>O serviço de empréstimo é a atividade realizada pela TI dando apoio ao usuário fornecendo equipamentos de forma temporária para utilização em substituição ao seu em manutenção ou em eventos programados.</p>		
	Tarefas	Descrição das Tarefas	Grupo
	Empréstimo de equipamento (manutenção/reparo)	Empréstimo de equipamento durante período de manutenção ou procedimento de garantia.	Service Desk N1
	Empréstimo de equipamento para homologação	Empréstimo de equipamentos para eventuais testes e homologação com intenção posterior de compra.	Service Desk N1
	Empréstimo de equipamentos para eventos	Empréstimo de equipamentos para infraestrutura de eventos.	Service Desk N1

Parceiros:



Computim Comercial Ltda - CNPJ 03.560.247/0001-50 - Av. Maria Simão 839 - Bairro das Nações - Indaial/SC - 89082-115 - Tel: (47) 33333032 - www.computelweb.com.br

Serviço	Descrição do Serviço e Tarefas		
Serviço de Gerenciamento de Ativos de TI (Inventário)	O objetivo deste serviço é manter um banco de dados constantemente atualizado para a administração e gerência dos ativos de hardware e software, bem como as alterações de local, etiquetas de identificação, etc.		
	Tarefas	Descrição das Tarefas	Grupo
	Erro/Falha do Serviço de Gerenciamento de Ativos	Falha, erro, instabilidade ou mau funcionamento do serviço de gerenciamento de ativos.	NOC
	Gerenciamento de Ativos	Gerenciamento de serviços relacionados a gestão de ativos (acompanhamento de ciclo de vida, administração e controle).	Service Desk N3
	Manutenção do Serviço de Gerenciamento de Ativos	Manutenção dos serviços relacionados a gestão de ativos (atualizações, configurações, nomenclaturas, ajustes finos, alterações de padrão, etc.)	Service Desk N3
	Relatório/Inventário de Ativos	Solicitação de relatório de inventário de ativos de hardware/software	Service Desk N3
Serviço de Governança de TI	Governança de TI está relacionada ao desenvolvimento de um conjunto estruturado de competências e habilidades estratégicas para profissionais de TI responsáveis pelo planejamento, implantação, controle e monitoramento de programas e projetos de governança, requisito fundamental para as organizações, seja sob os aspectos operacionais, seja sob suas implicações legais. Governança de TI é uma parte integral da Governança Corporativa e é formada pela liderança, estruturas organizacionais e processos que garantem que a TI sustenta e melhora a estratégia e objetivos da organização.		
	Tarefas	Descrição das Tarefas	Grupo
	Base de Conhecimento	Gerenciamento de Base de Conhecimento. Exemplos: Criação, alteração, revisão e exclusão de categorias e artigos de base de conhecimento.	Governança
	Gestão de Contratos de TIC	Gerenciamento de serviços relacionados a gestão de informações de contratos. Exemplos: métodos, práticas comerciais, valores, renovações, catálogo de serviços, etc.	Governança
	Gestão de Licitações	Gerenciamento de procedimentos referente a licitações.	Governança
	POP - Procedimento Operacional Padrão	Gerenciamento de Procedimento Operacional Padrão. Exemplos: Criação, alteração, revisão e exclusão de POP.	Governança

Parceiros:



Computim Comercial Ltda – CNPJ 03.560.247/0001-50 - Av. Maria Simão 839 – Bairro das Nações – Indaial/SC – 89082-115 - Tel: (47) 33333032 – www.computelweb.com.br

Serviço	Descrição do Serviço e Tarefas		
Serviço de Impressão e Digitalização de Documentos	<i>Gerenciamento de recursos de impressão e digitalização de documentos.</i>		
	Tarefas	Descrição das Tarefas	Grupo
	Configuração de Impressora em Estação de Trabalho	Configurar e habilitar serviço de impressão e digitalização de documentos em estação de trabalho.	Service Desk N1
	Configuração de Serviço de Impressão	Procedimento de configuração, manutenção e otimização de serviço de impressão.	Service Desk N3
	Erro/Falha de Serviço de Impressão	Falha, erro, lentidão, instabilidade ou mau funcionamento do serviço impressão.	NOC
Serviço de Infraestrutura de Cabeamento Estruturado	<i>Disposição organizada e padronizada de conectores e meios de transmissão para redes de informática e telefonia, utilizando como mídias-padrão para transmissão de dados o conector RJ45 e Cabeamento UTP, de modo a tornar a infraestrutura de cabos autônoma quanto ao tipo de aplicação e de layout, permitindo a ligação de uma rede de telecomunicações de ti: servidores, estações, impressoras, telefones, switches e roteadores. Este tipo de sistemas oferece flexibilidade de instalação e independência de fornecedores e protocolos para além de oferecer uma ampla capacidade de crescimento e de ser fácil de gerir.</i>		
	Tarefas	Descrição das Tarefas	Grupo
	Alteração de Layout de Cabeamento Estruturado	<i>Alteração de layout de configuração da infraestrutura de cabeamento estruturado. Exemplos: Criação, manobra ou ativação de novos pontos de Telecom, alteração do layout e distribuição de equipamentos e/ou cabeamento no rack, instalação, alteração ou substituição de ativos de Telecom, etc.</i>	Infraestrutura N2
	Erro/Falha de Cabeamento Estruturado	<i>Falha, erro, instabilidade ou mau funcionamento do cabeamento estruturado. Exemplos: Ativo de Telecom danificado, cabo rompido, cabo torcido, erro de comunicação, perda de pacotes, linha/ramal mudo, etc.</i>	Infraestrutura N2
	Manutenção Corretiva de Cabeamento Estruturado	<i>Manutenção corretiva em cabeamento estruturado, incluindo diagnóstico, teste e homologação da infraestrutura.</i>	Infraestrutura N2

Parceiros:



Computim Comercial Ltda - CNPJ 03.560.247/0001-50 - Av. Maria Simão 839 - Bairro das Nações - Indaial/SC - 89082-115 - Tel: (47) 33333032 - www.computelweb.com.br

Serviço	Descrição do Serviço e Tarefas		
Serviço de Infraestrutura de Rede Wireless Corporativa	<p><i>Solução de infraestrutura de rede wireless através de access points corporativos com garantia de alta performance, combinando desempenho e estabilidade através de um controlador de gerenciamento centralizado e escalável. Possui funções avançadas para controle de banda, múltiplas SSIDs, agendamentos, portal guest, hotspot/voucher, check-in através de redes sociais, etc.</i></p>		
	Tarefas	Descrição das Tarefas	Grupo
	Alteração de Layout de Infraestrutura de Rede Wireless	Alteração de layout de infraestrutura de rede wireless corporativo através da implementação de novos equipamentos ou reposicionamento de equipamentos existentes.	Infraestrutura N2
	Atualização de Infraestrutura de Rede Wireless	Atualização de controlador de gerenciamento centralizado (Controller) e/ou atualização de equipamentos da infraestrutura de rede wireless corporativo (upgrade/downgrade).	Service Desk N3
	Avaliação de Infraestrutura de Rede Wireless (Site Survey)	Procedimentos de avaliação e diagnóstico da infraestrutura de rede wireless através de exame do ambiente e das necessidades, análise da conexão de internet, medição e testes no local.	Service Desk N3
	Erro/Falha de Infraestrutura de Rede Wireless	Falha, erro, instabilidade ou mau funcionamento infraestrutura de rede wireless corporativo.	NOC
	Funções Avançadas de Infraestrutura de Rede Wireless	Habilitar, configurar, otimizar, gerenciar e administrar funções avançadas de rede wireless. Exemplos: redes visitantes, controle de banda, segmentação de redes SSID, autenticação/check-in através de radius, facebook, voucher, portal guest, agendamentos, etc.	Service Desk N3
Serviço de Infraestrutura de TIC	Voucher	Gerenciamento da plataforma de voucher.	Service Desk N1
	<p><i>Entende-se como serviço de infraestrutura, a implementação e manutenção de componentes e serviços essenciais que fornecem a base para sustentar todos os sistemas de informação de uma organização. Exemplos: Cabeamento de rede de dados, Telecom, sistemas de segurança, telefonia, automação, multimídia ou qualquer outra atividade que forneça valor e melhoria, permitindo um adequado funcionamento do negócio.</i></p>		
Serviço de Infraestrutura de TIC	Tarefas	Descrição das Tarefas	Grupo
	Alteração de Layout de Infraestrutura de TIC	Alteração de layout de configuração da infraestrutura de TIC. Exemplos: Criação, manobra ou ativação de novos pontos de Telecom, alteração do layout e distribuição de equipamentos e/ou cabeamento no rack, instalação, alteração ou substituição de ativos de Telecom, etc.	Infraestrutura N2

Parceiros:



Computim Comercial Ltda – CNPJ 03.560.247/0001-50 - Av. Maria Simão 839 – Bairro das Nações – Indaial/SC – 89082-115 - Tel: (47) 33333032 – www.computelweb.com.br

Serviço	Descrição do Serviço e Tarefas		
Serviço de Infraestrutura de TIC (continuação)	Erro/Falha de Infraestrutura de TIC	<i>Falha, erro, instabilidade ou mau funcionamento de componentes que compõem a infraestrutura dos sistemas de informação da organização. Exemplos: Ativo de Telecom danificado, cabo rompido, cabo torcido, erro de comunicação, perda de pacotes, linha/ramal mudo, etc.</i>	Infraestrutura N2
	Limpeza de Rack (Ambiente de TIC)	<i>Procedimento de limpeza física de rack e ambiente de TIC.</i>	Infraestrutura N2
	Manutenção Corretiva de Infraestrutura de TIC	<i>Manutenção ou alteração e homologação nos componentes que compõem a infraestrutura dos sistemas de informação e telecomunicação da organização.</i>	Infraestrutura N2
Serviço de Infraestrutura Lógica de Rede Corporativa	<i>Administração e gerenciamento de "infraestrutura lógica" dos serviços e protocolos de rede corporativa consiste em um conjunto de processos e procedimentos que visam o correto funcionamento da rede de dados e telecom. Contempla a configuração de ativos de rede, serviços e protocolos (endereçamento ip, gateway, roteamento ip, subnets, vlan, dns, dhcp, wake-on-lan, radius, dynamic dns, snmp, etc).</i>		
	Tarefas	Descrição das Tarefas	Grupo
	Configuração e Infraestrutura Lógica de Rede Corporativa	<i>Configuração, manutenção e otimização de serviços de infraestrutura lógica de rede corporativa.</i>	Service Desk N3
Serviço de Infraestrutura Lógica de Rede Corporativa	Erro/Falha de Infraestrutura Lógica de Rede Corporativa	<i>Falha, erro, instabilidade ou mau funcionamento de componentes (serviços/protocolos) que compõem a infraestrutura "lógica" de rede corporativa dos sistemas de informação da organização. Exemplos: Erro de serviço dhcp ou dns.</i>	Service Desk N3
	<i>Interfones condominiais são equipamentos fundamentais para auxiliar na segurança dos edifícios e na comodidade dos moradores, além de facilitar a comunicação entre condôminos e a portaria, e vice-versa, ou mesmo fazer ligações sem custo entre um apartamento e outro.</i>		
	Tarefas	Descrição das Tarefas	Grupo
Serviço de Infraestrutura Lógica de Rede Corporativa	Configuração de Serviço de Interfonia	<i>Configuração, otimização e ajuste fino do sistema de controle de interfonia condominial.</i>	Infraestrutura N2
	Erro/Falha de Sistema de Interfonia	<i>Falha, erro, instabilidade ou mau funcionamento do serviço de interfonia condominial.</i>	NOC

Parceiros:



Computim Comercial Ltda – CNPJ 03.560.247/0001-50 - Av. Maria Simão 839 - Bairro das Nações - Indaial/SC – 89082-115 - Tel: (47) 33333032 – www.computelweb.com.br

Serviço		Descrição do Serviço e Tarefas	
Serviço de Interfonia Condominial (continuação)	Manutenção Preventiva de Serviço de Interfonia	Manutenção preventiva em sistema de interfonia condominial, incluindo diagnóstico, teste completo de funcionamento e aprimoramento de sua utilização e homologação. Limpeza e lubrificação dos equipamentos instalados e, caso necessário, substituição de algum componente.	Infraestrutura N2
	Orientação de Utilização de Serviço de Interfonia	Apoio e orientação ao usuário referente o correto funcionamento do serviço de interfonia condominial.	Infraestrutura N2
Serviço de Internet	Gerenciamento e administração de apoio ao serviço de internet.		
	Tarefas	Descrição das Tarefas	Grupo
	Atualização de Firewall	Procedimento de atualização de versão e homologação da plataforma de firewall.	Service Desk N3
	Atualização de Serviço de Internet Controlada	Procedimento de atualização de versão e homologação da plataforma de serviço de internet controlada (filtro de conteúdo/dns filter).	Service Desk N3
	Configuração de Firewall	Procedimento de configuração, manutenção, homologação, aplicação de melhoria e ajuste fino de configuração utilizando as melhores práticas de segurança, funcionalidade e desempenho.	Service Desk N3
	Configuração de Serviço de Internet Controlada	Configuração da plataforma de gerenciamento de controle de conteúdo da internet. Exemplo: Integração com AD, autenticação, políticas, grupos, usuários, telas de bloqueio, ajuste fino e a aplicação de melhores práticas de segurança.	Service Desk N1
	Erro/Falha de Firewall	Falha, erro, instabilidade ou mau funcionamento do serviço de firewall.	NOC
	Erro/Falha de Serviço de Internet Controlada	Falha, erro, lentidão, instabilidade ou mau funcionamento do serviço de internet controlada (filtro de conteúdo/dns filter).	NOC
	Erro/Falha de Serviço de Internet	Falha, erro, lentidão, instabilidade ou mau funcionamento do serviço de internet.	NOC
	Habilitar Serviço de Internet	Procedimento de habilitação de link de internet.	Infraestrutura N2
	Licenciamento de Serviço de Internet Controlada	Gerenciamento e administração de licenças e ativação da plataforma de serviço de internet controlada (filtro de conteúdo/dns filter).	Serviços Licenciados
	Migração de Serviço de Internet	Procedimento de migração de serviço de internet (troca de provedor, tecnologia, equipamento, plano, etc).	Infraestrutura N2

Parceiros:



Computim Comercial Ltda – CNPJ 03.560.247/0001-50 - Av. Maria Simão 839 – Bairro das Nações – Indaial/SC – 89082-115 - Tel:(47) 33333032 – www.computelweb.com.br

Serviço	Descrição do Serviço e Tarefas		
Serviço de Internet (continuação)	Políticas de Acesso de Internet Controlada	<i>Liberar/Bloquear acesso a determinados sites ou categorias de acordo com políticas de empresa.</i>	Service Desk N1
	Regras/NAT de Firewall	<i>Liberar serviço web, site ou sistema através da liberação dos requisitos necessários para o seu devido funcionamento utilizando as melhores práticas de funcionamento e segurança.</i>	Service Desk N3
	Reinstalação/Restauração de Firewall	<i>Procedimento de reinstalação/recuperação de firewall e restauração (backup recovery) de configurações e serviços de firewall após sinistro.</i>	Service Desk N3
	Reinstalação/Restauração de Serviço de Internet Controlada	<i>Procedimento de reinstalação, migração e recuperação do serviço de internet controlada e restauração (backup recovery) de configurações e políticas de acesso.</i>	Service Desk N3
	Relatório de Uso de Internet (Acesso/Bloqueio)	<i>Relatório de histórico de acessos/bloqueios de URL/DNS</i>	Service Desk N3
Serviço de Locação de Equipamento	<i>Fornecimento de equipamentos de forma temporária através de locação.</i>		
	Tarefas	Descrição das Tarefas	Grupo
	Locação de Equipamento	<i>Locação de equipamento(s) de forma avulsa ou através de fornecimento de infraestrutura para eventos temporários.</i>	Service Desk N1
Serviço de Manutenção e Reparo de Equipamento Serviço de	<i>Procedimento de diagnóstico, manutenção e reparo de equipamento (desktop, notebook, monitor, impressora, nobreak, componentes de sistemas de alarme, telefonia, cftv, Telecom e demais equipamentos de TIC).</i>		
	Tarefas	Descrição das Tarefas	Grupo
	Manutenção de Desktop	<i>Diagnóstico, manutenção e reparo de desktop.</i>	Service Desk N1
	Manutenção de Equipamento de Alarme	<i>Diagnóstico, manutenção e reparo de equipamento componente de sistema de alarme.</i>	Infraestrutura N1
	Manutenção de Equipamento de CFTV	<i>Diagnóstico, manutenção e reparo de equipamento componente de sistema de CFTV.</i>	Infraestrutura N1
	Manutenção de Equipamento de Controle de Acesso	<i>Diagnóstico, manutenção e reparo de equipamento componente de sistema de controle de acesso.</i>	Infraestrutura N1
	Manutenção de Equipamento de Telecom	<i>Diagnóstico, manutenção e reparo de equipamento componente de sistema de telecom.</i>	Infraestrutura N1
	Manutenção de Equipamento de Telefonia	<i>Diagnóstico, manutenção e reparo de equipamento componente de sistema de telefonia.</i>	Infraestrutura N1
	Manutenção de Impressora	<i>Diagnóstico, manutenção e reparo de impressora.</i>	Service Desk N1

Parceiros:



Computim Comercial Ltda – CNPJ 03.560.247/0001-50 – Av. Maria Simão 839 – Bairro das Nações – Indaial/SC – 89082-115 – Tel: (47) 33333032 – www.computelweb.com.br

Serviço	Descrição do Serviço e Tarefas		
Manutenção e Reparo de Equipamento (continuação)	Manutenção de Monitor	<i>Diagnóstico, manutenção e reparo de monitor.</i>	Service Desk N1
	Manutenção de No-break	<i>Diagnóstico, manutenção e reparo de no-break.</i>	Service Desk N1
	Manutenção de Notebook	<i>Diagnóstico, manutenção e reparo de notebook</i>	Service Desk N1
	Manutenção de Servidor de TI	<i>Diagnóstico, manutenção e reparo de servidor de TI.</i>	Service Desk N2
	Manutenção de Storage	<i>Diagnóstico, manutenção e reparo de storage.</i>	Service Desk N3
Serviço de Mensagem Eletrônica (E-Mail)	<i>Gerenciamento e administração de "apoio" ao serviço de envio e recebimento de mensagem eletrônica (e-mail) através de fornecedores e provedores de serviço terceirizados.</i>		
	Tarefas	Descrição das Tarefas	Grupo
	Configurar e-mail em estação de trabalho	<i>Configuração de conta de e-mail em estação de trabalho.</i>	Service Desk N1
	Configurar e-mail em mobile	<i>Configuração de conta de e-mail em dispositivo mobile (smartphone, tablet, etc).</i>	Service Desk N1
	Erro/Falha no serviço de mensagem eletrônica (e-mail)	<i>Falha, erro, lentidão, instabilidade ou mau funcionamento no serviço de mensagem eletrônica (e-mail).</i>	Service Desk N1
	Gerenciamento de serviços de e-mail	<i>Gerenciamento de serviços de e-mail junto ao provedor de serviços. Exemplo: Alterações de plano, questões financeiras, problemas de blacklist, configurações de registro de domínios e gerenciamento de contas (criar, alterar, remover, alterar senha, etc).</i>	Service Desk N3
Serviço de Monitoramento e Controle de Ambiente de Rede (NOC)	<i>O NOC (Network Operation Center / Centro de Operações de Rede) é parte fundamental para monitorar a rede e sistemas de TI das empresas, aumentando a entrega de valor em forma de maior disponibilidade, controle de capacidade e redução de tempos de falhas e indisponibilidade de serviços de TI. Todo o ambiente de TI do cliente é monitorado em tempo real (24x7), garantindo a proatividade na resolução de problemas antes mesmo que estes impactem a operação ou que sejam percebidos pelos usuários, garantindo o menor tempo possível de indisponibilidade do ambiente de TI, fazendo com que o investimento do cliente seja mais útil e aproveitado pelo melhor tempo possível.</i>		
	Tarefas	Descrição das Tarefas	Grupo
	Configuração do Serviço de Monitoramento (NOC)	<i>Configuração, manutenção, atualização, inclusão, remoção ou manutenção nos servidores ou hosts dos sistemas de monitoramento.</i>	NOC
	Erro/Falha do Serviço de Monitoramento (NOC)	<i>Falha, erro, instabilidade ou mau funcionamento do serviço de monitoramento (NOC).</i>	NOC
	Relatório de Serviço de Monitoramento (NOC)	<i>Emissão de relatórios de disponibilidade, eventos e incidentes no ambiente de TIC.</i>	NOC

Parceiros:



Serviço	Descrição do Serviço e Tarefas		
Serviço de Rastreamento Veicular	<p>Plataforma de rastreamento veicular com monitoramento através de plataforma web ou aplicativo mobile. Dispõe de relatórios e ferramentas de controle, logística e gestão de tempo.</p> <p>Plataforma de rastreamento veicular com monitoramento através de plataforma web ou aplicativo mobile. Dispõe de relatórios e ferramentas de controle, logística e gestão de tempo.</p>		
	Tarefas	Descrição das Tarefas	Grupo
	Configuração de Solução de Monitoramento Veicular	Configuração, alteração, migração, manutenção, atualização, inclusão, remoção de plataforma (web/app) de rastreamento veicular.	Service Desk N3
	Erro/Falha de Solução de Rastreamento Veicular	Falha, erro, instabilidade ou mau funcionamento da solução de rastreamento veicular.	Service Desk N3
	Orientação/Suporte Técnico	Apoio e orientação ao usuário referente o correto funcionamento da solução de rastreamento veicular.	Service Desk N3
	Renovação de Licenciamento	Procedimento de renovação de licenciamento e direito de uso de solução de rastreamento veicular.	Service Desk N3
Serviço de Replicação de Compartilhamento de Arquivos (DFS)	<p>Sistema de Arquivos Distribuídos (DFS - Distributed File System), permite efetuar uma réplica de armazenamento para configurar dois servidores para sincronizar dados de forma que cada um tenha uma cópia idêntica do mesmo volume. É um mecanismo de replicação eficiente que pode ser utilizado para manter pastas sincronizadas entre servidores em locais distintos (matriz-filial) através das conexões de rede de largura de banda limitada. Replicação DFS usa um algoritmo de compactação conhecido como RDC (compactação diferencial remota). O RDC detecta alterações nos dados de um arquivo e permite que a Replicação DFS replique somente os blocos de arquivo alterados, em vez do arquivo inteiro.</p>		
	Tarefas	Descrição das Tarefas	Grupo
	Erro/Falha de Replicação de Compartilhamento de Arquivos (DFS)	Falha, erro, lentidão, instabilidade ou mau funcionamento do serviço de replicação compartilhamento de arquivos (DFS).	NOC
Serviço de Repositório de Atualizações do Windows (WSUS)	Migração/Reinstalação de Replicação Compartilhamento de Arquivos (DFS)	Procedimento de migração de servidor ou reinstalação de plataforma de replicação de compartilhamento / armazenamento de arquivos (DFS).	Service Desk N3
	<p>O Serviço Windows Server Update Services (WSUS), permite gerenciar a distribuição de atualizações de produtos Microsoft para computadores em um ambiente corporativo. O WSUS baixa essas atualizações no site do Microsoft Update e as distribui para os computadores em uma rede.</p>		
Serviço de Repositório de Atualizações do Windows (WSUS)	Tarefas	Descrição das Tarefas	Grupo
	Configuração de Serviço WSUS	Procedimento de configuração, manutenção, homologação, aplicação de melhoria e ajuste fino de configuração utilizando as melhores práticas de segurança, funcionalidade e desempenho.	Service Desk N3

Parceiros:



Computim Comercial Ltda - CNPJ 03.560.247/0001-50 - Av. Maria Simão 839 - Bairro das Nações - Indaial/SC - 89082-115 - Tel: (47) 33333032 - www.computelweb.com.br

Serviço		Descrição do Serviço e Tarefas	
Serviço de Repositório de Atualizações do Windows (WSUS) (continuação)	Erro/Falha do Serviço WSUS	<i>Falha, erro, instabilidade ou mau funcionamento do serviço de repositório de atualizações do Windows (WSUS).</i>	NOC
	Migração/Reinstalação de Serviço WSUS	<i>Procedimento de migração de servidor ou reinstalação de plataforma de repositório de atualizações do Windows (WSUS).</i>	Service Desk N3
Serviço de Sistema ERP	<i>Gerenciamento e administração de "apoio" e sustentação do sistema corporativo ERP.</i>		
	Tarefas	Descrição das Tarefas	Grupo
	Configurar Estação de Trabalho	<i>Configurar acesso ao sistema corporativo ERP em estação de trabalho.</i>	Service Desk N1
	Erro/Falha de Sistema ERP	<i>Falha, erro, instabilidade, indisponibilidade ou mau funcionamento do sistema corporativo ERP.</i>	Service Desk N1
Serviço de Storage/NAS	Migração/Reinstalação de Sistema ERP	<i>Procedimento de migração de servidor ou reinstalação de sistema corporativo ERP.</i>	Service Desk N2
	<i>O NAS (Network Attached Storage) é uma unidade dedicada exclusivamente ao armazenamento de arquivos em uma rede de computadores, muito utilizados em empresas que necessitam de servidor interno para compartilhamento de dados ou unidade segura de backup interno.</i>		
	Tarefas	Descrição das Tarefas	Grupo
	Atualização de Storage/NAS	<i>Procedimento de atualização de versão e homologação de storage/NAS.</i>	Service Desk N3
Serviço de Telefonia	Configuração de Storage/NAS	<i>Configuração e gerenciamento de storage/NAS, incluindo regras, políticas, automação, ajuste fino e a aplicação de melhores práticas de segurança.</i>	Service Desk N3
	Erro/Falha do Storage/NAS	<i>Falha, erro, lentidão, instabilidade ou mau funcionamento do storage/NAS.</i>	NOC
	<i>Gerenciamento e administração de apoio aos serviços de telefonia fixa através de fornecedores (operadoras), e soluções PABX através de centrais telefônicas que interligam as redes públicas de telefonia e fornecem ramais e outras funções avançadas para a organização.</i>		
	Tarefas	Descrição das Tarefas	Grupo
Serviço de Telefonia	Acompanhamento Técnico	<i>Acompanhamento de execução de projetos e fornecimento de suporte técnico conforme necessário.</i>	Infraestrutura N2
	Alteração de Ramal	<i>Procedimento de alteração de ramal (física ou lógica) ou alteração de categoria</i>	Infraestrutura N2
	Configuração de Central Telefônica PABX	<i>Configuração e gerenciamento de recursos avançados de telefonia fixa/PABX. Exemplos: criar, alterar e excluir regras da central telefônica.</i>	Infraestrutura N2
	Configuração de Serviço de Telefonia IP	<i>Configuração e gerenciamento de recursos avançados de telefonia IP.</i>	Service Desk N3

Parceiros:



Computim Comercial Ltda - CNPJ 03.560.247/0001-50 - Av. Maria Simão 839 - Bairro das Nações - Indaial/SC - 89082-115 - Tel: (47) 33333032 - www.computelweb.com.br

Serviço	Descrição do Serviço e Tarefas		
Serviço de Telefonia (continuação)	Erro/Falha de Serviço de Telefonia	<i>Falha, erro, instabilidade ou mau funcionamento do serviço de telefonia. Exemplos: linha/ramal mudo, linha com ruído, linha cruzada, volume baixo, quedas, etc.</i>	Infraestrutura N2
	Instalação de Equipamentos	<i>Procedimento de instalação/troca de equipamento de telefonia.</i>	Infraestrutura N2
	Licenciamento de Serviço de Telefonia IP	<i>Gerenciamento e administração de licenças e ativação da plataforma de serviço de telefonia IP.</i>	Serviços Licenciados
	Mensagem (URA)	<i>Procedimento de gravação/habilitação de mensagem para central telefônica PABX.</i>	Infraestrutura N2
	Migração/Reinstalação de Serviço de Telefonia IP	<i>Procedimento de migração de servidor ou reinstalação de serviço de telefonia IP.</i>	Service Desk N3
	Portabilidade Numérica de Telefonia	<i>Procedimento de migração de operadora de serviço de telefonia fixa, mantendo o número de telefone designado, independente da operadora o serviço a que esteja vinculada.</i>	Infraestrutura N2
	Suporte ao Usuário de Serviço de Telefonia	<i>Suporte ao usuário, com o objetivo de prestar apoio, sustentação e esclarecimentos referentes ao serviço de telefonia.</i>	Infraestrutura N2
Serviço de UPS (Nobreak)	<i>UPS (Uninterruptible Power Supply), ou Fonte de Alimentação Ininterrupta é o sistema de alimentação secundário de energia elétrica que entra em ação, alimentando os dispositivos a ele ligados, quando há interrupção no fornecimento de energia primário</i>		
	Tarefas	Descrição das Tarefas	Grupo
	Configuração de Serviço de UPS (Nobreak)	<i>Configuração e gerenciamento de recursos avançados de UPS (Nobreak). Exemplos: monitoramento, automação de desligamento, etc.</i>	Service Desk N3
	Erro/Falha de Serviço de UPS (Nobreak)	<i>Falha, erro, instabilidade ou mau funcionamento do serviço de UPS (Nobreak).</i>	NOC
Serviço de Virtualização de Servidores	<i>O serviço de virtualização de servidores é a técnica de execução de um ou mais servidores virtuais sobre um servidor físico, permitindo maior densidade de utilização de recursos (hardware, espaço, energia, administração, backup, etc).</i>		
	Tarefas	Descrição das Tarefas	Grupo
	Configuração de Serviço de Virtualização de Servidores	<i>Configuração, manutenção e gerenciamento de recursos avançados de serviço de virtualização de servidores.</i>	Service Desk N3
	Erro/Falha de Serviço de Virtualização de Servidores	<i>Falha, erro, instabilidade ou mau funcionamento do serviço de virtualização de servidores.</i>	NOC
	Migração/Reinstalação de Serviço de Virtualização de Servidores	<i>Procedimento de migração de servidor ou reinstalação de serviço de virtualização de servidores.</i>	Service Desk N3

Parceiros:



Serviço	Descrição do Serviço e Tarefas		
Serviço de VPN	<p>O Serviço de VPN (Virtual Private Tunnel) é uma rede de comunicações privada construída sobre uma rede de comunicações pública (internet) utilizando tecnologias de tunelamento e criptografia para manter seguros os dados trafegados. Uma conexão VPN de Acesso Remoto (remote access) consegue estabelecer uma ligação direta entre o computador e o servidor de destino, permitindo aos usuários tenha acesso seguro ao ambiente corporativo. Uma VPN Ponto-a-Ponto (peer-to-peer) interliga escritórios regionais e remotos à rede interna da matriz através de uma infraestrutura compartilhada com a utilização de conexões dedicadas.</p>		
	Tarefas	Descrição das Tarefas	Grupo
	Configuração de Serviço de VPN Acesso Remoto	Configuração, manutenção e gerenciamento de recursos avançados de serviço de VPN de acesso remoto.	Service Desk N3
	Configuração de Serviço de VPN Ponto-a-Ponto	Configuração, manutenção e gerenciamento de recursos avançados de serviço de VPN Ponto-a-Ponto.	Service Desk N3
	Erro/Falha de Serviço de VPN de Acesso Remoto	Falha, erro, instabilidade ou mau funcionamento do serviço de VPN de acesso remoto.	NOC
	Erro/Falha de Serviço de VPN Ponto-a-Ponto	Falha, erro, instabilidade ou mau funcionamento do serviço de VPN Ponto-a-Ponto.	NOC
Suporte a Servidor ou Dispositivo de Rede	VPN de Acesso Remoto em Estação de Trabalho	Instalação, configuração e homologação de acesso remoto VPN em estação de trabalho (notebook, tablet, mobile, etc).	Service Desk N2
	Suporte e sustentação para instalação, configuração ou manutenção de servidores físicos e virtuais e dispositivos de rede.		
	Tarefas	Descrição das Tarefas	Grupo
	Configuração de Servidor ou Dispositivo de Rede	Configuração e gerenciamento de recursos avançados de servidor de TI ou dispositivo de rede.	Service Desk N3
Suporte a Software e Aplicativo	Falha de Servidor ou Dispositivo de Rede	Falha, erro, instabilidade ou mau funcionamento de servidor ou dispositivo de rede.	NOC
	O serviço de software e aplicativos é o responsável por todos os programas instalados nos computadores dos usuários ou solicitados para a TI, a fim de que possam executar suas atividades		
	Tarefas	Descrição das Tarefas	Grupo
	Instalação/Reinstalação de Sistema Operacional (Formatação)	Instalação ou reinstalação de sistema operacional, com ou sem procedimento de backup. (Formatação)	Service Desk N1
	Instalação/Reinstalação de Software	Instalação, reinstalação ou reparo de software ou aplicativo, com ou sem procedimento de backup.	Service Desk N1
	Manutenção de Sistema Operacional	Procedimento de diagnóstico, manutenção, reparação, reinstalação, atualização e otimização de Sistema Operacional.	Service Desk N1

Parceiros:



Computim Comercial Ltda – CNPJ 03.560.247/0001-50 - Av. Maria Simão 839 - Bairro das Nações - Indaial/SC - 89082-115 - Tel: (47) 33333032 - www.computelweb.com.br

Serviço	Descrição do Serviço e Tarefas		
Suporte a Usuário (HelpDesk)	<i>Fornecer primeiro nível de atendimento ao usuário, através de apoio, suporte técnico e orientação para o seu ambiente corporativo.</i>		
	Tarefas	Descrição das Tarefas	Grupo
	Suporte Técnico	<i>Efetuar procedimentos de apoio e instrução ao usuário de ambiente corporativo.</i>	Service Desk N1
Suporte Remoto a Usuário (HelpDesk)	<i>Fornecer primeiro nível de atendimento ao usuário, através de apoio, suporte técnico e orientação para o seu ambiente corporativo através de acesso remoto.</i>		
	Tarefas	Descrição das Tarefas	Grupo
	Suporte Técnico Remoto	<i>Efetuar procedimentos de apoio e instrução ao usuário de ambiente corporativo.</i>	Service Desk N1

GRUPOS

Governança	<i>Gestão estratégica de TI.</i>
Help Desk	<i>Atendimento a chamados "avulsos". Atendimento telefônico, remoto e balcão. Requisições de baixa complexidade.</i>
Infraestrutura N1	<i>Atendimentos de Infraestrutura de Nível 1. Atendimento telefônico, remoto, balcão ou field service. Incidentes e requisições de baixa complexidade.</i>
Infraestrutura N2	<i>Atendimentos de Infraestrutura de Nível 2. Atendimento telefônico, remoto, balcão ou field service. Incidentes e requisições de média complexidade. Atendimentos de alta complexidade serão escalonados para o grupo Service Desk N3.</i>
NOC	<i>Grupo de atendimento "exclusivo" a serviços gerenciados (contrato). Atendimento de incidentes gerados automaticamente pela central de monitoramento de redes.</i>
Projetos	<i>Coordenação de implementação de novos projetos.</i>
Service Desk N1	<i>Atendimento telefônico, remoto e balcão. Incidentes e requisições de baixa complexidade. Responsável por "abertura" e "escalada" de chamados.</i>
Service Desk N2	<i>Atendimento remoto ou field service. Incidentes e requisições de média complexidade. Solicitações de Help Desk / Service Desk que necessitam de apoio presencial (field service).</i>
Service Desk N3	<i>Atendimento especializado. Projetos, incidentes e requisições de alta complexidade. Concentra solicitações escaladas de Service Desk N2/Infraestrutura N2.</i>
Serviços Licenciados	<i>Gestão de serviços corporativos. Administração de questões burocráticas, comerciais, financeiras, licenciamento, etc.</i>

Parceiros:



Computim Comercial Ltda - CNPJ 03.560.247/0001-50 - Av. Maria Simão 839 - Bairro das Nações - Indaial/SC - 89082-115 - Tel: (47) 33333032 - www.computelweb.com.br