



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE RORAIMA

INFORMAÇÃO Nº 2861 - TRE-RR/PRES/DG/STIC/CGTE/SGSTI

CATÁLOGO DE SERVIÇOS - TRE-RR/PRES/DG/STI/CGTE/SGSTI

Catálogo de serviços de TIC

Categoria

1. Consultas a bancos de dados
2. Correio eletrônico & Colaboração
3. Eventos & Videoconferência
4. Impressão corporativa & Scanners
5. Rede, Internet, Intranet e Extranet
6. Senhas & Acesso
7. Serviços de Desktop, Notebook e Periféricos
8. Serviços de biometria
9. Softwares & Aplicativos

Observação

As horas do SLA (acordo de serviço) são consideradas de acordo com o horário de expediente.

Serviços de TI

1.0 - BANCOS DE DADOS

1.1 - Atualização de bancos de dados

Descrição:

Realizar a atualização de objetos em bancos de dados.

Recursos e Opções:

Pode ser realizado a partir de dados em planilhas, csv, sqls e dumps de banco.

Expectativa de serviço e suporte:

- Suporte no horário das 08h às 15h, de segunda a sexta-feira.
- Solicitação através da Central de Serviços.

Requisitos de aprovação:

- Apenas os gestores ou desenvolvedores dos sistemas podem solicitar tais alterações.

Prazo de atendimento:

- 18h (03 dias úteis) - Atenção: atualizações muito complexas poderão extrapolar este prazo.

1.2 - Auditoria de bancos de dados**Descrição:**

Procedimento de ativar e verificar auditoria em banco de dados.

Recursos e Opções:

Auditoria poderá ser ativada e desativada conforme a necessidade do ambiente.

Expectativa de serviço e suporte:

- Suporte no horário das 08h às 15h, de segunda a sexta-feira.
- Solicitação através da Central de Serviços.

Requisitos de aprovação:

- Chefes de unidade e gestores dos sistemas poderão solicitar o procedimento.

Prazo de atendimento:

- 30h (05 dias úteis) - Atenção: procedimentos muito complexos poderão extrapolar este prazo.

1.3 - Consultas a bancos de dados**Descrição:**

Serviço de fornecimento de informações disponíveis em bancos de dados e que não estão disponíveis através dos relatórios nos aplicativos disponíveis.

Recursos e Opções:

Podem ser realizados consulta em uma única base de dados ou em diversas simultaneamente.

Expectativa de serviço e suporte:

- Suporte no horário das 08h às 15h, de segunda a sexta-feira.

- Solicitação através da Central de Serviços.

Requisitos de aprovação:

- Apenas os chefes de unidades podem solicitar consultas.

Prazo de atendimento:

- 18h (03 dias úteis) - Atenção: consultas muito complexas poderão extrapolar este prazo.

1.4 - Criação de modelo relacional de um banco de dados**Descrição:**

Serviço de criar um modelo relacional de um banco de dados através de ferramentas disponíveis.

Recursos e Opções:

Pode ser entregue no formato imagem ou PDF.

Expectativa de serviço e suporte:

- Suporte no horário das 08h às 15h, de segunda a sexta-feira.

- Solicitação através da Central de Serviços.

Requisitos de aprovação:

- Apenas pessoas quem tem acesso direto a banco de dados podem solicitar este tipo de serviço.

Prazo de atendimento:

- 30h (05 dias úteis) - Atenção: bancos de dados muito complexos poderão extrapolar este prazo.

1.5 - Criação de objeto em um banco de dados**Descrição:**

Serviço de realizar a criação de qualquer objeto em um banco de dados.

Recursos e Opções:

Poderá ser criado qualquer objeto conforme a necessidade do momento.

Expectativa de serviço e suporte:

- Suporte no horário das 08h às 15h, de segunda a sexta-feira.

- Solicitação através da Central de Serviços.

Requisitos de aprovação:

- Apenas pessoas quem têm acesso direto a banco de dados podem solicitar este tipo de serviço.

Prazo de atendimento:

- 30h (05 dias úteis) - Atenção: bancos de dados muito complexos poderão extrapolar este prazo.

1.6 - Criação de usuário em banco de dados**Descrição:**

Serviço de realizar a criação de usuários em bancos de dados.

Recursos e Opções:

O usuário terá inicialmente apenas permissão de conexão, a não ser que sejam informados os acessos que o mesmo deverá possuir.

Expectativa de serviço e suporte:

- Suporte no horário das 08h às 15h, de segunda a sexta-feira.

- Solicitação através da Central de Serviços.

Requisitos de aprovação:

- Apenas gestores dos sistemas podem solicitar este tipo de serviço.

Prazo de atendimento:

- 12h (02 dias úteis).

1.7 - Desbloqueio de usuário de banco de dados**Descrição:**

Serviço de realizar o desbloqueio de um conta de usuário de banco de dados.

Recursos e Opções:

Nenhum recurso ou opção disponível.

Expectativa de serviço e suporte:

- Suporte no horário das 08h às 15h, de segunda a sexta-feira.

- Solicitação através da Central de Serviços.

Requisitos de aprovação:

- Apenas gestores dos sistemas e o próprio usuário podem solicitar este tipo de serviço.

Prazo de atendimento:

- 12h (02 dias úteis).

1.8 - Exclusão de um banco de dados

Descrição:

Serviço de realizar a exclusão de um banco de dados.

Recursos e Opções:

Poderá ser solicitada a exclusão do banco de dados com um backup prévio.

Expectativa de serviço e suporte:

- Suporte no horário das 08h às 15h, de segunda a sexta-feira.

- Solicitação através da Central de Serviços.

Requisitos de aprovação:

- Apenas gestores dos sistemas podem solicitar este tipo de serviço.

Prazo de atendimento:

- 12h (02 dias úteis).

1.9 - Exclusão de objetos em um banco de dados

Descrição:

Serviço de realizar a exclusão de um ou mais objetos em um banco de dados.

Recursos e Opções:

Poderá ser solicitada a exclusão dos objetos com um backup prévio.

Expectativa de serviço e suporte:

- Suporte no horário das 08h às 15h, de segunda a sexta-feira.

- Solicitação através da Central de Serviços.

Requisitos de aprovação:

- Apenas gestores dos sistemas podem solicitar este tipo de serviço.

Prazo de atendimento:

- 12h (02 dias úteis).

1.10 - Execução de script em um banco de dados**Descrição:**

Serviço de realizar a execução de scripts em um banco de dados.

Recursos e Opções:

Poderá ser solicitado o procedimento com um backup prévio.

Expectativa de serviço e suporte:

- Suporte no horário das 08h às 15h, de segunda a sexta-feira.
- Solicitação através da Central de Serviços.

Requisitos de aprovação:

- Apenas gestores dos sistemas e desenvolvedores podem solicitar este tipo de serviço.

Prazo de atendimento:

- 12h (02 dias úteis). Atenção: bancos de dados muito complexos poderão extrapolar este prazo.

1.11 - Exportar ou Importar um banco de dados**Descrição:**

Serviço de realizar a exportação ou importação de um banco de dados.

Recursos e Opções:

Poderá ser solicitado a modificação de alguns parâmetros desse banco de dados, como o remapeamento de objetos.

Expectativa de serviço e suporte:

- Suporte no horário das 08h às 15h, de segunda a sexta-feira.
- Solicitação através da Central de Serviços.

Requisitos de aprovação:

- Apenas gestores dos sistemas e desenvolvedores podem solicitar este tipo de serviço.

Prazo de atendimento:

- 18h (03 dias úteis). Atenção: bancos de dados muito complexos poderão extrapolar este prazo.

1.12 - Fazer ou restaurar um backup de um banco de dados**Descrição:**

Serviço realizar uma operação de backup ou restaurar um banco de dados.

Recursos e Opções:

-

Expectativa de serviço e suporte:

- Suporte no horário das 08h às 15h, de segunda a sexta-feira.

- Solicitação através da Central de Serviços.

Requisitos de aprovação:

- Apenas gestores dos sistemas e desenvolvedores podem solicitar este tipo de serviço.

Prazo de atendimento:

- 18h (03 dias úteis). Atenção: bancos de dados muito complexos poderão extrapolar este prazo.

1.13 - Implantar um banco de dados**Descrição:**

Serviço de realizar implantação de um banco de dados.

Recursos e Opções:

Poderá ser solicitado a modificação de alguns parâmetros desse banco de dados, como o remapeamento de objetos.

Expectativa de serviço e suporte:

- Suporte no horário das 08h às 15h, de segunda a sexta-feira.

- Solicitação através da Central de Serviços.

Requisitos de aprovação:

- Apenas gestores dos sistemas e desenvolvedores podem solicitar este tipo de serviço.

Prazo de atendimento:

- 30h (05 dias úteis). Atenção: bancos de dados muito complexos poderão extrapolar este prazo.

1.14 -Verificação mau funcionando em um banco de dados

Descrição:

Serviço de realizar a verificação de mau funcionamento em um banco de dados.

Recursos e Opções:

.

Expectativa de serviço e suporte:

- Suporte no horário das 08h às 15h, de segunda a sexta-feira.

- Solicitação através da Central de Serviços.

Requisitos de aprovação:

- Apenas gestores dos sistemas e desenvolvedores podem solicitar este tipo de serviço.

Prazo de atendimento:

- 30h (05 dias úteis). Atenção: bancos de dados muito complexos poderão extrapolar este prazo.

1.15 - Redefinir a senha de um usuário de banco de dados

Descrição:

Serviço de realizar a geração de uma nova senha de um usuário de banco de dados.

Recursos e Opções:

.

Expectativa de serviço e suporte:

- Suporte no horário das 08h às 15h, de segunda a sexta-feira.

- Solicitação através da Central de Serviços.

Requisitos de aprovação:

- Apenas gestores dos sistemas e o próprio usuário podem solicitar este tipo de serviço.

Prazo de atendimento:

- 12h (02 dias úteis).

1.16 - Migrar banco de dados para outro servidor

Descrição:

Serviço de realizar migração de banco de dados para outro servidor.

Recursos e Opções:

.

Expectativa de serviço e suporte:

- Suporte no horário das 08h às 15h, de segunda a sexta-feira.
- Solicitação através da Central de Serviços.

Requisitos de aprovação:

- Apenas gestores dos sistemas podem solicitar este tipo de serviço.

Prazo de atendimento:

- 12h (02 dias úteis).

2.0 - CORREIO ELETRÔNICO E COLABORAÇÃO

2.1 - Criação de conta de e-mail para servidores efetivos e requisitados

Descrição:

Serviço que possibilita o envio e o recebimento de mensagens de e-mail utilizando-se conta institucional da Justiça Eleitoral.

Recursos e opções:

A conta possui 50GB de espaço de armazenamento.

Expectativa de serviço e suporte:

- Suporte no horário das 08h às 15h, de segunda a sexta-feira.
- Solicitação através da Central de Serviços.

Requisitos de aprovação:

- Ter sido cadastrado no sistema SGRH, pela CGP.
- Licença disponível no Microsoft 365.

Prazo de atendimento:

- 6h (01 dia útil), após o cadastramento do servidor no sistema de SGRH pela CGP/SRF

2.2 - Criação de conta de e-mail para funcionários terceirizados

Descrição:

Serviço que possibilita o envio e o recebimento de mensagens de e-mail utilizando-se conta institucional da Justiça Eleitoral.

Recursos e opções:

A conta possui 50GB de espaço de armazenamento.

Expectativa de serviço e suporte:

- Suporte no horário das 08h às 15h, de segunda a sexta-feira.
- Solicitação através da Central de Serviços.

Requisitos de aprovação:

- Para criação de contas de e-mail para terceirizados, a solicitação deve ser feita pelo Gestor do Contrato.
- Licença disponível no Microsoft 365.

Prazo de atendimento:

- 6h (01 dia útil)

2.3 - Criação ou alteração de lista de distribuição

Descrição:

Serviço que possibilita a criação de lista de discussão para grupos ou temas específicos, bem como a alteração de lista existente para inclusão ou exclusão de participantes. A lista de distribuição é um endereço específico que distribui de forma automatizada mensagens para seus integrantes.

Recursos e opções:

- Para criação da lista de distribuição, é necessário pelo menos 1 (um) proprietário.

Expectativa de serviço e suporte:

- Suporte no horário das 08h às 15h, de segunda a sexta-feira.
- Solicitação através da Central de Serviços.

Requisitos de aprovação:

- A lista deverá ser solicitada pelo responsável pelo grupo, comissão ou tema a ser discutido.

Prazo de atendimento:

- 6h (01 dia útil)

2.4 - Inclusão ou alteração de contatos de e-mails externos**Descrição:**

Serviço que possibilita a inclusão de contatos que contêm informações sobre pessoas que existem fora da organização, cada contato possui endereço de e-mail externo.

Recursos e opções:

- Contatos externos podem fazer parte de uma lista de distribuição, possibilitando a distribuição de forma automatizada mensagens para seus integrantes.

Expectativa de serviço e suporte:

- Suporte no horário das 08h às 15h, de segunda a sexta-feira.
- Solicitação através da Central de Serviços.

Requisitos de aprovação:

- Não há.

Prazo de atendimento:

- 12h (02 dias úteis)

2.5 - Criação ou alteração de caixas de correio compartilhadas**Descrição:**

Serviço que possibilita a criação de caixas de correio compartilhadas para unidades, bem como a alteração da caixa para inclusão ou exclusão de participantes. As caixas compartilhadas são usadas quando várias pessoas precisam acessar a mesma caixa de correio.

Recursos e opções:

- A conta possui 50GB de espaço de armazenamento.
- Permite o envio e recebimento de mensagens por parte de seus integrantes.

Expectativa de serviço e suporte:

- Suporte no horário das 08h às 15h, de segunda a sexta-feira.
- Solicitação através da Central de Serviços.

Requisitos de aprovação:

- Não há.

Prazo de atendimento:

- 6h (01 dia útil)

3.0 - EVENTOS E VIDEOCONFERÊNCIA

3.1 - Preparação de infraestrutura de informática para eventos

Descrição:

Serviço de montagem de infraestrutura de informática para eventos.

Recursos e opções:

- Disponibilização de computadores, impressoras, projetores e serviços de rede para eventos.

Expectativa de serviço e suporte:

- Suporte no horário das 08h às 15h, de segunda a sexta-feira.

- Solicitação através da Central de Serviços.

Requisitos de aprovação:

- Análise de viabilidade técnica.

- A solicitação deve ser feita pelo responsável formal pelo evento.

Prazo de atendimento:

- As solicitações devem ser feitas com antecedência mínima de 5 dias.

3.2 - Configuração de videoconferência

Descrição:

- Serviço de preparação e configuração de videoconferência

Recursos e opções:

- Videoconferência com o TSE

Expectativa de serviço e suporte:

- Suporte no horário das 08h às 15h, de segunda a sexta-feira.

- Solicitação através da Central de Serviços.

Requisitos de aprovação:

- A solicitação deve ser feita pelo responsável formal pelo evento.

Prazo de atendimento:

- As solicitações devem ser feitas com antecedência mínima de 2 dias.

4.0 - IMPRESSÃO CORPORATIVA E SCANNERS**4.1 - Instalação de impressoras e scanners****Descrição:**

Serviço de instalação de impressoras e scanners.

Recursos e opções:

- Impressoras laser multifuncionais;
- Impressoras matriciais;
- Scanners de mesa.

Expectativa de serviço e suporte:

- Suporte no horário das 08h às 15h, de segunda a sexta-feira.
- Solicitação através da Central de Serviços.

Requisitos de aprovação:

- Análise prévia da SGSTI - Seção de Apoio ao Usuário.
- Disponibilidade de equipamento.

Prazo de atendimento:

- 12 horas (02 dias úteis)

4.2 - Solicitação para compartilhamento de impressoras**Descrição:**

Este serviço é destinado aos usuários que não têm as impressoras compartilhadas mapeadas automaticamente em sua estação de trabalho.

Recursos e opções:

- Acesso à impressoras compartilhadas.

Expectativa de serviço e suporte:

- Suporte no horário das 08h às 15h, de segunda a sexta-feira.

- Solicitação através da Central de Serviços.

Requisitos de aprovação:

- A solicitação deve ser feita pelo próprio usuário.

Prazo de atendimento:

6h (01 dia útil).

5.0 - REDE, INTERNET, INTRANET E EXTRANET**5.1 - Internet****Descrição:**

Serviço de acesso à Internet

Recursos e opções:

- disponibilizado para todos os servidores e unidades.

Expectativa de serviço e suporte:

- Suporte no horário das 08h às 15h, de segunda a sexta-feira.

- Solicitação através da Central de Serviços.

Requisitos de aprovação:

Não há. Trata-se de serviço-padrão.

Prazo de atendimento:

- para resolução de incidentes: 24h (04 dias úteis).

5.2 - Intranet**Descrição:**

Serviço de acesso à intranet

Recursos e opções:

- disponibilizado para todos os servidores e unidades.

Expectativa de serviço e suporte:

- Suporte no horário das 08h às 15h, de segunda a sexta-feira.
- Solicitação através da Central de Serviços.

Requisitos de aprovação:

Não há. Trata-se de serviço-padrão.

Prazo de atendimento:

- para resolução de incidentes: 24h (04 dias úteis).

5.3 - Rede sem fio (Wi-Fi)**Descrição:**

Serviço de acesso á rede sem fio do TRE-RR.

Recursos e opções:

Existem duas rede:

- TRE-RR - Servidores, através da qual é possível acessar os serviços internos, mas não há acesso à Internet;

Expectativa de serviço e suporte:

- Suporte no horário das 08h às 15h, de segunda a sexta-feira.
- Solicitação através da Central de Serviços.

Requisitos de aprovação:

- O solicitante deve informar dados pessoais, para registro.

Prazo de atendimento:

- 2h

5.4 - VPN - Virtual Private Network**Descrição:**

Serviço de acesso à rede da Justiça Eleitoral através da Internet com utilização de uma rede privada (VPN)

Recursos e opções:

- serviço fornecido mediante disponibilização de equipamento TZ.

Expectativa de serviço e suporte:

- Suporte no horário das 08h às 15h, de segunda a sexta-feira.
- Solicitação através da Central de Serviços.

Requisitos de aprovação:

- Deve haver autorização do Juiz responsável pela Justiça Itinerante
- Disponibilizada de equipamentos.

Prazo de atendimento:

- 5 dias.

6.0 - SENHAS E ACESSO**6.1 - Alteração de senha de serviços e de e-mail****Descrição:**

Trata-se serviço para alteração de senha de serviços e de e-mail dos usuário de TI. Na Secretaria do Tribunal e nos Cartórios Eleitorais da capital, corresponde, também, à senha da rede.

Recursos e opções:

- Serviço pode ser realizado pelo próprio usuário.
- Alteração realizada no página da intranet, Alteração de senha do TRE-RR.
- A senha deve ter no mínimo 8 caracteres e não pode ser igual às três anteriores.

Expectativa de serviço e suporte:

Caso o usuário tenha dificuldades na realização do procedimento:

- Suporte no horário das 08h às 15h, de segunda a sexta-feira.
- Solicitação através da Central de Serviços.

Requisitos de aprovação:

- A solicitação só pode ser feita pelo próprio usuário.

Prazo de atendimento:

- 1h

6.2 - Desbloqueio de senha de serviços e e-mail expirada ou bloqueada**Descrição:**

Trata-se serviço para desbloqueio de senha de serviços e de e-mail dos usuário de TI, que esteja expirada ou bloqueada. Na Secretaria do Tribunal e nos Cartórios Eleitorais da capital, corresponde, também, à senha da rede.

Recursos e opções:

- A senha deve ter 08 caracteres e não pode ser igual às três anteriores

Expectativa de serviço e suporte:

- Suporte no horário das 08h às 15h, de segunda a sexta-feira.

- Solicitação através da Central de Serviços.

Requisitos de aprovação:

- A solicitação pode ser feita pelo próprio usuário ligando à central de serviços de TIC ou por um colega de trabalho.

Prazo de atendimento:

- 1h

6.3 - Criação de conta de usuário para servidor efetivo ou requisitado**Descrição:**

Este serviço visa à criação de conta de usuário para acesso aos serviços do TRE e à rede de computadores da Secretaria do Tribunal e Cartórios Eleitorais da capital.

Recursos e opções:

- permite o acesso à pasta de armazenamento restrita e pública da unidade de lotação;

- permite o acesso aos diversos serviços oferecidos pela STIC.

Expectativa de serviço e suporte:

- Suporte no horário das 08h às 15h, de segunda a sexta-feira.

- Solicitação através da Central de Serviços.

Requisitos de aprovação:

Trata-se de serviço-padrão disponível para todos os servidores efetivos e requisitados.

Prazo de atendimento:

4h, após a criação da conta do servidor no sistema SGRH, pela CGP/SRF.

6.4 - Criação de conta de usuário para funcionário terceirizado ou estagiário

Descrição:

Este serviço visa à criação de conta de usuário para acesso aos serviços do TRE e à rede de computadores da Secretaria do Tribunal e Cartórios Eleitorais da capital.

Recursos e opções:

- permite o acesso à pasta de armazenamento restrita e pública da unidade de lotação;
- permite o acesso aos diversos serviços oferecidos pela STIC.

Expectativa de serviço e suporte:

- Suporte no horário das 08h às 15h, de segunda a sexta-feira.
- Solicitação através da Central de Serviços.

Requisitos de aprovação:

- Para criação de conta de usuário para funcionários terceirizados, a solicitação deve ser feita pelo Gestor do Contrato;
- Para solicitação de conta de usuário para estagiários, a solicitação deve ser feita pela CGP/SRF;
- O usuário deve ser maior de 18 anos.

Prazo de atendimento:

4h.

6.5 - Excluir ou desativar conta de servidor, funcionário terceirizado ou estagiário

Descrição:

Este serviço visa a desativação de conta de rede de usuários de TI do TRE/RR.

Recursos e opções:

- Perda de acesso aos recursos de rede e aos diversos serviços oferecidos pela STIC.

Expectativa de serviço e suporte:

- Suporte no horário das 08h às 15h, de segunda a sexta-feira.

- Solicitação através da Central de Serviços.

Requisitos de aprovação:

- A solicitação deve ser feita pela CGP/SRF;

Prazo de atendimento:

6h (01 dia útil).

6.6 - Mover conta de usuário entre unidades organizacionais

Descrição:

Este serviço visa a movimentação de usuário, quando este for transferido entre setores.

Recursos e opções:

- Perda de acesso aos recursos de rede atual e provimento de recursos da unidade de destino.

Expectativa de serviço e suporte:

- Suporte no horário das 08h às 15h, de segunda a sexta-feira.

- Solicitação através da Central de Serviços.

Requisitos de aprovação:

- A solicitação deve ser feita pela CGP/SRF;

Prazo de atendimento:

6h (01 dia útil).

6.7 - Alterar permissões de acesso a pastas compartilhadas

Descrição:

Este serviço é destinado aos usuários que já possuem login e que por ventura necessitem de alteração em suas permissões de acesso (pastas compartilhadas).

Recursos e opções:

- Acesso à pastas compartilhadas de outros setores.

Expectativa de serviço e suporte:

- Suporte no horário das 08h às 15h, de segunda a sexta-feira.

- Solicitação através da Central de Serviços.

Requisitos de aprovação:

- A solicitação deve ser feita pelo responsável pela unidade (pasta compartilhada) à qual o usuário deseja acessar.

Prazo de atendimento:

6h (01 dia útil).

6.8 - Solicitação de mapeamento de pastas compartilhadas**Descrição:**

Este serviço é destinado aos usuários que não têm as pastas compartilhadas mapeadas automaticamente em sua estação de trabalho.

Recursos e opções:

- Acesso à pastas compartilhadas.

Expectativa de serviço e suporte:

- Suporte no horário das 08h às 15h, de segunda a sexta-feira.

- Solicitação através da Central de Serviços.

Requisitos de aprovação:

- A solicitação deve ser feita pelo próprio usuário.

Prazo de atendimento:

6h (01 dia útil).

6.9 - Acesso ao SADP - Sistema de Acompanhamento de Processos**Descrição:**

Este serviço visa à concessão/remoção de acesso ao SADP - Sistema de Acompanhamento de Processos

Recursos e opções:

O acesso ao SADP é realizado através do ambiente Acesso Cliente disponível na Área de Trabalho de todos os computadores do TRE-RR.

Expectativa de serviço e suporte:

- Suporte no horário das 08h às 15h, de segunda a sexta-feira.

- Solicitação através da Central de Serviços.

Requisitos de aprovação:

- Na Secretaria do Tribunal, as solicitações devem ser feitas pelo chefe da unidade;
- Nos Cartórios Eleitorais, é um serviço-padrão, disponível para todos os servidores efetivos e requisitados. Para remoção de acesso, no entanto, é necessária solicitação do chefe do cartório.

Prazo de atendimento:

12h (02 dias úteis).

6.6 - Contrassenha**Descrição:**

Este serviço visa à concessão de permissão para realização de determinados procedimentos em máquinas com SIS (Subsistema de Instalação e Segurança) ou sistemas eleitorais.

Recursos e opções:

- Estações de trabalho ou notebooks com SIS;
- Sistemas eleitorais acessados através do ODIN.

Expectativa de serviço e suporte:

- Suporte no horário das 08h às 15h, de segunda a sexta-feira.
- Solicitação através da Central de Serviços.

Requisitos de aprovação:

- Apresentar justificativa da contrassenha.

Prazo de atendimento:

1h

7.0 - SERVIÇOS DE DESKTOP, NOTEBOOK E PERIFÉRICOS**7.1 - Fornecimento de Desktop/Notebook****Descrição:**

Serviço de fornecimento de desktop/notebook.

Recursos e opções:

- Estações de trabalho e notebooks com Windows 10.

Expectativa de serviço e suporte:

- Suporte no horário das 08h às 15h, de segunda a sexta-feira.
- Solicitação através da Central de Serviços.

Requisitos de aprovação:

- Análise prévia da SGGSTI - Seção de Gestão de Serviços de TI.
- Apenas o titular da unidade pode requisitar novos itens de informática.

Prazo de atendimento:

- 12h (02 dias úteis)

7.2 - Empréstimo de notebook**Descrição:**

Serviço de empréstimo de notebooks para comissões e eventos.

Recursos e opções:

- Notebooks com Windows 10 ou superior.

Expectativa de serviço e suporte:

- Suporte no horário das 08h às 15h, de segunda a sexta-feira.
- Solicitação através da Central de Serviços.

Requisitos de aprovação:

- Análise prévia da SGGSTI - Seção de Gestão de Serviços de TI.

Prazo de atendimento:

- 12h (02 dias úteis)

7.3 - Instalação ou substituição de periféricos de TIC**Descrição:**

Serviço de instalação ou substituição de periféricos de entrada e saída, como monitores, teclados, mouses e dispositivos de som/imagem.

Recursos e opções:

- Periféricos são dispositivos (equipamento ou acessório) que trabalham em conjunto com o computador.

Expectativa de serviço e suporte:

- Suporte no horário das 08h às 15h, de segunda a sexta-feira.
- Solicitação através da Central de Serviços.

Requisitos de aprovação:

- Análise prévia da SGSTI - Seção de Gestão de Serviços de TI.
- Disponibilidade de equipamento.

Prazo de atendimento:

- 06h (01 dia útil)

8.0 - SERVIÇOS DE BIOMETRIA**8.1 - Instalação de kits biométricos****Descrição:**

Serviço de instalação de kits biométricos adicionais em cartórios eleitorais e postos de atendimento.

Recursos e opções:

- kitsbio modelo 2015 ou superior;
- computadores e/ou notebooks com sistema operacional Windows 10;
- kit cenário;

Expectativa de serviço e suporte:

- Suporte no horário das 08h às 15h, de segunda a sexta-feira.
- Solicitação através da Central de Serviços.

Requisitos de aprovação:

- Disponibilidade de equipamentos;

Prazo de atendimento:

Planejado

8.2 - Instalação de Postos de Atendimento Biométrico e Postos de Recadastramento Biométrico

Descrição:

Serviço de instalação de Postos de Atendimento Biométrico (permanentes e Postos de Recadastramento Biométrico (temporários)

Recursos e opções:

- kitsbio modelo 2015 ou superior;
- computadores e/ou notebooks com sistema operacional Windows 10;
- kit cenário;
- equipamento de VPN;
- link de Internet

Expectativa de serviço e suporte:

- Suporte no horário das 08h às 15h, de segunda a sexta-feira.
- Solicitação através da Central de Serviços.

Requisitos de aprovação:

- Disponibilidade de equipamentos;
- Disponibilidade de link de Internet.

Prazo de atendimento:

Planejado

8.3 - Manutenção de kitsbio**Descrição:**

Serviço de manutenção de kitsbio

Recursos e opções:

Manutenção de periférico

Expectativa de serviço e suporte:

- Suporte no horário das 08h às 15h, de segunda a sexta-feira.
- Solicitação através da Central de Serviços.

Requisitos de aprovação:

A remessa dos periféricos deve ser previamente autorizada pela equipe de atendimento de 2º nível

Prazo de atendimento:

18h (03 dias úteis)

9.0 - SOFTWARES E APLICATIVOS**9.1 - Instalação, configuração ou atualização de utilitários****Descrição:**

Serviço de softwares utilitários.

Recursos e opções:

- Utilitários são programas utilizados para suprir deficiências dos sistemas operacionais. Pode-se incluir nos utilitários programas para: compactação de dados, aumento de desempenho de máquinas, overclock, limpeza de discos rígidos, acesso à internet, partilha de conexões, etc.

Expectativa de serviço e suporte:

- Suporte no horário das 08h às 15h, de segunda a sexta-feira.
- Solicitação através da Central de Serviços.

Requisitos de aprovação:

- Análise prévia da SGSTI - Seção de Gestão de Serviços de TI.

Prazo de atendimento:

- 12h (02 dias úteis).

9.2 - Instalação, configuração ou atualização de software de prateleira**Descrição:**

Serviço de softwares de prateleira adquiridos pelo TRE-RR.

Recursos e opções:

- Software de Prateleira é definido como “programa de computador produzido em larga escala de maneira uniforme e colocado no mercado para aquisição por qualquer interessado sob a forma de cópias múltiplas. EX.: MS Office, CorelDraw, Photoshop etc.

Expectativa de serviço e suporte:

- Suporte no horário das 08h às 15h, de segunda a sexta-feira.
- Solicitação através da Central de Serviços.

Requisitos de aprovação:

- Análise prévia da SGSTI - Seção de Gestão de Serviços de TI.
- Disponibilidade de licença.

Prazo de atendimento:

- 12h (02 dias úteis).

9.3 - Instalação ou configuração de Token**Descrição:**

Este serviço visa a instalação e configuração de token na estação de trabalho do usuário.

Recursos e opções:

- Tokens são dispositivos eletrônicos que permitem armazenar certificados digitais, que possibilitam assinar eletronicamente os documentos.

Expectativa de serviço e suporte:

- Suporte no horário das 08h às 15h, de segunda a sexta-feira.
- Solicitação através da Central de Serviços.

Requisitos de aprovação:

- O usuário deve possuir o dispositivo habilitado e válido.

Prazo de atendimento:

- 06h (01 dia útil).



Documento assinado eletronicamente por **SEVERINO JOSÉ CAETANO FILHO, Chefe de Seção**, em 02/08/2021, às 10:19, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **RAFAEL SOARES CRUZ JUNIOR, Chefe de Seção - Substituto**, em 02/08/2021, às 11:04, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **ANDSON DE LIMA GOMES, Chefe de Seção**, em 02/08/2021, às 13:33, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **MAYCON SILVA STRICKLER, Chefe de Seção**, em 02/08/2021, às 13:35, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.tre-rr.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **0631410** e o código CRC **D99621E5**.

0001313-72.2021.6.23.8000

0631410v38