



CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

DATA: 30/08/2019

VERSÃO: 01.2019

ID	Serviço	Descrição	Quem pode solicitar	Ferramenta de Solicitação	Responsável	Nível de serviço
1	Elaboração de especificações técnicas e editais para aquisição de bens e serviços de TIC.	Prospecção de novas tecnologias e elaboração de especificações, viabilizando a contratação de bens e serviços de TIC.	Todos os usuários internos	GLPI / Intrajus	Contratos	Tempo de resposta:1h Tempo de solução: 5 dias
2	Gerenciamento de contratos de TI	Gestão e fiscalização dos contratos diretamente relacionados à tecnologia da informação.	Todos os usuários internos	GLPI / Intrajus	Contratos	Tempo de resposta:1d Tempo de solução: validade do contrato
3	Desenvolvimento de sistemas	Desenvolvimento por equipe própria de sistemas necessários à prestação jurisdicional.	Todos os usuários internos	GLPI / Intrajus	Desenvolvimento	Tempo de resposta:3h
4	Manutenção de sistemas	Atualização e/ou alteração de sistemas desenvolvidos internamente	Todos os usuários internos	GLPI / Intrajus	Desenvolvimento	Tempo de resposta:3h Tempo de solução: 5 dias
5	Ministrar treinamentos	Realização de treinamento de ferramentas / sistemas de TI disponibilizados pela DIATI	Magistrado ou chefe de secretaria	GLPI / Intrajus	Desenvolvimento	Tempo de resposta:3h
6	Elaboração de documentação	Elaboração de documentação de sistemas web	Magistrado ou chefe de secretaria	GLPI / Intrajus	Desenvolvimento	Tempo de resposta:1h Tempo de solução: 5 dias
7	Requisitos para implementação	Realizar análise de requisitos (nova funcionalidade) para atualização de sistema ou novo sistema	Todos os usuários internos	GLPI / Intrajus	Desenvolvimento	Tempo de resposta:2h Tempo de solução: 3 dias
8	Realizar testes	Realizar testes de nova funcionalidade nos sistema web	Gestores das unidades administrativas ou Judiciais	GLPI / Intrajus	Desenvolvimento	Tempo de resposta:1h Tempo de solução: 2 dias
9	Homologação de Sistema	Homologação de alteração nos sistemas (administrativos / judiciais)	Gestores das unidades administrativas ou Judiciais	GLPI / Intrajus	Desenvolvimento / SAJ 1º Grau / SAJ 2º Grau	Tempo de resposta: 2h Tempo de solução: 2 dias
10	Agendamento para emissão Certificados Digitais	Solicitação de emissão de certificados digitais para magistrados e servidores	Todos os usuários internos	GLPI / Intrajus	N1	Tempo de resposta:1h Tempo de solução: 1h
11	Cadastro de usuário na rede / intrajus / e-mail	Solicitação de cadastro de novo magistrado ou servidor na rede interna do TJ, no intrajus e e-mail institucional	Gestores das unidades administrativas ou Judiciais	GLPI / Intrajus	N1	Tempo de resposta:1h Tempo de solução: 1h
12	Empréstimo de DataShow	Solicitação de empréstimo de datashow para uso externo	Todos os usuários internos	GLPI / Intrajus	N1	Tempo de resposta:1h Tempo de solução: 1 h
13	Alteração de senhas institucionais	Solicitação de alteração de senha de sistemas institucionais	Todos os usuários internos	GLPI / Intrajus	N1	Tempo de resposta:1h Tempo de solução: 1h
14	Gerenciamento de acesso de portal Internet/Intranet	Gestão do ambiente web do Tribunal, para alteração de lotação, cargos, ou acesso a sistemas no INTRAJUS	Todos os usuários internos	GLPI / Intrajus	N1	Tempo de resposta:1h Tempo de solução: 3h
15	Filtro de conteúdo Web	Controle de acessos à Internet	Todos os usuários internos	GLPI / Intrajus	Redes / Infra	Tempo de resposta:1h Tempo de solução: 1h

16	Suporte remoto a usuários internos e externos	Atendimento para solução de dúvidas ou problemas no uso dos serviços suportados pela TI.	Usuários internos e externos	Telefone / GLPI / Email / Intrajus	N1 / SAJ 1º Grau / SAJ 2º Grau	Tempo de resposta:1h Tempo de solução: 1h
17	Serviço de Apoio a Videoconferência	Apoio técnico na realização de videoconferência entre unidades judiciais e extrajudiciais	Todos os usuários internos	GLPI / Intrajus	Redes / Infra	Tempo de resposta:1h Tempo de solução: 1h
18	Desbloquear sites	Desbloqueio de sites de acesso necessário a prestação jurisdicional	Magistrado ou chefe de secretaria	GLPI / Intrajus	Redes / Infra	Tempo de resposta:1h Tempo de solução: 1h
19	Apoio a eventos	Presença em eventos como Encontros da Magistratura, Itinerantes e treinamentos diversos.	Todos os usuários internos	GLPI / Intrajus	Redes / Infra / Suporte Técnico	Tempo de resposta:1h
20	Cadastro de usuário no SAJ 1º GRAU	Solicitação de cadastro de novo magistrado ou servidor no sistema SAJ 1º GRAU	Magistrado ou chefe de secretaria	GLPI / Intrajus	SAJ 1º Grau	Tempo de resposta:1h Tempo de solução: 1h
21	Cadastro de usuário no SAJ 2º GRAU	Solicitação de cadastro de novo magistrado ou servidor no sistema SAJ 2º GRAU	Magistrado ou chefe de secretaria	GLPI / Intrajus	SAJ 2º Grau	Tempo de resposta:1h Tempo de solução: 1h
22	Controle de perfil de usuário nos sistema Judiciais	Solicitação de alteração de perfil ou lotação no SAJ 1º ou 2º Grau	Magistrado ou chefe de secretaria	GLPI / Intrajus	Saj 1º Grau / Saj 2º Grau	Tempo de resposta:1h Tempo de solução: 1h
23	Suporte presencial a usuários internos	Atendimento presencial para solução de dúvidas ou problemas no uso dos serviços suportados pela TI, pelos usuários internos.	Usuários internos e externos	GLPI / Intrajus	Suporte Técnico	Tempo de resposta:1h Tempo de solução: 2h
24	Serviço de acesso remoto	Acesso Remoto aos equipamentos para configuração	Todos os usuários internos	GLPI / Intrajus	Suporte Técnico	Tempo de resposta:1h Tempo de solução: 1h
25	Serviço de impressão	Possibilidade de impressão nas unidades judiciais e administrativas	Todos os usuários internos	GLPI / Intrajus	Suporte Técnico	Tempo de resposta:1h Tempo de solução: 1h
26	Instalação de Software de Certificado Digital	O serviço prevê a instalação dos programas e equipamentos necessários para a utilização do certificado digital.	Todos os usuários internos	GLPI / Intrajus	Suporte Técnico	Tempo de resposta:1h Tempo de solução: 1h
27	Instalação de DataShow	Instalar data show na unidade solicitante	Todos os usuários internos	GLPI / Intrajus	Suporte Técnico	Tempo de resposta:1h Tempo de solução: 1h
28	Gerenciamento de equipamentos de TI	Instalação, remanejamento e desinstalação de equipamentos de tecnologia – microcomputadores, impressoras, scanners, switches, leitores biométricos, entre outros.	Todos os usuários internos	GLPI / Intrajus	Suporte Técnico / Infra	Tempo de resposta:1h Tempo de solução: 5h
29	Gestão de licenciamento de software	Controle de licenças de software	Todos os usuários internos	GLPI / Intrajus	Suporte Técnico / Infra	Tempo de resposta:1h Tempo de solução: 1h
30	Cópias de segurança	Cópia de dados para recuperação em caso de incidente.	Todos os usuários internos	GLPI / Intrajus	Suporte Técnico / Redes / Infra	Tempo de resposta:1h Tempo de solução: 2h
31	Administração de Diretórios	Unidades de rede onde cada área do Tribunal armazena seus dados, com a segurança necessária.	Todos os usuários internos	GLPI / Intrajus	Suporte Técnico / Redes / Infra	Tempo de resposta:1h Tempo de solução: 1h