

1. ANEXO 02 DO TERMO DE REFERÊNCIA

TABELA DE TEMPO DE ATUAÇÃO POR CATEGORIA DE TICKETS

| Tipo | TMA (em minutos) | TMR (em horas) | Tipo categoria | Categoria |
|-------------|-------------------------|-----------------------|-----------------------|---|
| 1 | 5 | 1 | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Operacao.Reinicializacao de Servidor da Saude |
| 1 | 5 | 1 | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Assinatura Digital.Instalacao de certificados digitais |
| 1 | 5 | 1 | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Operacao.Reinicializacao de Servidor |
| 1 | 5 | 1 | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Acionamento de Fornecedores |
| 2 | 10 | 2 | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Banco de Dados.Alertas Monitoracao.Oracle |
| 2 | 10 | 2 | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Banco de Dados.Alertas Monitoracao.SQLServer |
| 2 | 10 | 2 | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Banco de Dados.Alertas Monitoracao.Postgresql |
| 2 | 10 | 2 | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Banco de Dados.Alertas Monitoracao.MySQL |
| 2 | 10 | 2 | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Ambiente Operacional.Alertas Monitoracao.Linux |
| 2 | 10 | 2 | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Ambiente Operacional.Alertas Monitoracao.Windows |

| | | | | |
|---|----|---|-------------|--|
| 3 | 10 | 8 | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Ambiente Operacional.Redirecionamento de URL |
| 3 | 10 | 8 | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Infraestrutura.Areas em Storage.Area SAN - Bloco.Criacao |
| 3 | 10 | 8 | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Infraestrutura.Areas em Storage.Area SAN - Bloco.Alteracao |
| 3 | 10 | 8 | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Infraestrutura.Areas em Storage.Area NAS - Arquivo.Criacao |
| 3 | 10 | 8 | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Infraestrutura.Habilitacao / Manutencao de Rede Logica |
| 3 | 10 | 8 | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Banco de Dados.Criacao de Secret |
| 3 | 10 | 8 | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Operacao.Publicacao de Build.Producao |
| 3 | 10 | 8 | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Ambiente Operacional.Proxy.Manutencao |
| 3 | 10 | 8 | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Ambiente Operacional.Proxy.Criacao de regras |
| 3 | 10 | 8 | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Infraestrutura.Areas em Storage.Area NAS - Arquivo.Alteracao |
| 3 | 10 | 8 | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Operacao.Atualizacao de Arquivo Executavel |
| 3 | 10 | 8 | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Operacao.Atualizar Home Page |
| 3 | 10 | 8 | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Gestao de servicos.Acerto de IC provocando alto volume de incidentes recorrentes |

| | | | | |
|---|----|---|-------------|--|
| 3 | 10 | 8 | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Operacao.Liberacao de acesso Fisico ao Datacenter/CPD |
| 3 | 10 | 8 | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Operacao.Servicos de Backup.Restauracao de dados |
| 3 | 10 | 8 | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Ambiente Operacional.Manutencao Open LDAP.Criacao de Diretorios |
| 3 | 10 | 8 | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Contas de Usuario/Login.Sistemas de Informacao.SIGRAH.Inclusao de contatos para troca de senha |
| 3 | 10 | 8 | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Microcomputador.Login para acesso ao Computador - Reset de senha |
| 3 | 10 | 8 | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Seguranca da Informacao.Controle de Acesso.Controle de acesso a aplicacoes/sites |
| 3 | 10 | 8 | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Seguranca da Informacao.Controle de Acesso.Controle de acesso remoto |
| 3 | 10 | 8 | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Seguranca da Informacao.Controle de Acesso.Execucao de desbloqueio de sites |
| 3 | 10 | 8 | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Operacao.Execucao de rotinas programadas |
| 3 | 10 | 8 | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Contas de Usuario/Login.E-mail.Reset de Senha |
| 3 | 10 | 8 | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Acesso Remoto/Teletrabalho.Configuracao/Duvida |
| 3 | 10 | 8 | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Acesso Remoto/Teletrabalho.Configuracao VPN |
| 3 | 10 | 8 | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Seguranca da Informacao.Ferramentas.Manutencao de hardware |

| | | | | |
|---|----|---|-------------|---|
| 3 | 10 | 8 | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Seguranca da Informacao.Ferramentas.Emissao de relatorio |
| 3 | 10 | 8 | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Ambiente Operacional.FileServer/Azure.Criacao |
| 3 | 10 | 8 | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Ambiente Operacional.FileServer/Azure.Criacao Nova Pasta/Grupo |
| 3 | 10 | 8 | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Banco de Dados.Criacao de Usuario Temporario para Acesso a Base de Dados |
| 3 | 10 | 8 | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Hospedagem de Solucoes.Acesso de Administrador.Servidor Linux |
| 3 | 10 | 8 | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Ambiente Operacional.Criacao de Servico Openshift.Linux |
| 3 | 10 | 8 | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Contas de Usuario/Login.Acesso ao Computador.Alteracao/Reset de senha |
| 3 | 10 | 8 | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Ambiente Operacional.Manutencao de Sistema Operacional.Windows |
| 3 | 10 | 8 | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Contas de Usuario/Login.Equipamentos Servidores.Linux |
| 3 | 10 | 8 | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Contas de Usuario/Login.Equipamentos Servidores.Windows |
| 3 | 10 | 8 | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Seguranca da Informacao.Ferramentas.Configuracao ou manutencao de software |
| 3 | 10 | 8 | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Ambiente Operacional.Alertas Monitoracao.Backup |
| 3 | 10 | 8 | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Ambiente Operacional.Manutencao de Aplicacao..Net / ASP |

| | | | | |
|---|----|----|-------------|--|
| 3 | 10 | 8 | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Ambiente Operacional.Manutencao de Aplicacao.CMS/Drupal |
| 3 | 10 | 8 | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Ambiente Operacional.Manutencao de Aplicacao.JAVA |
| 3 | 10 | 8 | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Ambiente Operacional.Manutencao de Aplicacao.PHP |
| 3 | 10 | 8 | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Ambiente Operacional.Manutencao de Sistema Operacional.Linux |
| 3 | 10 | 8 | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Hospedagem de Solucoes.Acesso de Administrador.Servidor Windows |
| 4 | 10 | 24 | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Ambiente Operacional.Criacao de Rotinas de Backup |
| 4 | 10 | 24 | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Ambiente Operacional.Ativacao de SNMP.Windows |
| 4 | 10 | 24 | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Ambiente Operacional.Criacao de Ambiente Operacional..Net / ASP |
| 4 | 10 | 24 | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Ambiente Operacional.Criacao de Ambiente Operacional.CMS/Drupal |
| 4 | 10 | 24 | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Ambiente Operacional.Criacao de Ambiente Operacional.JAVA |
| 4 | 10 | 24 | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Ambiente Operacional.Criacao de Ambiente Operacional.Outras plataformas.Linux |
| 4 | 10 | 24 | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Ambiente Operacional.Criacao de Ambiente Operacional.Outras plataformas.Windows |
| 4 | 10 | 24 | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Ambiente Operacional.Criacao de Repositorio SubVersion |

| | | | | |
|---|----|----|-------------|---|
| 4 | 10 | 24 | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Contas de Usuario/Login.Sistemas de Informacao.Outros.Criacao/Alteracao Cadastral/Exclusao |
| 4 | 10 | 24 | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Ambiente Operacional.Criacao de Rotinas eventuais.Linux |
| 4 | 10 | 24 | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Ambiente Operacional.Criacao de Rotinas eventuais.Windows |
| 4 | 10 | 24 | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Ambiente Operacional.Instalacao de agentes de monitoracao.Linux |
| 4 | 10 | 24 | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Ambiente Operacional.Instalacao de agentes de monitoracao.Windows |
| 4 | 10 | 24 | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Ambiente Operacional.Manutencao Active Directory.OU - Organizational Units |
| 4 | 10 | 24 | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Ambiente Operacional.Instalacao de Certificado Digital *pbh.gov.br.Linux |
| 4 | 10 | 24 | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Ambiente Operacional.Criacao de Ambiente Operacional.PHP |
| 4 | 10 | 24 | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Contas de Usuario/Login.Grupos AD.Manutencao de grupos administrativos do dominio AD |
| 4 | 10 | 24 | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Contas de Usuario/Login.Acesso ao Computador.Criacao/Alteracao Cadastral/Exclusao |
| 4 | 10 | 24 | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Contas de Usuario/Login.Acesso Servidor de Arquivos.Alteracao de Nome de Grupo |
| 4 | 10 | 24 | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Contas de Usuario/Login.Acesso Servidor de Arquivos.Inclusao/Exclusao de Usuarios em Grupos |
| 4 | 10 | 24 | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Contas de Usuario/Login.Alteracao OpenLDAP |

| | | | | |
|---|----|----|-------------|---|
| 4 | 10 | 24 | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Contas de Usuario/Login.Criacao contas de aplicacao |
| 4 | 10 | 24 | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Contas de Usuario/Login.Criacao/Exclusao OpenLDAP |
| 4 | 10 | 24 | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Ambiente Operacional.Ativacao de SNMP.Linux |
| 4 | 10 | 24 | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Contas de Usuario/Login.FTP |
| 4 | 10 | 24 | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Contas de Usuario/Login.Sistemas de Informacao.SGR.Criacao/Alteracao Cadastral/Exclusao |
| 4 | 10 | 24 | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Contas de Usuario/Login.Grupos AD.Manutencao de grupos tecnicos do dominio AD |
| 4 | 10 | 24 | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Contas de Usuario/Login.Grupos OpenLDAP.Criacao de grupos OpenLDAP |
| 4 | 10 | 24 | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Contas de Usuario/Login.Grupos OpenLDAP.Inclusao/Exclusao de usuarios em grupos OpenLDAP |
| 4 | 10 | 24 | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Contas de Usuario/Login.Metaframe SMSA.Criacao/Desbloqueio/Alteracao Cadastral/Exclusao |
| 4 | 10 | 24 | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Contas de Usuario/Login.Sistemas de Informacao.DBV/PortaldoServidor/Contracheque.Criacao/Alteracao Cadastral/Exclusao |
| 4 | 10 | 24 | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Ambiente Operacional.Instalacao de Certificado Digital *pbh.gov.br.Windows |
| 4 | 10 | 24 | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Contas de Usuario/Login.E-mail.Criacao/Alteracao Cadastral/Exclusao |
| 4 | 10 | 24 | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Monitoracao.Relatorio de disponibilidade e capacidade |

| | | | | |
|---|----|----|-------------|---|
| 4 | 10 | 24 | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Operacao.Cadastro/atualizacao de informacoes no RackTables |
| 4 | 10 | 24 | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Operacao.Coleta de Logs de aplicacao |
| 4 | 10 | 24 | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Operacao.Execucao de rotinas Batch |
| 4 | 10 | 24 | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Operacao.Publicacao de Build.Homologacao |
| 4 | 10 | 24 | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Operacao.Servicos de Backup.Backup de dados sob demanda |
| 4 | 10 | 24 | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Operacao.Servicos de Impressao |
| 4 | 10 | 24 | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Gestao de servicos.Analise para expansao de caixa postal |
| 4 | 10 | 24 | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Gestao de servicos.SDM.Relatorios SDM.Alteracao |
| 4 | 10 | 24 | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Monitoracao.Acesso as ferramentas de monitoracao |
| 4 | 10 | 24 | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Monitoracao.Criacao de collection no Spectrum |
| 4 | 10 | 24 | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Monitoracao.Discovery e rediscovery de ativos no Spectrum |
| 4 | 10 | 24 | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Monitoracao.Inclucao alteracao e exclucao de mapas e dashboards |
| 4 | 10 | 24 | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Infraestrutura.Instalacao / Movimentacao de Hardware |

| | | | | |
|---|----|----|-------------|---|
| 4 | 10 | 24 | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Monitoracao.Monitoracao de aplicacao |
| 4 | 10 | 24 | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Seguranca da Informacao.Acessos Especiais.Inclusao/Exclusao em grupos de acesso a sites |
| 4 | 10 | 24 | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Monitoracao.Remocao de ativos e dispositivos |
| 4 | 10 | 24 | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Seguranca da Informacao.Avaliacao de desbloqueio de sites |
| 4 | 10 | 24 | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Seguranca da Informacao.Fale com a seguranca |
| 4 | 10 | 24 | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Seguranca da Informacao.Firewall.Gestao de regras |
| 4 | 10 | 24 | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Seguranca da Informacao.Firewall.Gestao de usuarios |
| 4 | 10 | 24 | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Seguranca da Informacao.Acessos Especiais.Estabelecimento de VPN |
| 4 | 10 | 24 | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Seguranca da Informacao.Acessos Especiais.Acesso Irrestrito |
| 4 | 10 | 24 | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Seguranca da Informacao.Acessos Especiais.Acesso a internet sem autenticao |
| 4 | 10 | 24 | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Banco de Dados.Replica de Base de dados.Entre sistemas.De Producao (sistema1) para Producao (sistema2) |
| 4 | 10 | 24 | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Banco de Dados.Replica de Base de dados.Entre ambientes de um sistema.Homologacao para Producao |
| 4 | 10 | 24 | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Ambiente Operacional.Instalacao de Sistema Operacional.Linux |

| | | | | |
|---|----|----|-------------|--|
| 4 | 10 | 24 | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Ambiente Operacional.Manutencao Active Directory.DHCP - Dynamic Host Configuration Protocol |
| 4 | 10 | 24 | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Monitoracao.Inclusao e alteracao de ativos e dispositivos |
| 4 | 10 | 24 | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Ambiente Operacional.Manutencao de Rotinas de Backup |
| 4 | 10 | 24 | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Ambiente Operacional.Instalacao de Sistema Operacional.Windows |
| 4 | 10 | 24 | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Ambiente Operacional.Manutencao Active Directory.GPO - Group Policy Objects |
| 4 | 10 | 24 | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Seguranca da Informacao.Acessos Especiais.Acesso Remoto |
| 4 | 10 | 24 | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Infraestrutura.Atualizacao de Hardware.Logica.Driver |
| 4 | 10 | 24 | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Seguranca da Informacao.Acessos Especiais.Liberacao de perfil administrador |
| 4 | 10 | 24 | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Ambiente Operacional.Manutencao Active Directory.Outros |
| 4 | 10 | 24 | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Ambiente Operacional.Metaframe.Instalacao de driver de impressora |
| 4 | 10 | 24 | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Ambiente Operacional.Metaframe.Instalacao de novo servidor |
| 4 | 10 | 24 | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Apoio a Demandas Estrategicas.Validacao de Plano de Implantacao |
| 4 | 10 | 24 | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Banco de Dados.Dados (DML).Carga de Dados |

| | | | | |
|---|----|----|-------------|---|
| 4 | 10 | 24 | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Banco de Dados.Dados (DML).Extracao de dados |
| 4 | 10 | 24 | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Banco de Dados.Dados (DML).Tabela |
| 4 | 10 | 24 | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Banco de Dados.MinIO.Criacao de Bucket |
| 4 | 10 | 24 | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Banco de Dados.Modificacao/Definicao estrutural (DDL).DBLink |
| 4 | 10 | 24 | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Banco de Dados.Modificacao/Definicao estrutural (DDL).Triggers |
| 4 | 10 | 24 | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Banco de Dados.Modificacao/Definicao estrutural (DDL).Grants |
| 4 | 10 | 24 | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Banco de Dados.Modificacao/Definicao estrutural (DDL).Indice |
| 4 | 10 | 24 | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Banco de Dados.Modificacao/Definicao estrutural (DDL).Procedure |
| 4 | 10 | 24 | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Banco de Dados.Modificacao/Definicao estrutural (DDL).Sequence |
| 4 | 10 | 24 | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Banco de Dados.Modificacao/Definicao estrutural (DDL).Shell script |
| 4 | 10 | 24 | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Banco de Dados.Rotinas de Backup |
| 4 | 10 | 24 | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Banco de Dados.Modificacao/Definicao estrutural (DDL).Sinonimos |
| 4 | 10 | 24 | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Infraestrutura.Areas em Storage.Area NAS - Arquivo.Exclusao |

| | | | | |
|---|----|-----------|-------------|--|
| 4 | 10 | 24 | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Banco de Dados.Modificacao/Definicao estrutural (DDL).Tabela |
| 4 | 10 | 24 | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Banco de Dados.Modificacao/Definicao estrutural (DDL).Funcao |
| 4 | 10 | 24 | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Banco de Dados.Modificacao/Definicao estrutural (DDL).View |
| 4 | 10 | 24 | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Infraestrutura.Areas em Storage.Area SAN - Bloco.Exclusao |
| 4 | 10 | 24 | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Banco de Dados.Modificacao/Definicao estrutural (DDL).Usuario |
| 5 | 10 | a agendar | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Seguranca da Informacao.Conscientizacao.Publicacao de Conteudo |
| 5 | 10 | a agendar | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Seguranca da Informacao.Ferramentas.Documentacao |
| 5 | 10 | a agendar | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Seguranca da Informacao.Ferramentas.Aceite |
| 5 | 10 | a agendar | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Seguranca da Informacao.Elaboracao de Termos.Criacao |
| 5 | 10 | a agendar | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Seguranca da Informacao.Elaboracao de Termos.Atualizacao |
| 5 | 10 | a agendar | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Seguranca da Informacao.Consultoria Interna |
| 5 | 10 | a agendar | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Seguranca da Informacao.Conscientizacao.Eventos.Treinamento.Realizacao |
| 5 | 10 | a agendar | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Seguranca da Informacao.Conscientizacao.Eventos.Treinamento.Elaboracao |

| | | | | |
|---|----|-----------|-------------|--|
| 5 | 10 | a agendar | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Seguranca da Informacao.Conscientizacao.Eventos.Treinamento.Aprimoramento |
| 5 | 10 | a agendar | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Seguranca da Informacao.Analise de Vulnerabilidade.Estacoes de Trabalho |
| 5 | 10 | a agendar | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Seguranca da Informacao.Conscientizacao.Eventos.Palestra.Elaboracao |
| 5 | 10 | a agendar | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Seguranca da Informacao.Conscientizacao.Divulgacao de Instrucao Normativa |
| 5 | 10 | a agendar | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Seguranca da Informacao.Conscientizacao.Divulgacao da Politica de Seguranca |
| 5 | 10 | a agendar | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Seguranca da Informacao.Conscientizacao.Criacao de Conteudo |
| 5 | 10 | a agendar | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Seguranca da Informacao.Analise de Vulnerabilidade.Servidores |
| 5 | 10 | a agendar | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Seguranca da Informacao.Protecao e Mitigacao IP (Anti DoS/Ddos).Atualizacao/ajuste do ambiente |
| 5 | 10 | a agendar | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Seguranca da Informacao.Analise de Vulnerabilidade.Dispositivo de Rede |
| 5 | 10 | a agendar | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Seguranca da Informacao.Analise de Vulnerabilidade.Aplicacoes |
| 5 | 10 | a agendar | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Seguranca da Informacao.Conscientizacao.Eventos.Seminario |
| 5 | 10 | a agendar | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Seguranca da Informacao.Prevencao e Deteccao de Intruso (IPS).Gestao de politicas |
| 5 | 10 | a agendar | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Banco de Dados.Analise de Documentacao/Suporte Tecnico |

| | | | | |
|---|----|-----------|-------------|--|
| 5 | 10 | a agendar | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Seguranca da Informacao. Apoio à Auditoria |
| 5 | 10 | a agendar | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Banco de Dados.Replica de Base de dados.Entre sistemas.De Producao (sistema1) para Homologacao (sistema2) |
| 5 | 10 | a agendar | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Banco de Dados.Replica de Base de dados.Entre ambientes de um sistema.Producao para Homologacao |
| 5 | 10 | a agendar | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Banco de Dados.Replica de Base de dados.Entre ambientes de um sistema.Homologacao para Desenvolvimento |
| 5 | 10 | a agendar | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Banco de Dados.Replica de Base de dados.Entre ambientes de um sistema.Desenvolvimento para Homologacao |
| 5 | 10 | a agendar | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Banco de Dados.Copia de Base de dados.Uso interno PBH/Prodabel |
| 5 | 10 | a agendar | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Seguranca da Informacao.Prevencao e Deteccao de Intruso (IPS).Atualizacao/ajuste do ambiente |
| 5 | 10 | a agendar | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Seguranca da Informacao.Protecao e Mitigacao IP (Anti DoS/Ddos).Gestao de politicas |
| 5 | 10 | a agendar | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Seguranca da Informacao.Ferramentas.Elaboracao do Termo de Referencia |
| 5 | 10 | a agendar | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Seguranca da Informacao.Politica de Seguranca.Procedimentos Operacionais.Publicacao |
| 5 | 10 | a agendar | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Seguranca da Informacao.Politica de Seguranca.Procedimentos Operacionais.Criacao |
| 5 | 10 | a agendar | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Seguranca da Informacao.Politica de Seguranca.Procedimentos Operacionais.Atualizacao |

| | | | | |
|---|----|-----------|-------------|---|
| 5 | 10 | a agendar | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Seguranca da Informacao.Pericia Forense Computacional |
| 5 | 10 | a agendar | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Seguranca da Informacao.Ferramentas.Solicitacao de manual operacional |
| 5 | 10 | a agendar | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Seguranca da Informacao.Ferramentas.Prova de Conceito |
| 5 | 10 | a agendar | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Seguranca da Informacao.Ferramentas.Prospeccao |
| 5 | 10 | a agendar | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Seguranca da Informacao.Ferramentas.Implantacao |
| 5 | 10 | a agendar | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Banco de Dados.Copia de Base de dados.Envio a Terceiros |
| 5 | 10 | a agendar | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Ambiente Operacional.Coleta de logs de aplicacao.Windows |
| 5 | 10 | a agendar | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Ambiente Operacional.Manutencao de Repositorio SubVersion - Liberacao/Exclusao de acesso |
| 5 | 10 | a agendar | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Ambiente Operacional.Exclusao de Ambiente Operacional.PHP |
| 5 | 10 | a agendar | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Ambiente Operacional.Exclusao de Ambiente Operacional.Outras plataformas.Windows |
| 5 | 10 | a agendar | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Ambiente Operacional.Exclusao de Ambiente Operacional.Outras plataformas.Linux |
| 5 | 10 | a agendar | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Ambiente Operacional.Exclusao de Ambiente Operacional.JAVA |
| 5 | 10 | a agendar | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Ambiente Operacional.Exclusao de Ambiente Operacional.CMS/Drupal |

| | | | | |
|---|----|-----------|-------------|--|
| 5 | 10 | a agendar | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Ambiente Operacional.Exclusao de Ambiente Operacional..Net / ASP |
| 5 | 10 | a agendar | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Ambiente Operacional.Especificacao Tecnica Sistema Operacional |
| 5 | 10 | a agendar | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Ambiente Operacional.Desativacao de Sistemas.Windows |
| 5 | 10 | a agendar | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Banco de Dados.Desativacao de Base de Dados |
| 5 | 10 | a agendar | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Ambiente Operacional.Criacao de FileServer/Azure |
| 5 | 10 | a agendar | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Banco de Dados.Cadastro de servidores de banco no GSS |
| 5 | 10 | a agendar | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Ambiente Operacional.Coleta de logs de aplicacao.Linux |
| 5 | 10 | a agendar | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Ambiente Operacional.Analise de Documentacao/Suporte tecnico.Windows |
| 5 | 10 | a agendar | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Ambiente Operacional.Analise de Documentacao/Suporte tecnico.Linux |
| 5 | 10 | a agendar | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Contas de Usuario/Login.Sistemas de Informacao.Ferramentas de Monitoracao.Criacao/Alteracao Cadastral/Exclusao |
| 5 | 10 | a agendar | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Contas de Usuario/Login.E-mail.Servico de migracao de contas entre dominios (@pbh para @edu) |
| 5 | 10 | a agendar | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Contas de Usuario/Login.E-mail.Grupos de Discussao(Criacao/Alteracao/Exclusao) |
| 5 | 10 | a agendar | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Contas de Usuario/Login.E-mail.Gestao de contas inativas |

| | | | | |
|---|----|-----------|-------------|--|
| 5 | 10 | a agendar | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Contas de Usuario/Login.E-mail.Criacao/Alteracao Cadastral/Exclusao em lote |
| 5 | 10 | a agendar | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Contas de Usuario/Login.Acesso ao Computador.Execucao de script para carga em massa de contas AD |
| 5 | 10 | a agendar | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Ambiente Operacional.Desativacao de Sistemas.Linux |
| 5 | 10 | a agendar | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Infraestrutura.Especificacao Tecnica Hardware |
| 5 | 10 | a agendar | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Monitoracao.Evolucao e manutencao do ferramental |
| 5 | 10 | a agendar | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Monitoracao.Consultoria e solicitacoes nao catalogadas |
| 5 | 10 | a agendar | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Monitoracao.Agendamento de manutencao programada |
| 5 | 10 | a agendar | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Gestao de servicos.SDM.Relatorios SDM.Desenvolvimento |
| 5 | 10 | a agendar | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Gestao de servicos.Gestao de Configuracao.Modelo de Monitoracao de Servicos.Passo 4 - Definicao da Política |
| 5 | 10 | a agendar | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Gestao de servicos.Gestao de Configuracao.Modelo de Monitoracao de Servicos.Passo 3 - Modelagem do Servico |
| 5 | 10 | a agendar | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Gestao de servicos.Gestao de Configuracao.Modelo de Monitoracao de Servicos.Passo 2 - Diagrama do Servico |
| 5 | 10 | a agendar | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Gestao de servicos.Gestao de Configuracao.Modelo de Monitoracao de Servicos.Passo 1 - Levantamento de Recursos |
| 5 | 10 | a agendar | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Gestao de servicos.Gestao de Configuracao.Carga em massa no CMDB |

| | | | | |
|---|----|-----------|-------------|---|
| 5 | 10 | a agendar | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Apoio a Demandas Estrategicas.Consultoria/Apoio a demanda |
| 5 | 10 | a agendar | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Operacao.Compartilhamento de pastas de Servidores |
| 5 | 10 | a agendar | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Apoio a Demandas Estrategicas.Hospedagem de Solucoes - Avaliacao de Documentacao |
| 5 | 10 | a agendar | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Infraestrutura.Atualizacao de Hardware.Logica.Firmware |
| 5 | 10 | a agendar | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Hospedagem de Solucoes.Exclusao de Maquina Virtual.Windows |
| 5 | 10 | a agendar | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Hospedagem de Solucoes.Exclusao de Maquina Virtual.Linux |
| 5 | 10 | a agendar | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Hospedagem de Solucoes.Criacao de Maquina Virtual.Windows |
| 5 | 10 | a agendar | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Hospedagem de Solucoes.Criacao de Maquina Virtual.Linux |
| 5 | 10 | a agendar | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Hospedagem de Solucoes.Acionamentos / Manutencao |
| 5 | 10 | a agendar | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Banco de Dados.Modificacao/Definicao estrutural (DDL).Criacao de banco de dados |
| 5 | 10 | a agendar | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Banco de Dados.Geracao de script da estrutura da base de dados para terceiros |
| 5 | 10 | a agendar | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Banco de Dados.Especificacao Tecnica SGBD |
| 5 | 10 | a agendar | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Relacionamento/Consultoria.Servico nao catalogado |

| | | | | |
|---|----|-----------|-------------|---|
| 5 | 10 | a agendar | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Operacao.Publicacao de Build.Treinamento |
| 5 | 10 | a agendar | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Infraestrutura.Manutencao Eletrica / Climatizacao.Preventiva.Climatizacao |
| 5 | 10 | a agendar | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Infraestrutura.Manutencao Eletrica / Climatizacao.Preventiva.GMG |
| 5 | 10 | a agendar | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Infraestrutura.Manutencao Eletrica / Climatizacao.Preventiva.Nobreak |
| 5 | 10 | a agendar | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Infraestrutura.Manutencao Eletrica / Climatizacao.Preventiva.Quadro Eletrico |
| 5 | 10 | a agendar | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Infraestrutura.Manutencao Eletrica / Climatizacao.Preventiva.Sala Cofre |
| 5 | 10 | a agendar | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Infraestrutura.Manutencao Eletrica / Climatizacao.Preventiva.Sub-estacao |
| 5 | 10 | a agendar | Solicitação | Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Infraestrutura.Manutencao Eletrica / Climatizacao.Realizacao de testes.GMG |