

**CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TI – CLIENTES EXTERNOS****1.1 Catálogo de Serviços de TI da GETIN**

- O Catálogo de serviços de TI é um documento com todos os serviços de TI prestados pela Empresa Maranhense de Administração Portuária – EMAP.
- Nele são descritos todos os serviços e suas características: nome, descrição e tarefas.
- Para cada tarefa dos serviços, foi definido o seu Acordo de Nível de Serviço – SLA, que é um tempo estimado para solução da tarefa.

<b>Nome do serviço</b>	Central de serviços.	
<b>Descrição</b>	Serviço relacionado a tirar dúvidas iniciais dos usuários internos e externos.	
<b>Detalhamento</b>		
<b>Tarefa</b>		<b>SLA</b>
Tirar dúvida dos usuários / Solicitar Informação		8 horas

<b>Nome do serviço</b>	Suporte a portais	
<b>Descrição</b>	Serviço relacionado à sustentação dos portais na internet.	
<b>Detalhamento</b>		
<b>Tarefa</b>		<b>SLA</b>
Criar, alterar e excluir informações em portais		6 horas

<b>Nome do serviço</b>	Suporte a Sistemas de Informação	
<b>Descrição</b>	Serviço relacionado à sustentação de sistemas e aplicativos corporativos do EMAP utilizados por terceiros através da internet como: Grafana, ODONTO, S2GPI, SECAPI e TOS+, PORTO SEM PAPEL.	
<b>Detalhamento</b>		
<b>Tarefa</b>		<b>SLA</b>
Criar, alterar, excluir usuários.		8 horas
Desbloquear senha		8 horas
Zerar a senha de usuário		8 horas

Versão da aprovação do documento: 00

Aprovado em: 30/04/2020