



**MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL**  
**PROCURADORIA REGIONAL DA REPÚBLICA – 2ª REGIÃO**  
**PORTARIA PRR2 nº 18, de 04 de fevereiro de 2014.**

*Institui o Acordo de Nível de Serviço entre a Coordenadoria de Informática e os usuários de TIC da Procuradoria Regional da República da 2ª Região.*

**O PROCURADOR-CHEFE DA PROCURADORIA REGIONAL DA REPÚBLICA DA 2ª REGIÃO**, no uso de suas atribuições legais, nos termos dos poderes que lhe são conferidos pela Portaria PGR nº 696, de 30 de setembro de 2013, e tendo em vista o disposto na Portaria PGR nº 393, de 11 de setembro de 1997, **RESOLVE**:

**CONSIDERANDO** a necessidade de formalizar o Acordo de Nível de Serviço da Coordenadoria de Informática com a Procuradoria Regional da República da 2ª Região (PRR2);

**CONSIDERANDO** recomendação da Corregedoria Nacional do Conselho Nacional do Ministério Público – CNMP da edição de ato normativo para definição dos acordos de nível de serviço (SLA) das ordens de serviço na área de TI, a fim de controlar prioridades e garantir a qualidade nas entregas de serviço;

**RESOLVE**:

**Art. 1º** – Fica estabelecido o Acordo de Nível de Serviço – ANS-PRR2.

**Art. 2º** – O Acordo de Nível de Serviço será baseado no Catálogo de Serviços da Coordenadoria de Informática, disponibilizado na *Intranet*.

**Art. 3º** – O documento com o Acordo de Nível de Serviço será publicado na página da *Intranet* da Coordenadoria de Informática.

**Art. 4º** – O Acordo de Nível de Serviço será revisado pelo Procurador-Chefe, sempre que suscitado.

Parágrafo Único – o documento inicial do Acordo de Nível de Serviço será o indicado no anexo desta Portaria.

**Art. 5º** – Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

**NÍVIO DE FREITAS SILVA FILHO**



MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL  
PROCURADORIA REGIONAL DA REPÚBLICA – 2ª REGIÃO

ANEXO I

Acordo de Nível de Serviço  
CI - PRR2 do Art. 4º, § único  
(de acordo com a Portaria PRR2 nº \_\_\_\_/2014 - de \_\_\_\_\_ 2014)

Acordo de Nível de Serviço  
CI - PRR2

## 1. Objetivo

1.1. Este documento estabelece o Acordo de Nível de Serviço (ANS) entre a Coordenadoria de Informática e seus usuários, firmando as definições de serviço, tempo de atendimento, tempo de solução e tempo de disponibilidade de serviços operacionais.

## 2. Definições

2.1. **Serviço** - termo da biblioteca de boas práticas *Information Technology Infrastructure Library - ITIL* que se refere a qualquer recurso (algo tangível) ou habilidade (algo intangível).

2.2. **GLPI** - sistema de gestão de incidentes, requisição de serviços e problemas de Tecnologia da Informação e Comunicações (TIC), entre outros processos de Governança.

2.3. **Central de Atendimento - Help Desk** - central de serviços da Coordenadoria de Informática, ponto único de contato para os usuários de TIC, responsável pela restauração da operação normal dos serviços assim que possível, executando as atividades do Gerenciamento de Incidentes e Cumprimento de Requisição de 1º Nível.

2.4. **Acordo de Nível de Serviço (ANS)** - é um acordo firmado entre a área de TIC e seu cliente interno, que descreve o serviço, suas metas de nível de serviço, além dos papéis e responsabilidades das partes envolvidas no acordo.

2.5. **Incidente** - Qualquer evento que não é parte da operação de um serviço que causa ou pode causar a interrupção ou redução de qualidade de serviço.

2.6. **Problema** - São questões sistêmicas que requerem resposta coordenada. Vários incidentes podem evidenciar um problema. O problema é a causa-raiz do Incidente.

2.7. **1º Nível de atendimento** - atendimento que viabiliza ao usuário a utilização básica dos sistemas e infraestrutura (cabramento, instalação e configuração de software/hardware).

2.8. **2º Nível de atendimento** - atendimento que necessita de ferramentas específicas para solução.

2.9. **3º Nível de atendimento** - atendimento que pode encadear mudança em serviços.

2.10. **Backup** - Cópia de segurança de dados.



**MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL  
PROCURADORIA REGIONAL DA REPÚBLICA – 2ª REGIÃO**

2.11. **Portfólio de Serviços** - conjunto de projetos ou programas e outros serviços agrupados para facilitar o gerenciamento eficaz a fim de atender aos objetivos de negócios estratégicos.

2.12. **Catálogo de Serviços (CS)** – relação de serviços que estão em produção e suas respectivas características, condições de fornecimento e acordos de níveis de serviços (ANS).

2.13. **Serviço Descontinuado** – Serviços que foram retirados da produção, não sendo mais fornecidos nem suportados pela CI.

2.14. **Serviço em Produção** – Serviço entregue e disponibilizado, devendo ser suportado pela CI.

2.15. **Serviço em Desenvolvimento** – serviço ainda em fase de projeto, desenvolvimento ou implantação.

2.16. **Janela de manutenção** - grade de horários acordados e periódicos onde as alterações ou liberações são implantadas com o mínimo de impacto nos serviços, visando atuar de uma forma mais eficiente na diminuição do tempo de indisponibilidade (*downtime*) não programado.

2.17. **Tempo de resposta** – tempo em que a Central de Atendimento tem para iniciar o 1º Atendimento do chamado via GLPI.

2.18. **Tempo de Solução** – tempo em que a Coordenadoria de Informática tem para solucionar um chamado.

### **3. Central de Serviços**

#### **3.1. Definições de Papéis**

3.1.1. A chefia do Núcleo de Atendimento ao Usuário - NUAU será responsável pela gestão da Central de Atendimento – HelpDesk da Coordenadoria de Informática;

3.1.2. A Central de Atendimento fará o 1º atendimento, distribuindo os chamados às áreas responsáveis e atenderá aqueles de sua responsabilidade.

#### **3.2. Registro de Chamados dos Usuários**

3.2.1. Fica estabelecido o sistema GLPI para o registro e rastreamento de incidentes, solicitações de serviços e necessidade de informação.

3.2.2. Os chamados e solicitações para a Coordenadoria de Informática devem ser feitos via GLPI, para possibilitar geração de estatísticas, indicadores de desempenho e gerenciais.

3.2.3. Todo chamado, seja ele aberto por qualquer via, será registrado no GLPI, classificado de acordo com as prioridades de atendimento e direcionado à equipe adequada para resolução.

3.2.4. Os operadores do GLPI deverão obrigatoriamente registrar todas as providências relativas aos atendimentos, de forma a possibilitar aos usuários da PRR2 o acompanhamento de seus chamados.

### **4. Acordo de Nível de Serviço - ANS**



**MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL  
PROCURADORIA REGIONAL DA REPÚBLICA – 2ª REGIÃO**

**4.1. Incidentes e Problemas – Central de Atendimento**

4.1.1. Os ANS's serão controlados através do sistema de atendimento GLPI.

4.1.2. ANS da Central de Atendimento para os chamados registrados:

Tempo de Resposta para o 1º Atendimento	Até 60 minutos
Tempo de Solução de 1º Nível	Conforme Catálogo de Serviços – item 5

4.1.3. Considera-se, para efeitos de contagem do tempo do ANS, os chamados realizados no expediente da Central de Atendimento: das 9h até às 19h, de segunda-feira à sexta-feira, levando em consideração o calendário de expediente da PRR2.

4.1.4. A configuração do GLPI para atender aos ANS's ficará a cargo da chefia do NUAU.

4.1.5. O ANS não inclui os tempos de atendimento de terceiros (empresas prestadoras de serviços, outros segmentos da Casa envolvidos no atendimento etc.).

**4.2. Conectividade Interna**

4.2.1. Os ANS's de Conectividade Interna serão gerenciados e reportados pelo Núcleo de Redes e Infraestrutura (NUREDI).

4.2.2. Considera-se Conectividade Interna os serviços que permitem a conexão da rede corporativa local, entre as sedes, com a Rede Nacional do MPF e com a Internet, excluindo os *links* externos, que serão monitorados pelos contratos de serviços das operadoras.

4.2.3. ANS – Conectividade Interna

Disponibilidade	Mínimo de 95%
Tempo de Serviço Acordado	24hs X 7 dias por semana
Paradas Planejadas	até 4 horas mensais
Tempo Médio para Restauração de Serviço (TMRS)	até 2 Horas
Janela de Manutenção	Início: 20h Fim: 8h
Itens Envolvidos	DNS, DHCP, SWITCHES, FIREWALL, Acesso à Internet, Acesso à rede Nacional do MPF.



**MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL  
PROCURADORIA REGIONAL DA REPÚBLICA – 2ª REGIÃO**

**4.3. Banco de Dados Oracle**

4.3.1. Os ANS's de disponibilidade do Banco de Dados ORACLE serão Gerenciados e reportados pelo Núcleo de Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas – NUDMS.

**4.3.2. ANS – Banco de Dados**

Disponibilidade	Mínimo de 95%
Tempo de Serviço Acordado	24hs X 7 dias por semana
Paradas Planejadas	até 4 horas mensais
Tempo Médio para Restauração de Serviço (TMRS)	até 2 Horas
Janela de Manutenção	Início: 20h Fim: 8h
Itens de Configuração Envolvidos	Banco de dados de produção e banco de dados de testes/homologação.

**4.4. Servidor de E-mail e Webmail**

4.4.1. Os ANS's de disponibilidade do Servidor de E-mail e Webmail serão gerenciados e reportados pelo Núcleo de Redes e Infraestrutura – NUREDI.

**4.4.2. ANS – Servidor de E-mail e Webmail**

Disponibilidade	Mínimo de 95%
Tempo de Serviço Acordado	24hs X 7 dias por semana
Paradas Planejadas	até 4 horas mensais
Tempo Médio para Restauração de Serviço (TMRS)	até 2 Horas
Janela de Manutenção	Início: 20h Fim: 8h
Itens de Configuração Envolvidos	Groupwise, Webaccess, DNS.

**4.5. Servidor de Arquivos**

4.5.1. Os ANS's de disponibilidade do Servidor de Arquivos serão gerenciados e reportados pelo Núcleo de Redes e Infraestrutura – NUREDI.

**4.5.2. ANS – Servidor de Arquivos**

Disponibilidade	Mínimo de 95%
-----------------	---------------



**MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL  
PROCURADORIA REGIONAL DA REPÚBLICA – 2ª REGIÃO**

Tempo de Serviço Acordado	24hs X 7 dias por semana
Paradas Planejadas	até 4 horas mensais
Tempo Médio para Restauração de Serviço (TMRS)	até 2 Horas
Janela de Manutenção	Início: 20h Fim: 8h
Itens de Configuração Envolvidos	Cluster FS, Storage, Login Novell e DNS.

## 5. Catálogo de Serviços

<b>1 – Área Responsável:</b> NUAU	<b>Serviço:</b> Atendimento - Arquivo	<b>ANS:</b> até 8 horas
<b>Descrição:</b> Atendimento para resolução de incidentes relacionados a problemas no acesso ou localização de arquivos no microcomputador do usuário.		
<b>2 – Área Responsável:</b> NUAU	<b>Serviço:</b> Atendimento - Computador	<b>ANS:</b> até 16 horas
<b>Descrição:</b> Atendimento a requisições que envolvam o microcomputador utilizado pelo usuário, como conferência de <i>hardware</i> e periféricos, realização de cópia de segurança dos dados contidos no HD, remanejamento, instalação, substituição ou recolhimento do equipamento, restauração da instalação padrão para a resolução de incidentes como problemas ao inicializar, travamento ou desligamento repentino do microcomputador.		
<b>3 – Área Responsável:</b> NUAU	<b>Serviço:</b> Atendimento - Estabilizador	<b>ANS:</b> até 8 horas
<b>Descrição:</b> Atendimento para a resolução de incidentes que envolvam estabilizador de tensão - utilizado por microcomputadores, impressoras ou outros periféricos de TI do setor - como não funcionamento, barulho anormal ou desligamento repentino do equipamento.		
<b>4 – Área Responsável:</b> NUAU	<b>Serviço:</b> Atendimento - Impressora	<b>ANS:</b> 16 horas
<b>Descrição:</b> Atendimento às requisições de recolhimento, instalação ou substituição de impressoras da PRR2 e resolução de incidentes relacionados a problemas de impressão de documentos ou atolamento de papel seja em impressoras da PRR2 ou às do contrato de impressão corporativa.		
<b>5 – Área Responsável:</b> NUAU	<b>Serviço:</b> Atendimento - Monitor	<b>ANS:</b> até 8 horas
<b>Descrição:</b> Atendimento às requisições de recolhimento, instalação ou substituição de		



**MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL**  
**PROCURADORIA REGIONAL DA REPÚBLICA – 2ª REGIÃO**

monitores da PRR2 e resolução de incidentes como imagem distorcida, desligamento repentino ou não funcionamento do equipamento.		
<b>6 – Área Responsável:</b> NUAU	<b>Serviço:</b> Atendimento – Mouse	<b>ANS:</b> até 8 horas
<b>Descrição:</b> Atendimento para a resolução de incidentes com mouse utilizado pelo usuário, como não funcionamento ou imprecisão na correspondência entre o movimento do periférico e o posicionamento do ponteiro na tela.		
<b>7 – Área Responsável:</b> NUAU	<b>Serviço:</b> Atendimento – Notebook	<b>ANS:</b> até 16 horas
<b>Descrição:</b> Atendimento às requisições que envolvam notebooks da PRR2 como instalação, substituição, recolhimento, remanejamento, realização de cópia de segurança ou download de imagem de disco para aplicação de padrão, bem como a resolução de incidentes como problemas ao inicializar, desligamento repentino ou travamento do equipamento durante sua utilização.		
<b>8 – Área Responsável:</b> NUAU	<b>Serviço:</b> Atendimento – Pendrive	<b>ANS:</b> até 8 horas
<b>Descrição:</b> Atendimento para a resolução de incidentes com pendrives como problema ao acessar arquivo ou não reconhecimento do periférico de armazenamento pelo microcomputador.		
<b>9 – Área Responsável:</b> NUAU	<b>Serviço:</b> Atendimento – Scanner	<b>ANS:</b> até 16 horas
<b>Descrição:</b> Atendimento às requisições de substituição ou instalação de scanners em micros da PRR2, orientações de uso e resolução de incidentes como não funcionamento do equipamento ou imagem ruim (com manchas, embaçada, com cores deficientes ou mal distribuídas).		
<b>10 – Área Responsável:</b> NUAU	<b>Serviço:</b> Atendimento – Software	<b>ANS:</b> até 16 horas
<b>Descrição:</b> Atendimento às requisições de atualização, instalação, desinstalação ou suporte operacional de programas homologados pela CI para utilização nos micros da unidade. A instalação ou atualização de qualquer programa não homologado, deverá ser solicitada ao chefe do NUAU pelo Chefe ou Coordenador do segmento interessado, para análise com base na Portaria PRR2 n° 40/2012 e disponibilidade de licença, quando for o caso.		
<b>11 – Área Responsável:</b> NUAU	<b>Serviço:</b> Atendimento – Teclado	<b>ANS:</b> até 8 horas
<b>Descrição:</b> Atendimento para a resolução de problemas com o teclado do usuário, como não funcionamento, falha ao pressionar teclas, repetição ininterrupta de letras ou configuração de padrão de teclas (ABNT, ABNT2, etc).		
<b>12 – Área Responsável:</b>	<b>Serviço:</b> Atendimento –	<b>ANS:</b> até 8 horas



MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL  
PROCURADORIA REGIONAL DA REPÚBLICA – 2ª REGIÃO

NUAU	Outros Periféricos	
<b>Descrição:</b> Atendimento para a resolução de incidentes com outros periféricos de TIC utilizados pelo usuário, que ainda não foram mencionados nos subitens do item 5 deste documento, a exemplo de leitores óticos de código de barra ou modems 3G etc.		
<b>13 – Área Responsável:</b> NUAU	<b>Serviço:</b> Suporte a Eventos	<b>ANS:</b> até 16 horas
<b>Descrição:</b> Atendimento às requisições efetuadas pelo segmento competente, com a antecedência necessária ao atendimento de acordo de nível de serviço estabelecido neste item, com apoio tecnológico na realização de eventos como videoconferências com iniciação, acompanhamento de sessão e suporte ao usuário; treinamentos, reuniões e palestras com suporte tecnológico como configuração de notebook e projetor e transmissão de eventos com suporte ao usuário para a instalação de <i>plugins</i> e demais configurações necessárias, previamente informadas pelo responsável pelo evento.		
<b>14 – Área Responsável:</b> NUREDI	<b>Serviço:</b> Rede - Administração	<b>ANS:</b> até 16 horas
<b>Descrição:</b> Atendimento às requisições de verificação ou realização de procedimento de administração de recursos da rede da PRR2 como monitoramento de serviços e equipamentos da unidade, manutenção de ativos da rede local e metropolitana, configuração de DNS, DHCP e diretórios de usuários, alocação de endereçamento de rede e suporte para comunicação de longa distância.		
<b>15 – Área Responsável:</b> NUREDI	<b>Serviço:</b> Rede – Criação de Ambientes	<b>ANS:</b> até 24 horas
<b>Descrição:</b> Atendimento às requisições para criação de ambientes de rede necessários ao funcionamento e manutenção de recursos de TIC na PRR2, como bancos de dados, aplicações, sistemas operacionais e de monitoramento.		
<b>16 – Área Responsável:</b> NUREDI	<b>Serviço:</b> Rede – Backup	<b>ANS:</b> até 16 horas
<b>Descrição:</b> Restauração de backup de arquivos na rede da PRR2. Ao requisitar a restauração de arquivo que tenha passado por backup.		
<b>17 – Área Responsável:</b> NUREDI	<b>Serviço:</b> Rede – Certificados	<b>ANS:</b> até 16 horas
<b>Descrição:</b> Quando requisitado pelo segmento interessado e após análise do NUREDI, confirmada a necessidade de utilização para acesso a recurso de TIC na rede da PRR2 ou MPF (como VPN por exemplo), deverá ser efetuada a emissão de certificado digital da autoridade certificadora MPF para o membro/servidor ou equipamento servidor da unidade.		
<b>19 – Área Responsável:</b> NUREDI	<b>Serviço:</b> Rede – Conformação de Tráfego	<b>ANS:</b> até 8 horas



MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL  
PROCURADORIA REGIONAL DA REPÚBLICA – 2ª REGIÃO

**Descrição:** Atendimento às requisições ou incidentes que envolvam a verificação e controle do uso de banda, estabelecimento de políticas de tráfego e regulação do fluxo de dados para evitar congestionamento ou perda de pacotes na rede, além de controle de latência para utilização de recursos como VOIP ou videoconferência.

<b>21 – Área Responsável:</b> NUREDI	<b>Serviço:</b> Rede – Segurança	<b>ANS:</b> até 16 horas
---	----------------------------------	--------------------------

**Descrição:** Atendimento às requisições que envolvam a segurança das informações na rede da PRR2, relacionadas as configurações de firewall, liberação, bloqueio ou publicação de sítios na Internet e administração do CPD da unidade ou em resposta a incidentes de segurança de TIC que possam vir a ocorrer como tentativas de acesso não autorizado aos arquivos na rede.

<b>22 – Área Responsável:</b> NUREDI	<b>Serviço:</b> Rede – VOIP	<b>ANS:</b> até 16 horas
---	-----------------------------	--------------------------

**Descrição:** Atendimento às requisições e resolução de incidentes que envolvam a configuração e manutenção de recursos relacionados a VOIP na unidade.

<b>23 – Área Responsável:</b> NUAU	<b>Serviço:</b> Rede – TV Justiça	<b>ANS:</b> até 8 horas
---------------------------------------	-----------------------------------	-------------------------

**Descrição:** Atendimento às requisições para provimento de recursos necessários ao acesso à TV Justiça no MPF como a instalação de plugins, drivers, versões de navegadores compatíveis e outros programas e/ou configurações necessárias, informados pela STIC/PGR ou à resolução de incidentes relacionados à utilização deste recurso.

<b>24 – Área Responsável:</b> NUREDI	<b>Serviço:</b> Serviços – Acesso aos Arquivos da Rede	<b>ANS:</b> até 8 horas
---	--	-------------------------

**Descrição:** Atendimento às requisições de criação de drive na rede corporativa e resolução de incidentes relacionados à falha no acesso (ao drive de rede) após verificação preliminar efetuada pelo NUAU.

<b>25 – Área Responsável:</b> NUREDI	<b>Serviço:</b> Serviços – Acesso Remoto a Sistemas e Aplicações	<b>ANS:</b> até 16 horas
---	--	--------------------------

**Descrição:** Atendimento às requisições e incidentes que envolvam suporte ao usuário e administração de recursos para acesso remoto às aplicações e sistemas disponibilizados à PRR2, a exemplo de *metaframes* de acesso a servidores de trabalho remoto como o *Citrix* ou máquinas virtualizadas por *XenServer*.

<b>26 – Área Responsável:</b> NUREDI/NUAU	<b>Serviço:</b> Serviços – Antivírus	<b>ANS:</b> até 8 horas
--	--------------------------------------	-------------------------

**Descrição:** Atendimentos às requisições e incidentes que envolvam a administração remota do antivírus na versão servidor e cliente bem como efetuar a instalação e atualização (remota) nas estações da PRR2 ficam sob responsabilidade do NUREDI. Quando detectado software malicioso, a exclusão do referido programa, quando houver necessidade de ser efetuada



**MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL  
PROCURADORIA REGIONAL DA REPÚBLICA – 2ª REGIÃO**

localmente em máquina infectada, fica sob responsabilidade do NUAU.		
<b>27 – Área Responsável:</b> NUAU	<b>Serviço:</b> Serviços – Catraca	<b>ANS:</b> até 3 horas
<b>Descrição:</b> Atendimento às requisições de verificação ou resolução de incidentes relacionados a problemas de funcionamento da catraca de acesso às dependências da PRR2.		
<b>28 – Área Responsável:</b> NUAU/Telefonia	<b>Serviço:</b> Serviços – Celular Institucional	<b>ANS:</b> até 8 horas
<b>Descrição:</b> Sob responsabilidade do NUAU, atendimento às requisições de substituição, entrega ou configuração de e-mail da PRR2 em celular institucional e resolução de incidentes de falha de sincronização em aparelhos previamente configurados.		
<b>29 – Área Responsável:</b> NUREDI	<b>Serviço:</b> Serviços – Correio Eletrônico	<b>ANS:</b> até 16 horas
<b>Descrição:</b> Atendimento às requisições relacionadas ao correio eletrônico do usuário na PRR2 como instalação ou atualização do programa cliente para acesso ao e-mail institucional, criação, configuração, alteração ou exclusão de conta de e-mail ou lista de distribuição da unidade e resolução de incidentes como falha no recebimento de e-mails, mau funcionamento do programa de acesso ao e-mail local ou pela internet (Webaccess) ou recuperação de mensagens perdidas.		
<b>30 – Área Responsável:</b> NUREDI	<b>Serviço:</b> Serviços – Extranet	<b>ANS:</b> até 16 horas
<b>Descrição:</b> Atendimento às requisições e incidentes relacionados ao funcionamento dos acessos às redes SERPRO (SIAFI), DATAPREV (CNIS), Departamento de Polícia Federal (SINIC) e à Polícia Rodoviária Federal (INFOSEG). Em sendo constatada a indisponibilidade do serviço, o chamado deverá ser escalado para 2º nível de atendimento, na STIC/PGR.		
<b>31 – Área Responsável:</b> NUREDI	<b>Serviço:</b> Serviços – Internet	<b>ANS:</b> até 8 horas
<b>Descrição:</b> Atendimento para a resolução de incidentes relacionados a disponibilidade de acesso dos usuários da PRR2 aos sítios na Internet e falhas na visualização de páginas.		
<b>32 – Área Responsável:</b> NUDMS	<b>Serviço:</b> Serviços – Intranet e portais	<b>ANS:</b> até 8 horas
<b>Descrição:</b> Atendimento às requisições que envolvam a administração de recursos da Intranet e portais da PRR2 (Internet e Eleitoral) como a criação, exclusão ou alteração de perfil de acesso de usuário e resolução de incidentes como indisponibilidade ou página desconfigurada.		
<b>33 – Área Responsável:</b> NUAU	<b>Serviço:</b> Serviços – Messenger	<b>ANS:</b> até 8 horas
<b>Descrição:</b> Atendimento às requisições de configuração e suporte ao usuário para a utilização do programa de mensagens instantâneas disponibilizado aos usuários com conta de e-mail da		



MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL  
PROCURADORIA REGIONAL DA REPÚBLICA – 2ª REGIÃO

PRR2.		
<b>34 – Área Responsável:</b> NUREDI/NUDMS	<b>Serviço:</b> Serviços – Permissões de Acesso	<b>ANS:</b> até 8 horas
<b>Descrição:</b> Após solicitação do segmento competente e análise da CI, concessão de permissões de acesso à rede e sistemas da PRR2 que envolvem atividades como a criação e exclusão de usuário, alteração de perfil e reinício de senha de usuário.		
<b>35 – Área Responsável:</b> NUREDI/NUAU	<b>Serviço:</b> Serviços – Rede sem Fio	<b>ANS:</b> até 16 horas
<b>Descrição:</b> Sob responsabilidade do NUREDI, realização de atendimento às requisições de administração e configuração de rede sem fio nas dependências da PRR2. Sob responsabilidade do NUAU, quando requisitado por usuário, orientações e suporte para acesso à rede sem fio da PRR2.		
<b>36 – Área Responsável:</b> NUDMS	<b>Serviço:</b> Serviços – Sistemas	<b>ANS:</b> até 80 horas
<b>Descrição:</b> Quando requisitado pelo segmento interessado, atendimento às requisições de melhorias (manutenção evolutiva) dos sistemas da PRR2 e resolução de incidentes com sistemas da Casa através da manutenção corretiva dos mesmos. O acordo de nível de serviço previsto é estimado mas pode variar em função da complexidade e dimensão do pedido.		
<b>37 – Área Responsável:</b> NUDMS	<b>Serviço:</b> Serviços – Sistemas – Novo Sistema	<b>ANS:</b> A ser acordado com o requisitante
<b>Descrição:</b> Quando requisitado pelo segmento interessado, atendimento às requisições de desenvolvimento de novos sistemas que visem atender as demandas impostas pelas atividades da unidade.		
<b>38 – Área Responsável:</b> NUREDI/NUAU	<b>Serviço:</b> Serviços – VPN	<b>ANS:</b> até 16 horas
<b>Descrição:</b> Sob responsabilidade do NUREDI, atendimento de requisições de administração dos recursos da VPN disponibilizados aos usuários da unidade e sob responsabilidade do NUAU suporte ao usuário para configuração e primeiro acesso à VPN.		
<b>39 – Área Responsável:</b> NUDMS/NUAU	<b>Serviço:</b> Sistemas Nacionais	<b>ANS:</b> até 16 horas
<b>Descrição:</b> Atendimento para resolução de incidentes relacionados à utilização dos sistemas APTUS, ASIWEB, ASSPA, AUTORIZA, CNIS, GCONS, GLPI, GPS, GRIFO, HORUS, INFOSEG, PERGAMUM, SGV, SIAFI, SIAFI Gerencial, SIASG, SIMBA, SISBACEN, ÚNICO e VOTO. Após análise, caso seja constatado que a resolução do problema envolva alterações na estrutura do sistema, em serviços de base para seu funcionamento ou a utilização de ferramentas específicas indisponíveis à unidade, o chamado deverá ser escalado para 2º Nível de Atendimento.		



**MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL  
PROCURADORIA REGIONAL DA REPÚBLICA – 2ª REGIÃO**

<b>40 - Área Responsável:</b> NUDMS	<b>Serviço:</b> Sistemas Locais	<b>ANS:</b> até 16 horas
<b>Descrição:</b> Atendimento para resolução de incidentes relacionados à utilização dos sistemas Foracesso, Forponto, SGP, SisLic, EXOF, NUTC, NUCRIM, Concursos, VALIDACIR e Chamados. Após análise, caso seja constatada a necessidade de alterações na estrutura do sistema, em serviços de base para seu funcionamento ou a utilização de ferramentas específicas, o chamado será escalado para 2º Nível de Atendimento.		

**MPF**  
**Ministério Público Federal**