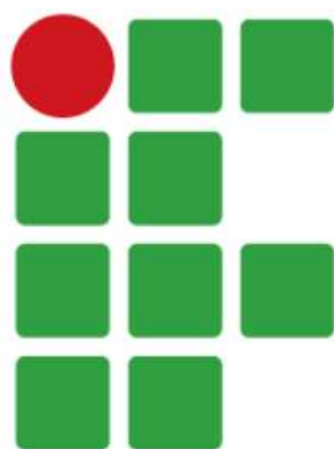


CATÁLOGO DE SERVIÇOS



**INSTITUTO
FEDERAL**
Roraima

Versão 1.0
Revisado em 19 de abril de 2016

Histórico de Alterações

| Data | Versão | Descrição | Colaborador |
|-----------------------|---------------|------------------|----------------------------|
| 20 de Maio de 2016 | 1.0 | Revisão | Fabio Rodrigues dos Santos |
| | | | Jean Carlos |
| | | | Thyago de Melo Tosin |

Equipe de Elaboração

Reitoria

Diogo Rocha Ferreira Maia
Fábio Rodrigues dos Santos
Naiara Sanches de Lima

Campus Boa Vista Centro

Anderson Corrêa de Oliveira
Isabel George Sornberger
Carlos Felipe Rocha Carneiro

Campus Novo Paraíso

Romero Gomes Silva

SUMÁRIO

| | |
|---|----|
| INTRODUÇÃO..... | 9 |
| ESCOPO..... | 9 |
| RESPONSABILIDADES DO CLIENTE..... | 9 |
| SERVIÇOS PADRÃO | 15 |
| Sistema Unificado de Administração Pública (SUAP)..... | 15 |
| Sistema Acadêmico (Q-Acadêmico)..... | 16 |
| Automação de Biblioteca (Pergamum) | 16 |
| Sistema de Gerenciamento de Conteúdo Web (Plone) | 16 |
| Tecnologias de Educação a Distância (Moodle)..... | 17 |
| Seletivos e Inscrições em Certames (Certames)..... | 17 |
| Backup e Restauração (Bacula) | 17 |
| Infraestrutura de Redes..... | 17 |
| SERVIÇOS PROFISSIONAIS..... | 10 |
| Armazenamento e Compartilhamento de Arquivos..... | 10 |
| Suporte a Equipamentos | 10 |
| Laboratório de Informática..... | 11 |
| Suporte a Software..... | 11 |
| Manutenção de rede cabeada | 11 |
| Manutenção de rede sem fio | 12 |
| E-mail..... | 12 |
| Internet..... | 13 |
| Hospedagem de Páginas Web | 13 |
| Terminais de Registro Eletrônico de Frequência | 13 |
| Vestibulares, Concursos e Bolsas de Assistência Social..... | 14 |
| TERMINOLOGIA | 15 |
| CONSIDERAÇÕES FINAIS | 18 |
| REFERÊNCIAS | 19 |

INTRODUÇÃO

Este Catálogo de Serviços (CS) documenta os serviços prestados pela Tecnologia da Informação (TI) para o Instituto Federal de Roraima (IFRR). Tal catálogo é um fundamento essencial para o Gerenciamento de Nível de Serviço (GNS). GNS é o processo de documentação e aprovação de metas e serviços em Acordos de Nível de Serviços (ANS), em seguida, acompanhamento e revisão dos níveis de serviço reais contra esses alvos. O objetivo é manter e melhorar gradualmente a qualidade dos serviços de TI alinhados aos negócios da instituição.

- As melhorias na qualidade do serviço e a redução da interrupção do serviço, que pode ser alcançado através de um GNS eficaz pode levar a uma economia significativa de recursos financeiros. Menor tempo e esforço é gasto pela equipe de TI na resolução de menos falhas de TI e clientes são capazes de desempenhar as suas funções de negócio, sem impacto adverso.

ESCOPO

O Catálogo de serviços lista todos os serviços de TI, atualmente, sendo fornecidos para o Instituto Federal de Roraima, através de seus respectivos setores de TI, sejam coordenações ou Diretoria.

Para efeitos do presente documento, um serviço será definido como o seguinte:

- Um ou mais sistemas de TI que permitem um processo de negócio.

RESPONSABILIDADES DO CLIENTE

As obrigações e responsabilidades dos usuários são: seguir a política de senha, vírus e políticas de incidentes presente na política de segurança da instituição.

SERVIÇOS PROFISSIONAIS

Os serviços a seguir exigem oficialização da solicitação (através de memorando, ofício ou e-mail) por parte dos clientes, por demandarem atividade técnicas executadas pessoalmente por profissionais especializados.

Armazenamento e Compartilhamento de Arquivos

Armazenamento de arquivos departamentais de uma Unidade do Instituto Federal de Roraima.

| ID | Tarefa | Texto de ajuda ao Usuário | ANS |
|-----|---|---|-----|
| S01 | Criação/Verificação de acesso em espaço para armazenamento de arquivos departamentais | Verifique com a equipe de TI a disponibilidade em sua Unidade. | 2h |
| S02 | Espaço pessoal para armazenamento e compartilhamento de arquivos em Nuvem | Depende do Serviço OwnCloud ou similar Instalado e Configurado pela Equipe de TI, verifique a disponibilidade em sua unidade. | 2h |

Suporte a Equipamentos

Elaboração de descrição técnica para licitação de equipamentos de informática: computadores, scanner, projetores, etc. e assessoria na escolha de equipamentos adequados às necessidades do usuário. Atividades que visam o bom funcionamento dos equipamentos de TI da Instituição. Registro de equipamentos para acessarem a rede da instituição.

| ID | Tarefa | Texto de ajuda ao Usuário | ANS |
|-----|---|--|-----|
| S03 | Acompanhamento de Pregão de Equipamento ou Serviço de TI | Solicitar com mínimo 2 dias úteis de antecedência | N/A |
| S04 | Avaliação de equipamento de TI para recebimento no patrimônio | Por meio de fiscal designado para a comissão de recebimento de material do respectivo contrato. | 24h |
| S05 | Registro de dispositivo na rede do IFRR | Registro de IP para dispositivos acessarem a rede do IFRR | 1h |
| S06 | Suporte na instalação e configuração de equipamentos de TI da Instituição | Disponível de infraestrutura elétrica e de rede adequada. Solicitante deve estar presente durante o atendimento. | 8h |
| S07 | Suporte para instalação, configuração, reposição de toner e resolução de problemas de impressora local ou em rede | Disponível de infraestrutura elétrica e de rede adequada. Solicitante deve estar presente durante o atendimento. | 8h |

| | | | |
|-----|--|--|----|
| S08 | Fornecer informações de garantia e manutenção de equipamentos de informática do IFRR | O usuário deve ter em mãos o número do patrimônio do equipamento em análise. | 8h |
|-----|--|--|----|

Categorias: Equipamentos

Laboratório de Informática

Serviço de manutenção dos laboratórios de Informática, suporte a recursos de software e hardware.

| ID | Tarefa | Texto de ajuda ao Usuário | ANS |
|-----|---|---|-----|
| S09 | Montagem e Configuração dos computadores, Configuração da Rede de Dados para Laboratório de Informática | Serviço funcionando em contingência pela falta de técnico de laboratório de informática | 48h |
| S10 | Instalação, Desinstalação e/ou Atualização de Software em computadores do Laboratório de Informática | Serviço funcionando em contingência pela falta de técnico de laboratório de informática | 24h |

Suporte a Software

Informações, aquisição, instalação e configuração de software na Instituição.

| ID | Serviço | Texto de ajuda ao Usuário | ANS |
|-----|--|--|-----|
| S11 | Informações de software contratado pelo Instituto | Apenas dos softwares homologados pela TI | 8h |
| S12 | Instalação, Configuração e Atualização de Software | Instalação e configuração de software homologado pela Diretoria de Tecnologia da Informação (DTI), em apoio às atividades acadêmicas e administrativas da Instituição. | 4h |

Categorias: Software e Aplicativos

Manutenção de rede cabeada

Serviço de manutenção de infraestrutura de rede de dados, ponto de rede e equipamento de rede nas dependências do IFRR.

| ID | Tarefa | Informações ao Cliente | ANS |
|-----|--|--|-----|
| S13 | Verificação de problema em ponto de rede | Verificar se o cabo está bem encaixado no computador e/ou no | 8h |

| | | | |
|-----|---|---|-----|
| | | ponto de rede antes de solicitar o serviço. | |
| S14 | Ativação de ponto de Rede | Informar a localização/identificação e o setor do onde se encontra o ponto de rede. | 4h |
| S15 | Instalação/Configuração de novos pontos de rede | Sujeito a disponibilidade de Material. | N/A |

Categorias: Redes e Internet

Manutenção de rede sem fio

Serviços de manutenção de infraestrutura de rede de dados, instalação e verificação de ponto de acesso (*access point*), avaliação da rede instalada (*site survey*) nas dependências do IFRR.

| ID | Tarefa | Informações ao Cliente | SLA |
|-----|--|--|-----|
| S16 | Avaliação da rede sem fio instalada (<i>site survey</i>) | | 8h |
| S17 | Configurar um ponto de acesso (<i>access point</i>) | Sujeito a disponibilidade de equipamento | N/A |
| S18 | Fornecimento de acesso a internet, via rede sem fio, para eventos do Instituto | Sujeito a disponibilidade de equipamento | N/A |
| S19 | Fornecimento de acesso a internet, via rede sem fio, para visitantes e convidados da Instituição | Sujeito a disponibilidade de equipamento | N/A |

Categorias: Redes e Internet

E-mail

Serviço de Correio Eletrônico Institucional (@ifrr.edu.br).

| ID | Serviço | Texto de ajuda ao Usuário | ANS |
|-----|---|--|-----|
| S20 | Endereço de e-mail institucional para uso de servidor | | 8h |
| S21 | Endereço de e-mail institucional para setor | | 8h |
| S22 | Análise e orientação sobre conteúdo de e-mail malicioso ou com suspeita de fraude | Para usuário que recebe mensagem com suspeita de ser fraude em seu e-mail do IFRR ou usuário externo que recebe mensagem suspeita originada na instituição ou envolvendo o nome do IFRR. | 8h |

Categorias: Comunicação, Redes e Internet, Segurança da Informação

Internet

Acesso a sites para fins acadêmicos ou administrativos na dependências do IFRR.

| ID | Serviço | Texto de ajuda ao Usuário | ANS |
|-----|---|--|-----|
| S23 | Restringir a navegação de determinadas redes ou dispositivos a determinados sítios eletrônicos | Por segurança, proteção contra sítios maliciosos, ou restrições administrativas. | 8h |
| S24 | Verificar problema de indisponibilidade ou comprometimento da velocidade no serviço de internet | | 8h |

Categorias: Redes e Internet, Segurança da Informação

Hospedagem de Páginas Web

Espaço para criação, publicação e hospedagem de páginas institucionais, relacionados às unidades, projetos, laboratórios, eventos ou cursos do IFRR.

| ID | Serviço | Texto de ajuda ao Usuário | ANS |
|-----|--|--|-----|
| S25 | Auxílio para criação de Página Institucional e delegação de responsabilidades na sua Atualização | Serviço de orientação ao usuário final. | 40h |
| S26 | Auxílio na criação e divulgação de formulários de enquete | | 20h |
| S27 | Criação de Usuário e/ou Grupo no Portal Institucional | Informar o nome, sobrenome e e-mail dos usuários e a área do sítio eletrônico que terá acesso. | 4h |

Terminais de Registro Eletrônico de Frequência

Suporte dado ao funcionamento dos terminais de ponto, terminais de refeitório e terminais de chaves.

| ID | Serviço | Texto de ajuda ao Usuário | ANS |
|-----|--|---|-----|
| S28 | Verificar e Corrigir Problema no Terminal de Ponto, Refeitório ou Chaves | Terminal de refeitório está funcionando como contingenciamento pela falta de cadastro biométrico dos alunos | 8H |
| S29 | Instalar e configurar novo Terminal de Ponto | | 24H |

| | | | |
|-----|---|--|-----|
| S30 | Atualização do sistema utilizado para registrar o ponto no Terminal | | 24h |
| S31 | Manutenção ou troca da leitora de digital | | 24h |

Vestibulares, Concursos e Bolsas de Assistência Social

Consultoria na composição dos editais para tornar os critérios de seleção compatíveis com os métodos e ferramentas disponíveis na Instituição, extração de informações dos candidatos das bases de dados para alimentar as planilhas e classificação com o Excel.

| ID | Serviço | Texto de ajuda ao Usuário | ANS |
|-----|---|--|-----|
| S32 | Consultoria na composição dos editais para tornar os critérios de seleção compatíveis com os métodos e ferramentas adotados pela instituição. | | N/A |
| S34 | Extração de informações dos candidatos das bases de dados para alimentar as planilhas de classificação no Excel | Agendar com antecedência de 2 dias úteis | 4h |
| S35 | Criação/Adaptação de Script de classificação de acordo com as especificidades do edital | Agendar com antecedência de 2 dias úteis | 8h |

SERVIÇOS PADRÃO

Serviços padrão são aqueles que não precisam ser requisitados para serem utilizados ou são serviços restritos a alguns setores e usuários, por possuírem algum nível de automatização ou oferecem alguma forma de autoatendimento.

Sistema Unificado de Administração Pública (SUAP)

Sistemas de informação para suprir as demandas acadêmicas e administrativas no âmbito dos Institutos Federais.

| ID | Nome do Serviço | Descrição |
|-----|---|--|
| P01 | Extração de dados do SIAPENET e/ou SIGEPE para alimentar o SUAP | É um processo parcialmente automatizado por rotinas do SUAP uma vez por semana. Em casos excepcionais executados mais de uma vez. |
| P02 | Gerenciar credenciais | Utilizada para identificar os usuários na rede do IFRR e disponibilizar acesso aos sistemas da instituição. O processo de criação e transferência de unidade é realizado após a importação dos dados descrita em SP001, sempre que um novo prestador de serviço é cadastrado ou quando novos alunos são importados do Q-Acadêmico. |
| P03 | Solicitação de mudança de senha (SUAP, Rede e Internet) | Realizado através do link: https://suap.ifrr.edu.br/comum/solicitar_trocar_senha/ Obs.: o usuário deve ter informado um e-mail ao setor pessoal |
| P04 | Hospedagem do SUAP | O suap pode ser acessado neste endereço: http://suap.ifrr.edu.br |
| P05 | Atualização do SUAP | Atualização do SUAP hospedado no Gitlab do IFRR com as customizações pertinentes as especificidades do IFRR |

Sistema Acadêmico (Q-Acadêmico)

Desenvolvido especialmente para os CEFETs o Q-Acadêmico é um sistema de Gestão Acadêmica integrado, projetado para administrar os mais diversos setores e departamentos das instituições de ensino.

| ID | Serviço | Texto de ajuda ao Usuário |
|-----|--|---|
| P06 | Infraestrutura e Hospedagem do Q-Acadêmico Web | Módulos para acesso Virtual à Professor, Aluno, Pais de Aluno, Empresa e Egressos. http://academico.ifrr.edu.br/ |

Automação de Biblioteca (Pergamum)

Automação e gestão das rotinas e serviços das bibliotecas do IFRR.

| ID | Nome do Serviço | Descrição |
|-----|---|---|
| P07 | Hospedagem da Aplicação Web | Permite pesquisar o catálogo das bibliotecas do IFRR, efetuar renovações, reservas e consultar empréstimos e débitos do usuário |
| P08 | Procedimento de migração dos dados de alunos e servidores para o Pergamum | Consiste em migrar os dados a partir dos sistemas origem Q-Acadêmico e SUAP para o sistema destino Pergamum |

Sistema de Gerenciamento de Conteúdo Web (Plone)

O Plone é um Sistema de Gerenciamento de Conteúdo Web (SGCW) usado para criar, editar, gerenciar e publicar conteúdo de um Portal Corporativo de forma consistentemente organizada permitindo que o mesmo seja modificado, removido e adicionado com facilidade.

| ID | Nome do Serviço | Descrição |
|-----|---------------------|-----------|
| P09 | Hospedagem do Plone | |

Tecnologias de Educação a Distância (Moodle)

Disponibilização de recursos tecnológicos e serviços para a educação a distância.

| ID | Nome do Serviço | Descrição |
|-----|----------------------|-----------|
| P10 | Hospedagem do Moodle | |

Seletivos e Inscrições em Certames (Certames)

Sistema para inscrição em Certames e Classificação de candidatos a Seletivos de cursos Técnicos para o Ensino Médio.

| ID | Serviço | Descrição |
|-----|------------------------|-----------|
| P11 | Hospedagem do Certames | |

Backup e Restauração (Bacula)

Por questões de segurança são realizados backups de bancos de dados, configurações de sistemas e ambientes de software, arquivos de usuários e setores armazenados nos servidores de arquivos e compartilhamento do IFRR.

| ID | Serviço | Descrição |
|-----|--|-----------|
| P12 | Backup e restauração de dados com o Bacula | |

Infraestrutura de Redes

| ID | Serviço | Descrição |
|-----|---|---|
| P13 | Configuração de Máquinas Virtuais | Virtualização (Xen Server) |
| P14 | Configuração de Servidores Físicos | |
| P15 | Aumento de capacidade do <i>Storage</i> | |
| P16 | Troca ou configuração de Switch | Troca de switch com defeito, ou reconfiguração de switch e ainda inclusão de um novo switch no datacenter |
| P17 | Monitoramento de Ativos de Rede | Zabbix |

TERMINOLOGIA

Serviço de TI:

Um ou mais recursos de TI que permite um processo de negócio. Um serviço de TI exhibe as seguintes características:

- Cumpre uma ou mais necessidades do cliente
- Suporta objetivos de negócios do cliente
- É percebido pelo cliente como um todo coerente ou produto consumível

Sistema de TI:

Um composto integrado que consiste em um ou mais processos, hardware, software, instalações e pessoas, que fornece uma capacidade para satisfazer uma necessidade declarada ou objetiva. É uma coleção de recursos e itens de configuração ou bens que são necessários para entregar um serviço de TI. Um sistema informatizado é muitas vezes referido como uma solução tecnológica.

Itens de Configuração (IC):

Um componente de uma infraestrutura de TI que é parte de um sistema de TI. O IC é um termo ITIL para o que é muitas vezes conhecido como um ativo de TI. ICs podem variar muito em tamanho, complexidade e tipo – de um documento ou política a um sistema inteiro ou um módulo único ou um componente de hardware menor.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os requisitos e critérios para a execução de alguns serviços serão avaliados em cada caso, sendo condição necessária para realização dos mesmos, uma vez que o serviço careça de insumos, equipamento ou pessoal, por exemplo.

A publicação do Catálogo de Serviço de Tecnologia da Informação traz uma nova forma de relacionamento entre os diversos setores e a área de Tecnologia da Informação do Instituto Federal de Roraima. Espera-se que, com o CSTI, as unidades organizacionais tenham maior alinhamento para contribuir com o atendimento dos objetivos estratégicos da Instituição.

REFERÊNCIAS

BON, Jan Van. ITIL: guia de referência, edição 2011. Rio de Janeiro: Elsevier, 2012.

SOARES, Belmiro et al. Catálogo de Serviços de Tecnologia da Informação. Conselho Administrativo de Defesa Econômica – Cade. Brasília, 2014.

TJRR. Catálogo de Serviço de Tecnologia da Informação. Tribunal de Justiça do Estado de Roraima. Roraima, 2013.

SERPRO. Catálogo de Serviços de TI. 2014.