

**IF SUDESTE MG – REITORIA**

Rua Luz Interior, 360, Bairro Estrela Sul - CEP 36030-713 – Juiz de Fora – MG

**CONSELHO DE GOVERNANÇA DIGITAL DO IF SUDESTE MG**

**RESOLUÇÃO COGD Nº 08/2022, DE 15-03-2022**

Aprova o Cardápio de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sudeste de Minas Gerais.

O Presidente do Conselho de Governança Digital do **Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sudeste de Minas Gerais**, no uso de suas atribuições legais, conferidas pelo Decreto Presidencial de 20-04-2021, publicado no Diário Oficial da União, Edição nº 74, de 22-04-2021, Seção 2, página 1, e das competências previstas no Regimento Geral deste Instituto e no Regulamento Próprio do Conselho de Governança Digital, e,

Considerando o Processo Administrativo nº 23223.002702/2021-41, e, ainda,

Considerando a reunião ordinária do Conselho de Governança Digital realizada em 15-03-2022,

RESOLVE:

Art. 1º **APROVAR** o Cardápio de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sudeste de Minas Gerais.

Art. 2º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

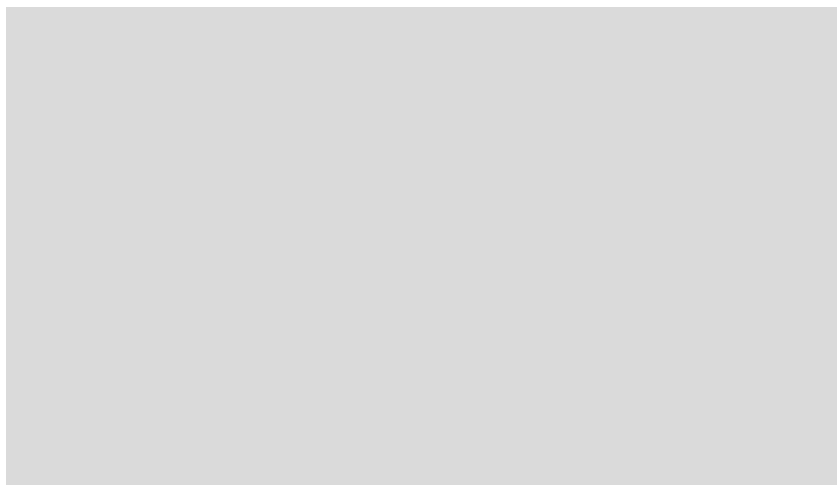
André Diniz de Oliveira  
Reitor – IF Sudeste MG  
Dec. Presidencial – DOU de 22-04-2021

# CARDÁPIO DE SERVIÇOS

TECNOLOGIA DA  
INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO



**INSTITUTO  
FEDERAL**  
Sudeste de Minas Gerais





## REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL

### **Presidente da República**

Jair Messias Bolsonaro

### **Ministro da Educação**

Victor Godoy Veiga

### **Secretário de Educação Profissional e Tecnológica**

Tomás Dias Sant'Ana



## **INSTITUTO FEDERAL**

Sudeste de Minas Gerais

## **INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO SUDESTE DE MINAS GERAIS**

### **Reitor**

André Diniz de Oliveira

### **Pró-Reitora de Desenvolvimento Institucional**

Raquel Fernandes

### **Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação**

Igor Meneguitte Ávila

## **Coordenadores de Tecnologia da Informação e Comunicação**

Ana Paula Gonçalves de Oliveira - Reitoria  
Cleverson Marques Vieira - *Campus* Rio Pomba  
Dayene Mendes Silva Gonçalves - Reitoria  
Diego Monteiro Duarte - *Campus* Juiz de Fora  
Flávio Roza Batalha - *Campus* Manhuaçu  
Johnatan Martins Silva - *Campus* Santos Dumont  
Lívia Dias de Paula Porfírio - *Campus* São João del-Rei  
Maira Oliveira - *Campus* Avançado Cataguases  
Saulo Ladislau Monteiro - *Campus* Muriaé  
Tanuri Vilela Ribeiro - *Campus* Avançado Bom Sucesso  
Welesson Flávio da Silva - *Campus* Barbacena

### **Diagramação**

Flávio Roza Batalha

### **Revisão Linguística**

Simone Muller Costa



# Sumário

<b>APRESENTAÇÃO .....</b>	<b>8</b>
<b>CAMPUS AVANÇADO BOM SUCESSO .....</b>	<b>9</b>
Gerência de Infraestrutura de TI .....	9
Manutenção e Suporte a Recursos de TI.....	10
Redes de Computadores.....	13
Ferramentas de Comunicação Institucional.....	15
Serviços de Aquisição e Consultoria em TI.....	16
Governança e Serviços de Apoio .....	17
<b>CAMPUS AVANÇADO CATAGUASES.....</b>	<b>18</b>
Gerência de Infraestrutura de TI .....	18
<b>CAMPUS BARBACENA .....</b>	<b>19</b>
Gerência de Infraestrutura de TI .....	19
Manutenção e Suporte a Recursos de TI.....	21
Redes de Computadores.....	24
Armazenamento e Servidores.....	26
Ferramentas de Comunicação Institucional.....	28
Sistemas de Informação e Portais Institucionais .....	29
Serviços de Aquisição e Consultoria em TI.....	31
Governança e Serviços de Apoio .....	33
<b>CAMPUS JUIZ DE FORA .....</b>	<b>34</b>
Manutenção e Suporte a Recursos de TI.....	36
Redes de Computadores.....	39
Armazenamento e Servidores.....	41
Ferramentas de Comunicação Institucional.....	43
Sistemas de Informação e Portais Institucionais .....	44
Serviços de Aquisição e Consultoria em TI.....	46
Governança e Serviços de Apoio .....	48
<b>CAMPUS MANHUAÇU .....</b>	<b>49</b>
Manutenção e Suporte a Recursos de TI.....	51
Redes de Computadores.....	54
Ferramentas de Comunicação Institucional.....	56
Serviços de Aquisição e Consultoria em TI.....	57
Governança e Serviços de Apoio .....	58

<b>CAMPUS MURIAÉ .....</b>	<b>59</b>
Gerência de Infraestrutura de TI .....	59
Manutenção e Suporte a Recursos de TI.....	60
Redes de Computadores.....	63
Armazenamento e Servidores.....	65
Ferramentas de Comunicação Institucional.....	67
Sistemas de Informação e Portais Institucionais .....	68
Serviços de Aquisição e Consultoria em TI.....	70
Governança e Serviços de Apoio .....	71
<b>CAMPUS RIO POMBA .....</b>	<b>72</b>
Gerência de Infraestrutura de TI .....	72
Manutenção e Suporte a Recursos de TI.....	74
Redes de Computadores.....	77
Armazenamento e Servidores.....	79
Ferramentas de Comunicação Institucional.....	81
Sistemas de Informação e Portais Institucionais .....	82
Serviços de Aquisição e Consultoria em TI.....	84
Governança e Serviços de Apoio .....	86
<b>CAMPUS SANTOS DUMONT .....</b>	<b>87</b>
Gerência de Infraestrutura de TI .....	87
Manutenção e Suporte a Recursos de TI.....	88
Redes de Computadores.....	91
Armazenamento e Servidores.....	93
Ferramentas de Comunicação Institucional.....	94
Serviços de Aquisição e Consultoria em TI.....	95
Governança e Serviços de Apoio .....	96
<b>CAMPUS SÃO JOÃO DEL-REI.....</b>	<b>97</b>
Gerência de Infraestrutura de TI .....	97
Manutenção e Suporte a Recursos de TI.....	99
Redes de Computadores.....	102
Armazenamento e Servidores.....	104
Ferramentas de Comunicação Institucional.....	106
Serviços de Aquisição e Consultoria em TI.....	107
Governança e Serviços de Apoio .....	108

## **COORDENAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE REDES E COMUNICAÇÃO CIRC - REITORIA ... 109**

Gerência de Infraestrutura de TI .....	109
Manutenção e Suporte a Recursos de TI.....	110
Redes de Computadores.....	113
Armazenamento e Servidores.....	115
Ferramentas de Comunicação Institucional.....	117
Serviços de Aquisição e Consultoria em TI.....	118
Governança e Serviços de Apoio .....	120

## **COORDENAÇÃO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO CSIC - REITORIA .... 121**

Sistemas de Informação e Portais Institucionais .....	121
Serviços de Aquisição e Consultoria em TI.....	124
Governança e Serviços de Apoio .....	125

## **CONCLUSÃO ..... 126**



# Apresentação

Cardápio de Serviços de TIC avaliado pela Comissão de Tecnologia da Informação e Comunicação e aprovado em reunião do Conselho de Governança Digital.

Os serviços são organizados por categoria.

Fevereiro, 2022.

## ► Campus Avançado Bom Sucesso

### Gerência de Infraestrutura de TI

Serviços relacionados à gerência de Infraestrutura de TI, tais como: alocação de equipamentos e seu controle, bem como checagem e auditoria dos processos

---

#### Serviço 02: Instalação e/ou Realocação de Equipamentos de TI

**Descrição:** Este serviço engloba atividades de instalação, alocação e realocação de equipamentos de TI a serem concedidos ou que já estão alocados em um setor. Esse serviço não engloba as etapas do processo administrativo, o qual é de responsabilidade do setor de Patrimônio e deve ser provocado por ele

**Condições:** Aprovação do setor de Patrimônio, Disponibilidade Técnica para Alocação de Equipamento.

**Grupos Solicitantes:** Setor de Patrimônio.

**Outros Serviços Relevantes:** Aquisição de Ativos de TI.

**SLA:** 4 dias.

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial e Avaliação da Requisição: 1 dia;
- Verificação de Disponibilidade Técnica: ½ dia;
- Preparação de equipamento para alocação: 2 dias;
- Realização da Instalação: ½ dia.

## Manutenção e Suporte a Recursos de TI

Serviços relacionados a suporte técnico ao usuário e manutenção de computadores, periféricos, *softwares* aplicativos e demais recursos de TI

---

### Serviço 04: Manutenção Preventiva

**Descrição:** Este serviço engloba atividades de manutenção preventiva dos equipamentos de TI da unidade, visando à sobrevida dos equipamentos e à economia de recursos.

**Condições:** Disponibilidade de insumos para manutenção; disponibilidade de servidores livres para a atividade; autorização da chefia responsável pelo equipamento.

**Grupos Solicitantes:** Setor de TI (Serviço Interno).

**Outros Serviços Relevantes:** Aquisição de ativos e insumos de TI.

**SLA:** Interno (INT).

**Etapas SLA:**

- Elaboração do Plano de Manutenção Preventiva;
- Verificação da Disponibilidade de Insumos e Pessoal;
- Alocação de Pessoal;
- Realização da Manutenção.

### Serviço 05: Manutenção Corretiva

**Descrição:** Este serviço engloba atividades de manutenção corretiva dos equipamentos de TI da unidade, visando solucionar problemas ocorridos durante o uso e que interrompam ou dificultem as atividades do setor.

**Condições:** Disponibilidade de insumos para manutenção; disponibilidade de profissionais e/ou contrato de manutenção, no caso de recursos especializados, como, por exemplo, serviços de impressão.

**Grupos Solicitantes:** Servidores e alunos representantes de Centro Acadêmico (apenas nos *campi*).

**Outros Serviços Relevantes:** Aquisição de Ativos de TI; Manutenção Preventiva.

**SLA:** 4 dias.

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial e Avaliação da Requisição: 1 dia;
- Verificação da Disponibilidade de Insumos e Profissionais: 1 dia;
- Realização da Manutenção: 2 dias.

## Serviço 06: Suporte em Tecnologia da Informação a Eventos Institucionais

**Descrição:** Serviço prestado quando recursos de Tecnologia de Informação são necessários para a realização de eventos institucionais. Nesses casos, a equipe de TI será acionada e, após a análise das condições para o serviço, ela prestará o devido atendimento. Os serviços de TI, os quais deverão ser descritos em formulário próprio, estão relacionados à infraestrutura de TI no local do evento, equipamentos que serão cedidos temporariamente, suporte técnico aos equipamentos cedidos e configuração para acesso de serviços externos. O plano de atendimento resultante da solicitação regerá os demais atendimentos relativos ao evento.

**Condições:** Solicitação realizada com antecedência, mínima, de 30 dias do início previsto para o evento. O evento deve ser aprovado pela entidade competente da unidade e atender aos prazos mínimos de requisição (relativos a SLA). Além disso, deverá haver disponibilidade técnica para alocação do equipamento. Cabe ressaltar que formulário de execução de serviços de TI deverá ser preenchido e enviado para a Coordenação de Tecnologia da Informação, via SIPAC.

**Grupos Solicitantes:** Responsável pelo Evento.

**Outros Serviços Relevantes:**

**SLA:** 30 dias.

**Etapas SLA:**

- Atendimento Inicial: 1 dia;
- Avaliação da Requisição: 7 dias;
- Verificação de Disponibilidade Técnica: 1 dia;
- Elaboração de Plano de Atendimento: 14 dias;
- Início do acompanhamento e suporte ao Evento: 7 dias.

## Serviço 07: Suporte a uso de Recursos de TI (*Hardware e Software*)

**Descrição:** Este serviço trata do suporte ao uso de recursos de TI, através de configuração, manutenção operacional e instruções de uso de equipamentos, quando pertinente. Também inclui atividades de instalação e suporte ao uso de *softwares* homologados na instituição.

**Grupos Solicitantes:** Servidores e alunos representantes de Centro Acadêmico (apenas nos *campi*).

**Outros Serviços Relevantes:** Manutenção Preventiva; Manutenção Corretiva.

### 7.1 Subserviço: Suporte a Impressoras e Scanners

**Condições:** Disponibilidade de Insumos para Impressoras/Contrato de *Outsourcing*.

**SLA:** 3 dias / 1 dia + Prazo Contratual.

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial e Avaliação da Requisição: 1 dia;
- Atendimento:
  - Caso não haja *Outsourcing*:
    - I. Verificação da Disponibilidade de Insumos: 1 dia;
    - II. Atendimento: 1 dia.
  - Caso haja *Outsourcing*:
    - I. Acionamento do Contrato (UC - Contrato de Apoio): Prazo definido em Contrato.

### 7.3 Subserviço: Configuração e Instalação de *hardware*

*Condições:* O *hardware* deve ser pertencente ao IF e estar sob a guarda do setor de patrimônio. É necessário ainda que haja profissional capacitado para o equipamento de *hardware* específico.

SLA: 2 dias.

Etapas SLA:

- Atendimento inicial e Avaliação da Requisição: 1 dia;
- Atendimento: 1 dia.

### 7.4 Subserviço: Configuração e Instalação de *Software*

*Condições:* O *software* deve ser homologado pela STI. Caso seja licenciado, a licença deve ser pertencente ao IF.

SLA: entre 1 e 5,5 dias.

Etapas SLA:

- Atendimento inicial e Avaliação da Requisição: 1 dia;
- Verificação de Homologação:
  - *Software* já homologado ou desaprovado: ½ dia;
  - *Software* não avaliado: 3 dias.
- Verificação do Licenciamento:
  - Atendimento: 1 dia.

## Redes de Computadores

### Serviços de Implantação e gerência de redes cabeadas e sem fio (serviços de rede)

---

#### **Serviço 08: Gestão da Rede Física**

**Descrição:** Tarefas que visam garantir o funcionamento, confiabilidade, interoperabilidade e segurança da rede de dados, de forma a manter a disponibilidade dos serviços e da infraestrutura de comunicação dos *campi*, assim como acompanhar o crescimento dessa infraestrutura. Engloba atividades de projeto, monitoramento, manutenção, controle de elementos físicos e lógicos da rede, autenticação e gerência de acesso de usuários e máquinas.

**Outros Serviços Relevantes:** Internet, Armazenamento e Servidores, Ferramentas de Comunicação Institucional, Sistemas de Informação e Portais Institucionais.

#### **8.1 Subserviço: Projeto de Expansão/Modificação da Rede Física**

**Descrição:** Serviço interno provocado pela monitoração das limitações da rede ou externo provocado por mudanças na estrutura de rede da unidade.

**Condições:** Disponibilidade de equipamentos.

**Grupos Solicitantes:** Diretores sistêmicos ou chefes de departamento.

**SLA:** 45 dias.

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial e Avaliação da Requisição: 1 dia;
- Prospecção da solução: 5 dias;
- Elaboração do projeto: 30 dias;
- Configuração da solução: 7 dias;
- Ativação na nova configuração: 2 dias.

#### **8.2 Subserviço: Manutenção de Rede Física**

**Condições:** Falha na rede física (para problemas de acesso a *sites* específicos ou conectividade, ver serviço "Internet").

**Grupos Solicitantes:** Pessoas ou coletividades internas.

**SLA:** 5 dias.

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial: 1 dia;
- Análise da demanda: 1 dia;
- Prospecção da solução: 2 dias;
- Configuração da solução: 1 dia.



### Serviço 09: Gestão da Rede sem Fio

**Descrição:** Atividades de projeto, configuração e manutenção da infraestrutura de acesso sem fio à rede institucional. Englobam análise de cobertura, instalação de pontos de acesso, controle do acesso de usuários e equipamentos móveis bem como aplicação de políticas de segurança, de forma a manter a confidencialidade, disponibilidade e integridade da rede.

**Condição:** Existência de infraestrutura de rede física e disponibilidade de equipamentos.

**Outros Serviços Relevantes:** Gestão da rede física.

**SLA:** Interno (INT).

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial e Avaliação da Requisição;
- Prospecção da solução;
- Configuração da solução;
- Ativação na nova configuração.

### Serviço 10: Liberação de Site/Serviço On-line

**Descrição:** Serviço composto por tarefas de configuração do *firewall* com objetivo de autorizar que o solicitante ou que a comunidade tenha acesso a novos *sites* ou serviços.

**Grupos Solicitantes:** Servidores e alunos representantes de Centro Acadêmico (apenas nos *campi*).

**Outros Serviços Relevantes:** Não se aplica.

**SLA:** 14 dias.

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial e Avaliação da Requisição: 1 dia;
- Prospecção da solução: 10 Dias;
- Configuração da solução: 2 dias;
- Apresentação da solução: 1 dia.

### Serviço 11: Internet

**Descrição:** Serviço composto por tarefas de prospecção da solução; abertura de chamado nas operadoras, em caso de problema externo; configuração, em caso de problemas locais; testes.

**Grupos Solicitantes:** Servidores e alunos representantes de Centro Acadêmico (apenas nos *campi*).

**Outros Serviços Relevantes:** Não se aplica.

**SLA:** Disponibilidade (DIS): 3 dias.

**Etapas SLA:**

- Se o problema for local:
  - Atendimento inicial e Avaliação da Requisição: 1 dia;
  - Prospecção da solução: ½ dia;
  - Configuração da solução: ½ dia;
  - Apresentação da solução: 1 dia.
- Se o problema for externo: De acordo com o SLA da RNP.

## Ferramentas de Comunicação Institucional

Serviços de Manutenção e disponibilização de meios e recursos para a realização de comunicação informatizada no âmbito do Instituto

---

### Serviço 16: Gestão de E-mail Institucional

**Descrição:** Serviços de TI relacionados ao sistema de e-mail institucional e correlatos, tais como: grupos, treinamento, habilitação de recursos, dentre outros.

#### 16.1 Subserviço: E-mail institucional para Comissão

**Condições:** Formulário de requisição e responsabilidade de uso de e-mail enviado via SIPAC, caso seja solicitação de criação do e-mail; Portaria de criação da comissão, somente na criação; Portarias de nomeação dos membros; Autorização do presidente da comissão ou de seu substituto.

**Grupos Solicitantes:** Membros da comissão.

**SLA:** 1,5 dias.

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial e avaliação da requisição: 1 dia;
- Criação da conta de e-mail e cadastro dos membros: ½ dia.

#### 16.2 Subserviço: E-mail institucional para Setor/Departamento

**Condições:** Formulário de requisição e responsabilidade de uso de e-mail enviado via SIPAC, caso seja solicitação de criação de e-mail; Portaria de nomeação.

**Grupos Solicitantes:** Chefes de setor.

**SLA:** 1,5 dias.

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial e avaliação da requisição: 1 dia;
- Criação da conta: ½ dia.

#### 16.3 Subserviço: E-mail institucional para Servidor

**Condições:** Em caso de suporte, a solicitação deverá partir do usuário responsável. No caso de solicitação de criação de e-mail, o formulário de requisição e responsabilidade de uso de e-mail deve ser enviado via SIPAC, caso seja solicitação de criação de e-mail; Deverão ser fornecidas ainda as seguintes informações: nome completo, e-mail pessoal, CPF e setor a ser alocado.

**Grupos Solicitantes:** Servidores do setor de Gestão de Pessoas.

**SLA:** 1,5 dias.

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial e avaliação da requisição: 1 dia;
- Criação da conta: ½ dia.

#### 16.4 Subserviço: Grupos de E-mail Institucional

**Condições:** Para a criação de um grupo, deverá ser fornecida uma justificativa que será avaliada pela equipe de TI responsável.

**Grupos Solicitantes:** Chefes de setor.

**SLA:** 1,5 dias.

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial e avaliação da requisição: 1 dia;
- Criação do grupo e inclusão dos membros: ½ dia.

## Serviços de Aquisição e Consultoria em TI

Serviços de aconselhamento em TIC's, seja relacionado a compras ou a demais pareceres técnicos

---

### Serviço 22: Aquisição de Ativos de TI

**Descrição:** Serviços de aquisição referente a ativos de TI para atender a diferentes necessidades da instituição com o intuito de: melhorar a eficiência dos sistemas; propor mais agilidade nos processos administrativos; promover economia; e melhorar a utilização de *softwares* e *hardwares*.

**Condições:** DOD; Serviço previsto no PAC e PDTIC; Solicitação deve ser feita seguindo o calendário de planejamento da contratação da unidade; Direcionamento à Coordenação/Diretoria de TI competente para análise; Disponibilidade de recursos financeiros por parte do setor solicitante.

**Grupos Solicitantes:** Chefias de setores.

**SLA:** 11 dias + SLA definida na análise.

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial: 1 dia;
- Análise de viabilidade de aquisição: 10 dias;
- Resposta à análise e entrega dos documentos ao setor de licitação: SLA definida na análise.

#### 22.1 Subserviço: Levantamento de Demandas de Ativos de TI

**Descrição:** Sub-serviço automatizado de atualização tecnológica e de atendimento às demandas de TI reprimidas.

**SLA:** Interno (INT).

16

#### 22.2 Subserviço: Especificação de Ativo de TI

**Descrição:** Sub-serviço relacionado à elaboração de especificações de equipamentos e insumos de tecnologia da informação por compras conduzidas por outros setores, desde que devidamente justificadas.

**SLA:** Interno (INT).

#### 22.3 Subserviço: Elaboração de Projeto de Aquisição de Ativo de TI

**Descrição:** Sub-serviço relacionado à elaboração de especificações de projetos de tecnologia da informação conduzidos por outros setores, desde que devidamente justificados.

**SLA:** Interno (INT) - Depende da disponibilidade dos setores envolvidos e da necessidade do requisitante.

## Governança e Serviços de Apoio

---

### Serviço 23: Gestão de Segurança da Informação

**Descrição:** Este serviço abarca questões relacionadas às atividades de prevenção e resolução de incidentes de segurança da informação, com escopo institucional, objetivando a proteção da informação.

**Condições:** Disponibilidade de equipamentos e equipe capacitada para a atividade; Aprovação da abordagem adotada no Conselho de Segurança da Informação.

**Grupos Solicitantes:** Chefia de Setor.

**Outros Serviços Relevantes:** Controle de acesso de rede.

**SLA:** 3 dias.

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial e Avaliação da Requisição: 1 dia;
- Pesquisa da ocorrência: 1 dia;
- Apresentação da solução: 1 dia.

### Serviço 24: Gestão de Usuários

**Descrição:** Serviço que tem como finalidade a Gestão dos Usuários dos sistemas e suas respectivas permissões de acesso a recursos computacionais de conexão às redes de comunicação de dados disponíveis na instituição. Relacionado às atividades de criação, alteração e exclusão de permissões de acessos aos sistemas institucionais.

**Condições:** Disponibilidade dos sistemas.

**Grupos Solicitantes:** Servidores e alunos representantes de Centro Acadêmico (apenas nos *campi*).

**Outros Serviços Relevantes:** Grupo Sistemas de Informação e Portais Institucionais. Gestão da Segurança da Informação.

**SLA:** 2 dias.

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial e Avaliação da Requisição: 1 dia;
- Atendimento: 1 dia.

## ► Campus Avançado Cataguases

### Gerência de Infraestrutura de TI

Serviços relacionados à gerência de Infraestrutura de TI, tais como: alocação de equipamentos e seu controle; checagem e auditoria dos processos

---

#### Serviço 01: Concessão de Equipamento de TI

**Descrição:** Este serviço engloba todas as atividades que envolvem a concessão de equipamentos de TI sob a guarda do setor de TI da unidade, temporária ou permanentemente.

**Condições:** Disponibilidade do equipamento solicitado no setor de TI.

**Grupos Solicitantes:** Chefia de Setor.

**Outros Serviços Relevantes:** Instalação/Realocação de Equipamentos de TI; Aquisição de Ativos de TI.

**SLA:** 3 dias.

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial e Avaliação da Requisição: 1 dia;
- Verificação de Disponibilidade: 1 dias;
- Concessão de Equipamento: 1 dia.

18

#### 1.1 Subserviço: Empréstimo de Equipamento de TI

**Descrição:** Variação do Serviço 01 para concessões com prazo para devolução.

#### 1.2 Subserviço: Alocação de Equipamento de TI

**Descrição:** Variação do Serviço 01 para concessões sem prazo para devolução. Apenas relacionado a itens não permanentes (não tombados). Para itens permanentes, ver Serviço "Instalação/Realocação de Equipamentos de TI".

#### Serviço 02: Instalação/Realocação de Equipamentos de TI

**Descrição:** Este serviço engloba atividades de instalação, alocação e realocação de equipamentos de TI a serem concedidos ou que já estão em um setor. Esse serviço não engloba as etapas do processo administrativo, o qual é de responsabilidade do setor de Patrimônio e deve ser provocado por ele.

**Condições:** Aprovação do setor de Patrimônio, Disponibilidade Técnica para Alocação de Equipamento.

**Grupos Solicitantes:** Setor de Patrimônio.

**Outros Serviços Relevantes:** Aquisição de Ativos de TI.

**SLA:** 5 dias.

SLA dimensionado, conforme parágrafo 4º artigo 10 da Resolução COGD Nº 13/2021, de 05-08-2021 do catálogo de serviços do IF Sudeste MG.

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial e Avaliação da Requisição: 1 dia;
- Verificação de Disponibilidade Técnica: ½ dia;
- Preparação de equipamento para alocação: 3 dias;
- Realização da Instalação: ½ dia.

## ► Campus Barbacena

### Gerência de Infraestrutura de TI

Serviços relacionados à gerência de Infraestrutura de TI, tais como: alocação de equipamentos e seu controle; checagem e auditoria dos processos

---

#### Serviço 01: Concessão de Equipamento de TI

**Descrição:** Este serviço engloba todas as atividades que envolvem a concessão de equipamentos de TI sob a guarda do setor de TI da unidade, temporária ou permanentemente.

**Condições:** Disponibilidade do equipamento solicitado no setor de TI.

**Grupos Solicitantes:** Chefia de Setor.

**Outros Serviços Relevantes:** Instalação/Realocação de Equipamentos de TI; Aquisição de Ativos de TI.

**SLA:** 4 dias.

SLA dimensionado, conforme parágrafo 4º artigo 10 da Resolução COGD Nº 13/2021, de 05-08-2021 do catálogo de serviços do IF Sudeste MG.

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial e Avaliação da Requisição: 1 dia;
- Verificação de Disponibilidade: 2 dias;
- Concessão de Equipamento: 1 dia.

#### 1.1 Subserviço: Empréstimo de Equipamento de TI

**Descrição:** Variação do Serviço 01 para concessões com prazo para devolução.

#### 1.2 Subserviço: Alocação de Equipamento de TI

**Descrição:** Variação do Serviço 01 para concessões sem prazo para devolução. Apenas relacionado a itens não permanentes (não tombados). Para itens permanentes, ver Serviço "Instalação/Realocação de Equipamentos de TI".



## **Serviço 02: Instalação/Realocação de Equipamentos de TI**

**Descrição:** Este serviço engloba atividades de instalação, alocação e realocação de equipamentos de TI a serem concedidos ou que já estão em um setor. Esse serviço não engloba as etapas do processo administrativo, o qual é de responsabilidade do setor de Patrimônio e deve ser provocado por ele.

**Condições:** Aprovação do setor de Patrimônio, Disponibilidade Técnica para Alocação de Equipamento.

**Grupos Solicitantes:** Setor de Patrimônio.

**Outros Serviços Relevantes:** Aquisição de Ativos de TI.

**SLA:** 5 dias.

SLA dimensionado, conforme parágrafo 4º artigo 10 da Resolução COGD Nº 13/2021, de 05-08-2021 do catálogo de serviços do IF Sudeste MG.

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial e Avaliação da Requisição: 1 dia;
- Verificação de Disponibilidade Técnica: 1 dia;
- Preparação de equipamento para alocação: 2 dias;
- Realização da Instalação: 1 dia.

## Manutenção e Suporte a Recursos de TI

Serviços relacionados a suporte técnico ao usuário e manutenção de computadores, periféricos, *softwares* aplicativos e demais recursos de TI

---

### Serviço 04: Manutenção Preventiva

**Descrição:** Este serviço engloba atividades de manutenção preventiva dos equipamentos de TI da unidade, visando à sobrevida dos equipamentos e à economia de recursos..

**Condições:** Disponibilidade de insumos para manutenção; disponibilidade de servidores livres para a atividade; autorização da chefia responsável pelo equipamento.

**Grupos Solicitantes:** Setor de TI (Serviço Interno).

**Outros Serviços Relevantes:** Aquisição de ativos e insumos de TI.

**SLA:** Interno (INT).

**Etapas SLA:**

- Elaboração do Plano de Manutenção Preventiva;
- Verificação da Disponibilidade de Insumos e Pessoal;
- Alocação de Pessoal;
- Realização da Manutenção.

### Serviço 05: Manutenção Corretiva

**Descrição:** Este serviço engloba atividades de manutenção corretiva dos equipamentos de TI da unidade, visando solucionar problemas ocorridos durante o uso e que interrompam ou dificultem as atividades do setor.

**Condições:** Disponibilidade de insumos para manutenção; disponibilidade de profissionais e/ou contrato de manutenção, no caso de recursos especializados, como, por exemplo, serviços de impressão.

**Grupos Solicitantes:** Servidores e alunos representantes de Centro Acadêmico (apenas nos *campi*).

**Outros Serviços Relevantes:** Aquisição de Ativos de TI; Manutenção Preventiva.

**SLA:** 5 dias.

SLA dimensionado, conforme parágrafo 4º artigo 10 da Resolução COGD Nº 13/2021, de 05-08-2021 do catálogo de serviços do IF Sudeste MG.

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial e Avaliação da Requisição: 1 dia;
- Verificação da Disponibilidade de Insumos e Profissionais: 1 dia;
- Realização da Manutenção: 3 dias.

## **Serviço 06: Suporte em Tecnologia da Informação a Eventos Institucionais**

**Descrição:** Serviço prestado quando recursos de Tecnologia de Informação são necessários para a realização de eventos institucionais. Nesses casos, a equipe de TI será acionada e, após a análise das condições para o serviço, ela prestará o devido atendimento. Os serviços de TI, os quais deverão ser descritos em formulário próprio, estão relacionados à infraestrutura de TI no local do evento, equipamentos que serão cedidos temporariamente, suporte técnico aos equipamentos cedidos e configuração para acesso de serviços externos. O plano de atendimento resultante da solicitação regerá os demais atendimentos relativos ao evento.

**Condições:** Solicitação realizada com antecedência, mínima, de 30 dias do início previsto para o evento. O evento deve ser aprovado pela entidade competente da unidade e atender aos prazos mínimos de requisição (relativos a SLA). Além disso, deverá haver disponibilidade técnica para alocação do equipamento. Cabe ressaltar que formulário de execução de serviços de TI deverá ser preenchido e enviado para a Coordenação de Tecnologia da Informação, via SIPAC.

**Grupos Solicitantes:** Responsável pelo Evento.

**Outros Serviços Relevantes:**

SLA: 30 dias.

**Etapas SLA:**

- Atendimento Inicial: 1 dia;
- Avaliação da Requisição: 7 dias;
- Verificação de Disponibilidade Técnica: 1 dia;
- Elaboração de Plano de Atendimento: 14 dias;
- Início do acompanhamento e suporte ao Evento: 7 dias.

22

## **Serviço 07: Suporte a uso de Recursos de TI (Hardware e Software)**

**Descrição:** Este serviço trata do suporte ao uso de recursos de TI, através de configuração, manutenção operacional e instruções de uso de equipamentos, quando pertinente. Também inclui atividades de instalação e suporte ao uso de *softwares* homologados na instituição.

**Grupos Solicitantes:** Servidores e alunos representantes de Centro Acadêmico (apenas nos *campi*).

**Outros Serviços Relevantes:** Manutenção Preventiva; Manutenção Corretiva.

### **7.1 Subserviço: Suporte a Impressoras e Scanners**

**Condições:** Disponibilidade de Insumos para Impressoras/Contrato de *Outsourcing*.

SLA: 3 dias / 1 dia + Prazo Contratual.

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial e Avaliação da Requisição: 1 dia;
- Atendimento:
  - Caso não haja *Outsourcing*:
    - I. Verificação da Disponibilidade de Insumos: 1 dia;
    - II. Atendimento: 1 dia.
  - Caso haja *Outsourcing*:
    - I. Acionamento do Contrato (UC - Contrato de Apoio): Prazo definido em Contrato.

### 7.3 Subserviço: Configuração e Instalação de *hardware*

*Condições:* O *hardware* deve ser pertencente ao IF e estar sob a guarda do setor de patrimônio. É necessário ainda que haja profissional capacitado para o equipamento de *hardware* específico.

SLA: 2 dias.

Etapas SLA:

- Atendimento inicial e Avaliação da Requisição: 1 dia;
- Atendimento: 1 dia.

### 7.4 Subserviço: Configuração e Instalação de *Software*

*Condições:* O *software* deve ser homologado pela STI. Caso seja licenciado, a licença deve ser pertencente ao IF.

SLA: entre 1 e 5,5 dias.

Etapas SLA:

- Atendimento inicial e Avaliação da Requisição: 1 dia;
- Verificação de Homologação:
  - *Software* já homologado ou desaprovado: ½ dia;
  - *Software* não avaliado: 3 dias.
- Verificação do Licenciamento:
  - Atendimento: 1 dia.

## Redes de Computadores

Serviços de Implantação e gerência de redes cabeadas e sem fio (serviços de rede)

---

### Serviço 08: Gestão da Rede Física

**Descrição:** Tarefas que visam garantir o funcionamento, confiabilidade, interoperabilidade e segurança da rede de dados, de forma a manter a disponibilidade dos serviços e da infraestrutura de comunicação dos *campi*, assim como acompanhar o crescimento dessa infraestrutura. Engloba atividades de projeto, monitoramento, manutenção, controle de elementos físicos e lógicos da rede, autenticação e gerência de acesso de usuários e máquinas.

**Outros Serviços Relevantes:** Internet, Armazenamento e Servidores, Ferramentas de Comunicação Institucional, Sistemas de Informação e Portais Institucionais.

#### 8.1 Subserviço: Projeto de Expansão/Modificação da Rede Física

**Descrição:** Serviço interno provocado pela monitoração das limitações da rede ou externo provocado por mudanças na estrutura de rede da unidade.

**Condições:** Disponibilidade de equipamentos.

**Grupos Solicitantes:** Diretores sistêmicos ou chefes de departamento.

**SLA:** 45 dias.

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial e Avaliação da Requisição: 1 dia;
- Prospecção da solução: 5 dias;
- Elaboração do projeto: 30 dias;
- Configuração da solução: 7 dias;
- Ativação na nova configuração: 2 dias.

#### 8.2 Subserviço: Manutenção de Rede Física

**Condições:** Falha na rede física (para problemas de acesso a *sites* específicos ou conectividade, ver serviço "Internet").

**Grupos Solicitantes:** Pessoas ou coletividades internas.

**SLA:** 5 dias.

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial: 1 dia;
- Análise da demanda: 1 dia;
- Prospecção da solução: 2 dias;
- Configuração da solução: 1 dias.

### Serviço 09: Gestão da Rede sem Fio

**Descrição:** Atividades de projeto, configuração e manutenção da infraestrutura de acesso sem fio à rede institucional. Englobam análise de cobertura, instalação de pontos de acesso, controle do acesso de usuários e equipamentos móveis bem como aplicação de políticas de segurança, de forma a manter a confidencialidade, disponibilidade e integridade da rede.

**Condição:** Existência de infraestrutura de rede física e disponibilidade de equipamentos.

**Outros Serviços Relevantes:** Gestão da rede física.

**SLA:** Interno (INT).

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial e Avaliação da Requisição;
- Prospecção da solução;
- Configuração da solução;
- Ativação na nova configuração.

### Serviço 10: Liberação de Site/Serviço On-line

**Descrição:** Serviço composto por tarefas de configuração do *firewall* com objetivo de autorizar que o solicitante ou que a comunidade tenha acesso a novos *sites* ou serviços.

**Grupos Solicitantes:** Servidores e alunos representantes de Centro Acadêmico (apenas nos *campi*).

**Outros Serviços Relevantes:** Não se aplica.

**SLA:** 14 dias.

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial e Avaliação da Requisição: 1 dia;
- Prospecção da solução: 10 Dias;
- Configuração da solução: 2 dias;
- Apresentação da solução: 1 dia.

### Serviço 11: Internet

**Descrição:** Serviço composto por tarefas de prospecção da solução; abertura de chamado nas operadoras, em caso de problema externo; configuração, em caso de problemas locais; testes.

**Grupos Solicitantes:** Servidores e alunos representantes de Centro Acadêmico (apenas nos *campi*).

**Outros Serviços Relevantes:** Não se aplica.

**SLA:** Disponibilidade (DIS): 3 dias.

**Etapas SLA:**

- Se o problema for local:
  - Atendimento inicial e Avaliação da Requisição: 1 dia;
  - Prospecção da solução: ½ dia;
  - Configuração da solução: ½ dia;
  - Apresentação da solução: 1 dia.
- Se o problema for externo: De acordo com o SLA da RNP.



## Armazenamento e Servidores

Serviços de hospedagem, instalação e manutenção de infraestrutura de servidores e de rede e aplicação

---

### Serviço 12: Gerência de Serviços Computacionais

**Descrição:** Serviço composto por tarefas de planejamento, configuração, automatização e controle da execução de atividades em máquinas virtuais ou físicas, objetivando a disponibilidade, confidencialidade e integridade dos serviços computacionais.

**Condições:** Serviços e equipamentos devem ser institucionais, aprovados em PDTIC ou matéria similar.

**Grupos Solicitantes:** Setor de TI (Serviço Interno).

**Outros Serviços Relevantes:** Não se aplica.

**SLA:** Interno (INT).

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial e Avaliação da Requisição;
- Prospecção da solução;
- Configuração da solução;
- Ativação na nova configuração.

### Serviço 13: Gestão de Backup

**Descrição:** Serviço relacionado a processos, metodologias, responsabilidades e ferramentas necessárias como estratégia para garantir a disponibilidade de dados.

**Condições:** Equipamentos e insumos para realização da cópia de segurança.

**Grupos Solicitantes:** Setor de TI (Serviço Interno).

**Outros Serviços Relevantes:** Gerência de Serviços Computacionais; Hospedagem de Sistema ou Site de Cunho Institucional.

**SLA:** Interno (INT): Sem Prazos.

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial e Avaliação da Requisição;
- Prospecção da solução;
- Configuração da solução;
- Ativação da política de *backup*.

## **Serviço 14: Hospedagem de Sistema ou Site**

**Descrição:** Este serviço trata do armazenamento e disponibilização de sistema ou *site* utilizando recursos computacionais concedidos pelo setor de TI. Este serviço não compreende o desenvolvimento ou atualização de conteúdo de *sites*, tampouco a hospedagem de material para atividades em disciplinas.

### **14.1 Subserviço: Hospedagem de Sistema ou Site de cunho institucional**

**Condições:** Formalização por meio do Documento de Oficialização de Demanda (DOD); Envio do projeto; Aprovação do COGD; Disponibilidade dos recursos necessários; Sistema a ser aprovado pela inspeção de segurança da STI.

**Grupos Solicitantes:** Servidores responsáveis pelo projeto.

**Outros Serviços Relevantes:** Desenvolvimento de *Software*.

**SLA:** 30 dias.

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial: 1 dia;
- Análise de viabilidade de hospedagem: 9 dias;
- Atendimento da requisição: 20 dias.

## Ferramentas de Comunicação Institucional

Serviços de Manutenção e disponibilização de meios e recursos para a realização de comunicação informatizada no âmbito do Instituto

---

### Serviço 16: Gestão de E-mail Institucional

**Descrição:** Serviços de TI relacionados ao sistema de e-mail institucional e correlatos, tais como: grupos, treinamento, habilitação de recursos, dentre outros.

#### 16.1 Subserviço: E-mail institucional para Comissão

**Condições:** Formulário de requisição e responsabilidade de uso de e-mail enviado via SIPAC, caso seja solicitação de criação do e-mail; Portaria de criação da comissão, somente na criação; Portarias de nomeação dos membros; Autorização do presidente da comissão ou de seu substituto.

**Grupos Solicitantes:** Membros da comissão.

**SLA:** 1,5 dias.

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial e avaliação da requisição: 1 dia;
- Criação da conta de e-mail e cadastro dos membros: ½ dia.

#### 16.2 Subserviço: E-mail institucional para Setor/Departamento

**Condições:** Formulário de requisição e responsabilidade de uso de e-mail enviado via SIPAC, caso seja solicitação de criação de e-mail; Portaria de nomeação.

**Grupos Solicitantes:** Chefes de setor.

**SLA:** 1,5 dias.

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial e avaliação da requisição: 1 dia;
- Criação da conta: ½ dia.

#### 16.3 Subserviço: E-mail institucional para Servidor

**Condições:** Em caso de suporte, a solicitação deverá partir do usuário responsável. No caso de solicitação de criação de e-mail, o formulário de requisição e responsabilidade de uso de e-mail deve ser enviado via SIPAC. caso seja solicitação de criação de e-mail; Deverão ser fornecidas ainda as seguintes informações: nome completo, e-mail pessoal, CPF e setor a ser alocado.

**Grupos Solicitantes:** Servidores do setor de Gestão de Pessoas.

**SLA:** 1,5 dias.

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial e avaliação da requisição: 1 dia;
- Criação da conta: ½ dia.

#### 16.4 Subserviço: Grupos de E-mail Institucional

**Condições:** Para a criação de um grupo, deverá ser fornecida uma justificativa que será avaliada pela equipe de TI responsável.

**Grupos Solicitantes:** Chefes de setor.

**SLA:** 1,5 dias.

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial e avaliação da requisição: 1 dia;
- Criação do grupo e inclusão dos membros: ½ dia.

## Sistemas de Informação e Portais Institucionais

Serviços relacionados a sistemas de informação, seja suporte ou desenvolvimento

---

### Serviço 17: Extração de Dados de Sistemas Institucionais

**Descrição:** Compreende os serviços de emissão, em caráter excepcional e não periódico, de relatórios em sistemas institucionais, caso não haja uma interface disponível correspondente. Nesse caso, não se enquadram solicitações personalíssimas, sendo possível para tanto acessar os dados abertos ou solicitar dados via acesso à informação.

**Condições:** Informar os dados a requerer no relatório, principalmente o intervalo de data, caso necessário; Justificativa para a emissão do relatório; Formato do arquivo do relatório, caso necessário.

**Grupos Solicitantes:** Pró-Reitores e Diretores.

**SLA:** 6 dias.

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial: 1 dia;
- Análise de viabilidade e estudo do sistema: 2 dias;
- Emissão do relatório, caso viável: 3 dias.

### Serviço 18: Gestão e Manutenção de Sistemas e Portais Institucionais

**Descrição:** Este serviço engloba as atividades relativas à manutenção dos sistemas e portais institucionais, como criação de áreas de publicação, atualização, configuração, correção de *bugs*, criação de novos módulos e recursos dos sistemas.

#### 18.4 Subserviço: Migração de dados entre sistemas institucionais.

**Descrição:** Subserviço que engloba as atividades de estudo, planejamento, prospecção e execução da exportação de dados de um sistema e a importação desses mesmos dados em outra base de dados.

**Condições:** Documento de Oficialização de Demanda (DOD); migrações não planejadas (previstas no PDTIC) deverão ser aprovadas e priorizadas no COGD, caso exijam um esforço superior a 5 dias-homem.

**Grupos Solicitantes:** Diretores.

**SLA:** 7 dias + SLA definida na análise.

**Etapas de SLA:**

- Atendimento inicial: 1 dia;
- Análise de viabilidade: 5 dias;
- Resposta à análise: 1 dia;
- Atendimento (desenvolvimento): SLA definida na análise:
  - Se o esforço for maior que 5 dias-homem: necessária a aprovação e priorização pelo COGD.

### **Serviço 19: Desenvolvimento de *Software***

**Descrição:** Serviço que compreende as atividades de análise, documentação, codificação, testes, implantação e disponibilização de sistemas desenvolvidos dentro da instituição.

**Condições:** Documento de Oficialização de Demanda; Aprovação e a priorização dada pelo COGD (ou já prevista e priorizada no PDTIC); Disponibilidade dos recursos necessários.

**SLA:** 5 dias + SLA definida na análise.

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial: 1 dia útil;
- Análise de viabilidade do desenvolvimento: 3 dias;
- Resposta à análise: 1 dia;
- Atendimento (desenvolvimento): A depender da priorização do COGD. Quando priorizado, o atendimento será dado pela SLA que foi definida na análise.

## Serviços de Aquisição e Consultoria em TI

Serviços de aconselhamento em TIC's, seja relacionado a compras ou a demais pareceres técnicos

---

### Serviço 20: Estudo e Prospecção de Novas Tecnologias na área de TI

**Descrição:** Trata-se de serviço de solicitação de realização de estudo técnico e de negócios relacionado com a mudança, adesão ou aquisição de novas tecnologias, em substituição ou adição às existentes.

**Condições:** Elaboração de DOD e direcionamento à Coordenação/Diretoria de TI competente para análise. Solicitante deve estar disponível para participação do estudo sobre a tecnologia solicitada.

**Grupos Solicitantes:** Servidores.

**SLA:** 11 dias + SLA definida na análise.

SLA dimensionado, conforme parágrafo 4º artigo 10 da Resolução COGD Nº 13/2021, de 05-08-2021 do catálogo de serviços do IF Sudeste MG.

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial: 1 dia;
- Análise de viabilidade de implementação: 10 dias;
- Resposta à análise com entrega de ETP: SLA definida na análise.

### Serviço 21: Fiscalização Técnica de Contratos de Terceirização de Serviços de TI

**Descrição:** Compreende o acompanhamento dos aspectos técnicos de contratos de serviços de TI de maneira a garantir a correta execução do mesmo dentro dos termos estabelecidos.

**Condições:** O contrato deve estar compreendido ou diretamente relacionado a um dos demais serviços prestados pelo TI e presentes neste catálogo.

**SLA:** Interno (INT).

### Serviço 22: Aquisição de Ativos de TI

**Descrição:** Serviços de aquisição referente a ativos de TI para atender a diferentes necessidades da instituição com o intuito de: melhorar a eficiência dos sistemas; propor mais agilidade nos processos administrativos; promover economia; e melhorar a utilização de *softwares* e *hardwares*.

**Condições:** DOD; Serviço previsto no PAC e PDTIC; Solicitação deve ser feita seguindo o calendário de planejamento da contratação da unidade; Direcionamento à Coordenação/Diretoria de TI competente para análise; Disponibilidade de recursos financeiros por parte do setor solicitante.

**Grupos Solicitantes:** Chefias de setores.

**SLA:** 11 dias + SLA definida na análise.

SLA dimensionado, conforme parágrafo 4º artigo 10 da Resolução COGD Nº 13/2021, de 05-08-2021 do catálogo de serviços do IF Sudeste MG.

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial: 1 dia;
- Análise de viabilidade de aquisição: 10 dias;
- Resposta à análise e entrega dos documentos ao setor de licitação: SLA definida na análise.



### **22.1 Subserviço: Levantamento de Demandas de Ativos de TI**

Descrição: Sub-serviço automatizado de atualização tecnológica e de atendimento às demandas de TI reprimidas.

SLA: Interno (INT).

### **22.2 Subserviço: Especificação de Ativo de TI**

Descrição: Sub-serviço relacionado à elaboração de especificações de equipamentos e insumos de tecnologia da informação por compras conduzidas por outros setores, desde que devidamente justificadas.

SLA: Interno (INT).

### **22.3 Subserviço: Elaboração de Projeto de Aquisição de Ativo de TI**

Descrição: Sub-serviço relacionado à elaboração de especificações de projetos de tecnologia da informação conduzidos por outros setores, desde que devidamente justificados.

SLA: Interno (INT) - Depende da disponibilidade dos setores envolvidos e da necessidade do requisitante.

## Governança e Serviços de Apoio

---

### Serviço 23: Gestão de Segurança da Informação

**Descrição:** Este serviço abarca questões relacionadas às atividades de prevenção e resolução de incidentes de segurança da informação, com escopo institucional, objetivando a proteção da informação.

**Condições:** Disponibilidade de equipamentos e equipe capacitada para a atividade; Aprovação da abordagem adotada no Conselho de Segurança da Informação.

**Grupos Solicitantes:** Chefia de Setor.

**Outros Serviços Relevantes:** Controle de acesso de rede.

**SLA:** 3 dias.

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial e Avaliação da Requisição: 1 dia;
- Pesquisa da ocorrência: 1 dia;
- Apresentação da solução: 1 dia.

### Serviço 24: Gestão de Usuários

**Descrição:** Serviço que tem como finalidade a Gestão dos Usuários dos sistemas e suas respectivas permissões de acesso a recursos computacionais de conexão às redes de comunicação de dados disponíveis na instituição. Relacionado às atividades de criação, alteração e exclusão de permissões de acessos aos sistemas institucionais.

**Condições:** Disponibilidade dos sistemas.

**Grupos Solicitantes:** Servidores e alunos representantes de Centro Acadêmico (apenas nos *campi*).

**Outros Serviços Relevantes:** Grupo Sistemas de Informação e Portais Institucionais. Gestão da Segurança da Informação.

**SLA:** 2 dias.

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial e Avaliação da Requisição: 1 dia;
- Atendimento: 1 dia.

## ▶ *Campus* Juiz de Fora

### **Gerência de Infraestrutura de TI**

Serviços relacionados à gerência de Infraestrutura de TI, tais como: alocação de equipamentos e seu controle; checagem e auditoria dos processos

---

#### **Serviço 01: Concessão de Equipamento de TI**

**Descrição:** Este serviço engloba todas as atividades que envolvem a concessão de equipamentos de TI sob a guarda do setor de TI da unidade, temporária ou permanentemente.

**Condições:** Disponibilidade do equipamento solicitado no setor de TI.

**Grupos Solicitantes:** Chefia de Setor.

**Outros Serviços Relevantes:** Instalação/Realocação de Equipamentos de TI; Aquisição de Ativos de TI.

**SLA:** 3 dias.

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial e Avaliação da Requisição: 1 dia;
- Verificação de Disponibilidade: 1 dia;
- Concessão de Equipamento: 1 dia.

#### **1.1 Subserviço: Empréstimo de Equipamento de TI**

**Descrição:** Variação do Serviço 01 para concessões com prazo para devolução.

#### **1.2 Subserviço: Alocação de Equipamento de TI**

**Descrição:** Variação do Serviço 01 para concessões sem prazo para devolução. Apenas relacionado a itens não permanentes (não tombados). Para itens permanentes, ver Serviço "Instalação/Realocação de Equipamentos de TI".

#### **Serviço 02: Instalação/Realocação de Equipamentos de TI**

**Descrição:** Este serviço engloba atividades de instalação, alocação e realocação de equipamentos de TI a serem concedidos ou que já estão em um setor. Esse serviço não engloba as etapas do processo administrativo, o qual é de responsabilidade do setor de Patrimônio e deve ser provocado por ele.

**Condições:** Aprovação do setor de Patrimônio, Disponibilidade Técnica para Alocação de Equipamento.

**Grupos Solicitantes:** Setor de Patrimônio.

**Outros Serviços Relevantes:** Aquisição de Ativos de TI.

**SLA:** 4 dias.

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial e Avaliação da Requisição: 1 dia;
- Verificação de Disponibilidade Técnica: ½ dia;
- Preparação de equipamento para alocação: 2 dias;
- Realização da Instalação: ½ dia.

### **Serviço 03: Gerência de Infraestrutura de Vídeo-Vigilância**

Descrição: Este serviço engloba as atividades relativas à tecnologia da Informação em serviços de vídeo-vigilância, como acompanhamento de projeto e manutenção de equipamentos de TI para vídeo-vigilância. Não inclui serviços de monitoramento e recuperação de informações, o que fica a cargo dos responsáveis pela vigilância da unidade institucional.

Outros Serviços Relevantes: Aquisição de Ativos de TI.

#### **3.1 Subserviço: Acompanhamento de Projeto de Vídeo-Vigilância**

Grupos Solicitantes: Administração da Unidade.

SLA: 15 dias.

Etapas SLA:

- Atendimento Inicial: 1 dia;
- Avaliação da Requisição: 6 dias;
- Verificação de Disponibilidade de Pessoal: 2 dias;
- Alocação de Pessoal: 2 dias;
- Início do acompanhamento: 4 dias.

#### **3.2 Subserviço: Manutenção de Equipamentos de TI para Vídeo-Vigilância**

Condições: Disponibilidade de insumos para manutenção ou reposição; o equipamento deve ser de TI.

Grupos Solicitantes: Administração da Unidade.

SLA: 4 dias.

Etapas SLA:

- Atendimento inicial e Avaliação da Requisição: 1 dia;
- Verificação de Disponibilidade de Insumos para Manutenção: 1 dia;
- Realização da Manutenção: 2 dias.

## Manutenção e Suporte a Recursos de TI

Serviços relacionados a suporte técnico ao usuário e manutenção de computadores, periféricos, *softwares* aplicativos e demais recursos de TI

---

### Serviço 04: Manutenção Preventiva

**Descrição:** Este serviço engloba atividades de manutenção preventiva dos equipamentos de TI da unidade, visando à sobrevida dos equipamentos e à economia de recursos..

**Condições:** Disponibilidade de insumos para manutenção; disponibilidade de servidores livres para a atividade; autorização da chefia responsável pelo equipamento.

**Grupos Solicitantes:** Setor de TI (Serviço Interno).

**Outros Serviços Relevantes:** Aquisição de ativos e insumos de TI.

**SLA:** Interno (INT).

**Etapas SLA:**

- Elaboração do Plano de Manutenção Preventiva;
- Verificação da Disponibilidade de Insumos e Pessoal;
- Alocação de Pessoal;
- Realização da Manutenção.

### Serviço 05: Manutenção Corretiva

**Descrição:** Este serviço engloba atividades de manutenção corretiva dos equipamentos de TI da unidade, visando solucionar problemas ocorridos durante o uso e que interrompam ou dificultem as atividades do setor.

**Condições:** Disponibilidade de insumos para manutenção; disponibilidade de profissionais e/ou contrato de manutenção, no caso de recursos especializados, como, por exemplo, serviços de impressão.

**Grupos Solicitantes:** Servidores e alunos representantes de Centro Acadêmico (apenas nos *campi*).

**Outros Serviços Relevantes:** Aquisição de Ativos de TI; Manutenção Preventiva.

**SLA:** 4 dias.

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial e Avaliação da Requisição: 1 dia;
- Verificação da Disponibilidade de Insumos e Profissionais: 1 dia;
- Realização da Manutenção: 2 dias.

### **Serviço 06: Suporte em Tecnologia da Informação a Eventos Institucionais**

**Descrição:** Serviço prestado quando recursos de Tecnologia de Informação são necessários para a realização de eventos institucionais. Nesses casos, a equipe de TI será acionada e, após a análise das condições para o serviço, ela prestará o devido atendimento. Os serviços de TI, os quais deverão ser descritos em formulário próprio, estão relacionados à infraestrutura de TI no local do evento, equipamentos que serão cedidos temporariamente, suporte técnico aos equipamentos cedidos e configuração para acesso de serviços externos. O plano de atendimento resultante da solicitação regerá os demais atendimentos relativos ao evento.

**Condições:** Solicitação realizada com antecedência, mínima, de 30 dias do início previsto para o evento. O evento deve ser aprovado pela entidade competente da unidade e atender aos prazos mínimos de requisição (relativos a SLA). Além disso, deverá haver disponibilidade técnica para alocação do equipamento. Cabe ressaltar que formulário de execução de serviços de TI deverá ser preenchido e enviado para a Coordenação de Tecnologia da Informação, via SIPAC.

**Grupos Solicitantes:** Responsável pelo Evento.

**Outros Serviços Relevantes:**

SLA: 30 dias.

**Etapas SLA:**

- Atendimento Inicial: 1 dia;
- Avaliação da Requisição: 7 dias;
- Verificação de Disponibilidade Técnica: 1 dia;
- Elaboração de Plano de Atendimento: 14 dias;
- Início do acompanhamento e suporte ao Evento: 7 dias.

### **Serviço 07: Suporte a uso de Recursos de TI (*Hardware e Software*)**

**Descrição:** Este serviço trata do suporte ao uso de recursos de TI, através de configuração, manutenção operacional e instruções de uso de equipamentos, quando pertinente. Também inclui atividades de instalação e suporte ao uso de *softwares* homologados na instituição.

**Grupos Solicitantes:** Servidores e alunos representantes de Centro Acadêmico (apenas nos *campi*).

**Outros Serviços Relevantes:** Manutenção Preventiva; Manutenção Corretiva.



### 7.1 Subserviço: Suporte a Impressoras e Scanners

Condições: Disponibilidade de Insumos para Impressoras/Contrato de *Outsourcing*.

SLA: 3 dias / 1 dia + Prazo Contratual.

Etapas SLA:

- Atendimento inicial e Avaliação da Requisição: 1 dia;
- Atendimento:
  - Caso não haja *Outsourcing*:
    - I. Verificação da Disponibilidade de Insumos: 1 dia;
    - II. Atendimento: 1 dia.
  - Caso haja *Outsourcing*:
    - I. Acionamento do Contrato (UC - Contrato de Apoio): Prazo definido em Contrato.

### 7.3 Subserviço: Configuração e Instalação de *hardware*

Condições: O *hardware* deve ser pertencente ao IF e estar sob a guarda do setor de patrimônio. É necessário ainda que haja profissional capacitado para o equipamento de *hardware* específico.

SLA: 2 dias.

Etapas SLA:

- Atendimento inicial e Avaliação da Requisição: 1 dia;
- Atendimento: 1 dia.

### 7.4 Subserviço: Configuração e Instalação de *Software*

Condições: O *software* deve ser homologado pela STI. Caso seja licenciado, a licença deve ser pertencente ao IF.

SLA: entre 1 e 5,5 dias.

Etapas SLA:

- Atendimento inicial e Avaliação da Requisição: 1 dia;
- Verificação de Homologação:
  - *Software* já homologado ou desaprovado: ½ dia;
  - *Software* não avaliado: 3 dias.
- Verificação do Licenciamento:
- Atendimento: 1 dia.

## Redes de Computadores

Serviços de Implantação e gerência de redes cabeadas e sem fio (serviços de rede)

---

### Serviço 08: Gestão da Rede Física

**Descrição:** Tarefas que visam garantir o funcionamento, confiabilidade, interoperabilidade e segurança da rede de dados, de forma a manter a disponibilidade dos serviços e da infraestrutura de comunicação dos *campi*, assim como acompanhar o crescimento dessa infraestrutura. Engloba atividades de projeto, monitoramento, manutenção, controle de elementos físicos e lógicos da rede, autenticação e gerência de acesso de usuários e máquinas.

**Outros Serviços Relevantes:** Internet, Armazenamento e Servidores, Ferramentas de Comunicação Institucional, Sistemas de Informação e Portais Institucionais.

#### 8.1 Subserviço: Projeto de Expansão/Modificação da Rede Física

**Descrição:** Serviço interno provocado pela monitoração das limitações da rede ou externo provocado por mudanças na estrutura de rede da unidade.

**Condições:** Disponibilidade de equipamentos.

**Grupos Solicitantes:** Diretores sistêmicos ou chefes de departamento.

**SLA:** 45 dias.

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial e Avaliação da Requisição: 1 dia;
- Prospecção da solução: 5 dias;
- Elaboração do projeto: 30 dias;
- Configuração da solução: 7 dias;
- Ativação na nova configuração: 2 dias.

#### 8.2 Subserviço: Manutenção de Rede Física

**Condições:** Falha na rede física (para problemas de acesso a *sites* específicos ou conectividade, ver serviço "Internet").

**Grupos Solicitantes:** Pessoas ou coletividades internas.

**SLA:** 5 dias.

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial: 1 dia;
- Análise da demanda: 1 dia;
- Prospecção da solução: 2 dias;
- Configuração da solução: 1 dias.

### **Serviço 09: Gestão da Rede sem Fio**

**Descrição:** Atividades de projeto, configuração e manutenção da infraestrutura de acesso sem fio à rede institucional. Englobam análise de cobertura, instalação de pontos de acesso, controle do acesso de usuários e equipamentos móveis bem como aplicação de políticas de segurança, de forma a manter a confidencialidade, disponibilidade e integridade da rede.

**Condição:** Existência de infraestrutura de rede física e disponibilidade de equipamentos.

**Outros Serviços Relevantes:** Gestão da rede física.

**SLA:** Interno (INT).

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial e Avaliação da Requisição;
- Prospecção da solução;
- Configuração da solução;
- Ativação na nova configuração.

### **Serviço 10: Liberação de Site/Serviço On-line**

**Descrição:** Serviço composto por tarefas de configuração do *firewall* com objetivo de autorizar que o solicitante ou que a comunidade tenha acesso a novos *sites* ou serviços.

**Grupos Solicitantes:** Servidores e alunos representantes de Centro Acadêmico (apenas nos *campi*).

**Outros Serviços Relevantes:** Não se aplica.

**SLA:** 14 dias.

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial e Avaliação da Requisição: 1 dia;
- Prospecção da solução: 10 Dias;
- Configuração da solução: 2 dias;
- Apresentação da solução: 1 dia.

### **Serviço 11: Internet**

**Descrição:** Serviço composto por tarefas de prospecção da solução; abertura de chamado nas operadoras, em caso de problema externo; configuração, em caso de problemas locais; testes.

**Grupos Solicitantes:** Servidores e alunos representantes de Centro Acadêmico (apenas nos *campi*).

**Outros Serviços Relevantes:** Não se aplica.

**SLA:** Disponibilidade (DIS): 3 dias.

**Etapas SLA:**

- Se o problema for local:
  - Atendimento inicial e Avaliação da Requisição: 1 dia;
  - Prospecção da solução: ½ dia;
  - Configuração da solução: ½ dia;
  - Apresentação da solução: 1 dia.
- Se o problema for externo: De acordo com o SLA da RNP.

## Armazenamento e Servidores

Serviços de hospedagem, instalação e manutenção de infraestrutura de servidores e de rede e aplicação

---

### Serviço 12: Gerência de Serviços Computacionais

**Descrição:** Serviço composto por tarefas de planejamento, configuração, automatização e controle da execução de atividades em máquinas virtuais ou físicas, objetivando a disponibilidade, confidencialidade e integridade dos serviços computacionais.

**Condições:** Serviços e equipamentos devem ser institucionais, aprovados em PDTIC ou matéria similar.

**Grupos Solicitantes:** Setor de TI (Serviço Interno).

**Outros Serviços Relevantes:** Não se aplica.

**SLA:** Interno (INT).

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial e Avaliação da Requisição;
- Prospecção da solução;
- Configuração da solução;
- Ativação na nova configuração.

### Serviço 13: Gestão de Backup

**Descrição:** Serviço relacionado a processos, metodologias, responsabilidades e ferramentas necessárias como estratégia para garantir a disponibilidade de dados.

**Condições:** Equipamentos e insumos para realização da cópia de segurança.

**Grupos Solicitantes:** Setor de TI (Serviço Interno).

**Outros Serviços Relevantes:** Gerência de Serviços Computacionais; Hospedagem de Sistema ou Site de Cunho Institucional.

**SLA:** Interno (INT).

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial e Avaliação da Requisição;
- Prospecção da solução;
- Configuração da solução;
- Ativação da política de *backup*.

## Serviço 14: Hospedagem de Sistema ou Site

Descrição: Este serviço trata do armazenamento e disponibilização de sistema ou *site* utilizando recursos computacionais concedidos pelo setor de TI. Este serviço não compreende o desenvolvimento ou atualização de conteúdo de *sites*, tampouco a hospedagem de material para atividades em disciplinas.

### 14.1 Subserviço: Hospedagem de Sistema ou Site de cunho institucional

Condições: Formalização por meio do Documento de Oficialização de Demanda (DOD); Envio do projeto; Aprovação do COGD; Disponibilidade dos recursos necessários; Sistema a ser aprovado pela inspeção de segurança da STI.

Grupos Solicitantes: Servidores responsáveis pelo projeto.

Outros Serviços Relevantes: Desenvolvimento de *Software*.

SLA: 30 dias.

Etapas SLA:

- Atendimento inicial: 1 dia;
- Análise de viabilidade de hospedagem: 9 dias;
- Atendimento da requisição: 20 dias.

### 14.2 Subserviço: Hospedagem de projetos de ensino/pesquisa/extensão

Condições: Formalização do pedido através de um Documento de Oficialização de Demanda (DOD); Disponibilidade dos recursos necessários; Sistema a ser aprovado pela inspeção de segurança da STI; Justificativa para a liberação de acesso interno/externo ao sistema.

Grupos Solicitantes: Servidores responsáveis pelo projeto;

Outros Serviços Relevantes: Desenvolvimento de *Software*.

SLA: 30 dias.

Etapas SLA:

- Atendimento inicial: 1 dia;
- Análise de viabilidade de hospedagem: 9 dias;
- Atendimento da requisição: 20 dias.

### 14.3 Subserviço: Hospedagem de serviço temporário para uso interno em disciplinas

Condições: Disponibilidade dos recursos necessários.

Grupos Solicitantes: Professor responsável pela disciplina.

SLA: 15 dias.

Etapas SLA:

- Atendimento inicial: 1 dia;
- Análise de viabilidade de hospedagem: 4 dias;
- Atendimento da requisição: 10 dias.

## Ferramentas de Comunicação Institucional

Serviços de Manutenção e disponibilização de meios e recursos para a realização de comunicação informatizada no âmbito do Instituto

---

### Serviço 16: Gestão de E-mail Institucional

**Descrição:** Serviços de TI relacionados ao sistema de e-mail institucional e correlatos, tais como: grupos, treinamento, habilitação de recursos, dentre outros.

#### 16.1 Subserviço: E-mail institucional para Comissão

**Condições:** Formulário de requisição e responsabilidade de uso de e-mail enviado via SIPAC, caso seja solicitação de criação do e-mail; Portaria de criação da comissão, somente na criação; Portarias de nomeação dos membros; Autorização do presidente da comissão ou de seu substituto.

**Grupos Solicitantes:** Membros da comissão.

**SLA:** 1,5 dias.

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial e avaliação da requisição: 1 dia;
- Criação da conta de e-mail e cadastro dos membros: ½ dia.

#### 16.2 Subserviço: E-mail institucional para Setor/Departamento

**Condições:** Formulário de requisição e responsabilidade de uso de e-mail enviado via SIPAC, caso seja solicitação de criação de e-mail; Portaria de nomeação.

**Grupos Solicitantes:** Chefes de setor.

**SLA:** 1,5 dias.

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial e avaliação da requisição: 1 dia;
- Criação da conta: ½ dia.

#### 16.3 Subserviço: E-mail institucional para Servidor

**Condições:** Em caso de suporte, a solicitação deverá partir do usuário responsável. No caso de solicitação de criação de e-mail, o formulário de requisição e responsabilidade de uso de e-mail deve ser enviado via SIPAC. caso seja solicitação de criação de e-mail; Deverão ser fornecidas ainda as seguintes informações: nome completo, e-mail pessoal, CPF e setor a ser alocado.

**Grupos Solicitantes:** Servidores do setor de Gestão de Pessoas.

**SLA:** 1,5 dias.

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial e avaliação da requisição: 1 dia;
- Criação da conta: ½ dia.

#### 16.4 Subserviço: Grupos de E-mail Institucional

**Condições:** Para a criação de um grupo, deverá ser fornecida uma justificativa que será avaliada pela equipe de TI responsável.

**Grupos Solicitantes:** Chefes de setor.

**SLA:** 1,5 dias.

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial e avaliação da requisição: 1 dia;
- Criação do grupo e inclusão dos membros: ½ dia.



## Sistemas de Informação e Portais Institucionais

Serviços relacionados a sistemas de informação, seja suporte ou desenvolvimento

---

### Serviço 17: Extração de Dados de Sistemas Institucionais

**Descrição:** Compreende os serviços de emissão, em caráter excepcional e não periódico, de relatórios em sistemas institucionais, caso não haja uma interface disponível correspondente. Nesse caso, não se enquadram solicitações personalíssimas, sendo possível para tanto acessar os dados abertos ou solicitar dados via acesso à informação.

**Condições:** Informar os dados a requerer no relatório, principalmente o intervalo de data, caso necessário; Justificativa para a emissão do relatório; Formato do arquivo do relatório, caso necessário.

**Grupos Solicitantes:** Pró-Reitores e Diretores.

**SLA:** 6 dias.

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial: 1 dia;
- Análise de viabilidade e estudo do sistema: 2 dias;
- Emissão do relatório, caso viável: 3 dias.

### Serviço 18: Gestão e Manutenção de Sistemas e Portais Institucionais

**Descrição:** Este serviço engloba as atividades relativas à manutenção dos sistemas e portais institucionais, como criação de áreas de publicação, atualização, configuração, correção de *bugs*, criação de novos módulos e recursos dos sistemas.

#### 18.1 Subserviço: Customização de Sistema Institucional.

**Descrição:** Subserviço que engloba as atividades relativas à criação e implementação ou alteração das regras de negócio do sistema institucional.

**Condições:** Documento de Oficialização de Demanda (DOD); customizações não planejadas (previstas no PDTIC) deverão ser aprovadas e priorizadas no COGD, caso exijam um esforço superior a 5 dias-homem ou representem mudanças significativas nos processos de negócio relacionados ao sistema em questão, o impacto será avaliado pela equipe de TI da unidade.

**Grupos Solicitantes:** Área de negócio responsável pelo sistema.

**SLA:** 6 + SLA definida na análise.

**Etapas de SLA:**

- Atendimento inicial: 1 dia;
- Análise de viabilidade: 4 dias;
- Resposta à análise: 1 dia;
- Atendimento (desenvolvimento): SLA definida na análise.
- Se o esforço for maior que 5 dias-homem: necessária a aprovação e priorização pelo COGD.

### 18.2 Subserviço: Correção de *Bug* em Sistema Institucional.

**Descrição:** Subserviço que engloba as atividades de correções de erros que impedem o funcionamento do sistema institucional.

**Grupos Solicitantes:** Servidores e alunos representantes de Centro Acadêmico (apenas nos *campi*).

**SLA:** 13 dias + SLA definida na análise.

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial: 1 dia;
- Investigação das causas do evento: 9 dias;
- Análise de Soluções: 3 dias;
- Atendimento (desenvolvimento): SLA definida na análise.

### 18.4 Subserviço: Migração de dados entre sistemas institucionais.

**Descrição:** Subserviço que engloba as atividades de estudo, planejamento, prospecção e execução da exportação de dados de um sistema e a importação desses mesmos dados em outra base de dados.

**Condições:** Documento de Oficialização de Demanda (DOD); migrações não planejadas (previstas no PDTIC) deverão ser aprovadas e priorizadas no COGD, caso exijam um esforço superior a 5 dias-homem.

**Grupos Solicitantes:** Diretores.

**SLA:** 7 dias + SLA definida na análise.

**Etapas de SLA:**

- Atendimento inicial: 1 dia;
- Análise de viabilidade: 5 dias;
- Resposta à análise: 1 dia;
- Atendimento (desenvolvimento): SLA definida na análise.
  - Se o esforço for maior que 5 dias-homem: necessária a aprovação e priorização pelo COGD.

45

### 18.5 Subserviço: Manutenção e configuração de sistemas institucionais

**Descrição:** Subserviço que engloba as atividades de manutenção e configuração de sistemas institucionais.

**SLA:** Disponibilidade (DIS).

## Serviço 19: Desenvolvimento de *Software*

**Descrição:** Serviço que compreende as atividades de análise, documentação, codificação, testes, implantação e disponibilização de sistemas desenvolvidos dentro da instituição.

**Condições:** Documento de Oficialização de Demanda; Aprovação e a priorização dada pelo COGD (ou já prevista e priorizada no PDTIC); Disponibilidade dos recursos necessários.

**SLA:** 5 dias + SLA definida na análise.

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial: 1 dia útil;
- Análise de viabilidade do desenvolvimento: 3 dias;
- Resposta à análise: 1 dia;
- Atendimento (desenvolvimento): A depender da priorização do COGD. Quando priorizado, o atendimento será dado pela SLA que foi definida na análise.

## Serviços de Aquisição e Consultoria em TI

Serviços de aconselhamento em TIC's, seja relacionado a compras ou a demais pareceres técnicos

---

### Serviço 20: Estudo e Prospecção de Novas Tecnologias na área de TI

**Descrição:** Trata-se de serviço de solicitação de realização de estudo técnico e de negócios relacionado com a mudança, adesão ou aquisição de novas tecnologias, em substituição ou adição às existentes.

**Condições:** Elaboração de DOD e direcionamento à Coordenação/Diretoria de TI competente para análise. Solicitante deve estar disponível para participação do estudo sobre a tecnologia solicitada.

**Grupos Solicitantes:** Servidores.

**SLA:** 11 dias + SLA definida na análise.

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial: 1 dia;
- Análise de viabilidade de implementação: 10 dias;
- Resposta à análise com entrega de ETP: SLA definida na análise.

### Serviço 21: Fiscalização Técnica de Contratos de Terceirização de Serviços de TI

**Descrição:** Compreende o acompanhamento dos aspectos técnicos de contratos de serviços de TI de maneira a garantir a correta execução do mesmo dentro dos termos estabelecidos.

**Condições:** O contrato deve estar compreendido ou diretamente relacionado a um dos demais serviços prestados pelo TI e presentes neste catálogo.

**SLA:** Interno (INT).

### Serviço 22: Aquisição de Ativos de TI

**Descrição:** Serviços de aquisição referente a ativos de TI para atender a diferentes necessidades da instituição com o intuito de: melhorar a eficiência dos sistemas; propor mais agilidade nos processos administrativos; promover economia; e melhorar a utilização de *softwares* e *hardwares*.

**Condições:** DOD; Serviço previsto no PAC e PDTIC; Solicitação deve ser feita seguindo o calendário de planejamento da contratação da unidade; Direcionamento à Coordenação/Diretoria de TI competente para análise; Disponibilidade de recursos financeiros por parte do setor solicitante.

**Grupos Solicitantes:** Chefias de setores.

**SLA:** 11 dias + SLA definida na análise.

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial: 1 dia;
- Análise de viabilidade de aquisição: 10 dias;
- Resposta à análise e entrega dos documentos ao setor de licitação: SLA definida na análise.

### **22.1 Subserviço: Levantamento de Demandas de Ativos de TI**

Descrição: Sub-serviço automatizado de atualização tecnológica e de atendimento às demandas de TI reprimidas.

SLA: Interno (INT).

### **22.2 Subserviço: Especificação de Ativo de TI**

Descrição: Sub-serviço relacionado à elaboração de especificações de equipamentos e insumos de tecnologia da informação por compras conduzidas por outros setores, desde que devidamente justificadas.

SLA: Interno (INT).

### **22.3 Subserviço: Elaboração de Projeto de Aquisição de Ativo de TI**

Descrição: Sub-serviço relacionado à elaboração de especificações de projetos de tecnologia da informação conduzidos por outros setores, desde que devidamente justificados.

SLA: Interno (INT) - Depende da disponibilidade dos setores envolvidos e da necessidade do requisitante.

## Governança e Serviços de Apoio

---

### Serviço 23: Gestão de Segurança da Informação

**Descrição:** Este serviço abarca questões relacionadas às atividades de prevenção e resolução de incidentes de segurança da informação, com escopo institucional, objetivando a proteção da informação.

**Condições:** Disponibilidade de equipamentos e equipe capacitada para a atividade; Aprovação da abordagem adotada no Conselho de Segurança da Informação.

**Grupos Solicitantes:** Chefia de Setor.

**Outros Serviços Relevantes:** Controle de acesso de rede.

**SLA:** 3 dias.

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial e Avaliação da Requisição: 1 dia;
- Pesquisa da ocorrência: 1 dia;
- Apresentação da solução: 1 dia.

### Serviço 24: Gestão de Usuários

**Descrição:** Serviço que tem como finalidade a Gestão dos Usuários dos sistemas e suas respectivas permissões de acesso a recursos computacionais de conexão às redes de comunicação de dados disponíveis na instituição. Relacionado às atividades de criação, alteração e exclusão de permissões de acessos aos sistemas institucionais.

**Condições:** Disponibilidade dos sistemas.

**Grupos Solicitantes:** Servidores e alunos representantes de Centro Acadêmico (apenas nos *campi*).

**Outros Serviços Relevantes:** Grupo Sistemas de Informação e Portais Institucionais. Gestão da Segurança da Informação.

**SLA:** 2 dias.

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial e Avaliação da Requisição: 1 dia;
- Atendimento: 1 dia.

## *Campus* Manhuaçu

### **Gerência de Infraestrutura de TI**

Serviços relacionados à gerência de Infraestrutura de TI, tais como: alocação de equipamentos e seu controle; checagem e auditoria dos processos

---

#### **Serviço 01: Concessão de Equipamento de TI**

**Descrição:** Este serviço engloba todas as atividades que envolvem a concessão de equipamentos de TI sob a guarda do setor de TI da unidade, temporária ou permanentemente.

**Condições:** Disponibilidade do equipamento solicitado no setor de TI.

**Grupos Solicitantes:** Chefia de Setor.

**Outros Serviços Relevantes:** Instalação/Realocação de Equipamentos de TI; Aquisição de Ativos de TI.

**SLA:** 3 dias.

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial e Avaliação da Requisição: 1 dia;
- Verificação de Disponibilidade: 1 dia;
- Concessão de Equipamento: 1 dia.

#### **1.1 Subserviço: Empréstimo de Equipamento de TI**

**Descrição:** Variação do Serviço 01 para concessões com prazo para devolução.

#### **1.2 Subserviço: Alocação de Equipamento de TI**

**Descrição:** Variação do Serviço 01 para concessões sem prazo para devolução. Apenas relacionado a itens não permanentes (não tombados). Para itens permanentes, ver Serviço "Instalação/Realocação de Equipamentos de TI".

#### **Serviço 02: Instalação/Realocação de Equipamentos de TI**

**Descrição:** Este serviço engloba atividades de instalação, alocação e realocação de equipamentos de TI a serem concedidos ou que já estão em um setor. Esse serviço não engloba as etapas do processo administrativo, o qual é de responsabilidade do setor de Patrimônio e deve ser provocado por ele.

**Condições:** Aprovação do setor de Patrimônio, Disponibilidade Técnica para Alocação de Equipamento.

**Grupos Solicitantes:** Setor de Patrimônio.

**Outros Serviços Relevantes:** Aquisição de Ativos de TI.

**SLA:** 4 dias.

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial e Avaliação da Requisição: 1 dia;
- Verificação de Disponibilidade Técnica: ½ dia;
- Preparação de equipamento para alocação: 2 dias;
- Realização da Instalação: ½ dia.



### **Serviço 03: Gerência de Infraestrutura de Vídeo-Vigilância**

**Descrição:** Este serviço engloba as atividades relativas à tecnologia da Informação em serviços de vídeo-vigilância, como acompanhamento de projeto e manutenção de equipamentos de TI para vídeo-vigilância. Não inclui serviços de monitoramento e recuperação de informações, o que fica a cargo dos responsáveis pela vigilância da unidade institucional.

**Outros Serviços Relevantes:** Aquisição de Ativos de TI.

#### **3.1 Subserviço: Acompanhamento de Projeto de Vídeo-Vigilância**

**Grupos Solicitantes:** Administração da Unidade.

**SLA:** 15 dias

**Etapas SLA:**

- Atendimento Inicial: 1 dia;
- Avaliação da Requisição: 6 dias;
- Verificação de Disponibilidade de Pessoal: 2 dias;
- Alocação de Pessoal: 2 dias;
- Início do acompanhamento: 4 dias.

#### **3.2 Subserviço: Manutenção de Equipamentos de TI para Vídeo-Vigilância**

**Condições:** Disponibilidade de insumos para manutenção ou reposição; o equipamento deve ser de TI.

**Grupos Solicitantes:** Administração da Unidade.

**SLA:** 4 dias.

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial e Avaliação da Requisição: 1 dia;
- Verificação de Disponibilidade de Insumos para Manutenção: 1 dia;
- Realização da Manutenção: 2 dias.

## Manutenção e Suporte a Recursos de TI

Serviços relacionados a suporte técnico ao usuário e manutenção de computadores, periféricos, *softwares* aplicativos e demais recursos de TI

---

### Serviço 04: Manutenção Preventiva

**Descrição:** Este serviço engloba atividades de manutenção preventiva dos equipamentos de TI da unidade, visando à sobrevida dos equipamentos e à economia de recursos..

**Condições:** Disponibilidade de insumos para manutenção; disponibilidade de servidores livres para a atividade; autorização da chefia responsável pelo equipamento.

**Grupos Solicitantes:** Setor de TI (Serviço Interno).

**Outros Serviços Relevantes:** Aquisição de ativos e insumos de TI.

**SLA:** Interno (INT).

**Etapas SLA:**

- Elaboração do Plano de Manutenção Preventiva;
- Verificação da Disponibilidade de Insumos e Pessoal;
- Alocação de Pessoal;
- Realização da Manutenção.

### Serviço 05: Manutenção Corretiva

**Descrição:** Este serviço engloba atividades de manutenção corretiva dos equipamentos de TI da unidade, visando solucionar problemas ocorridos durante o uso e que interrompam ou dificultem as atividades do setor.

**Condições:** Disponibilidade de insumos para manutenção; disponibilidade de profissionais e/ou contrato de manutenção, no caso de recursos especializados, como, por exemplo, serviços de impressão.

**Grupos Solicitantes:** Servidores e alunos representantes de Centro Acadêmico (apenas nos *campi*).

**Outros Serviços Relevantes:** Aquisição de Ativos de TI; Manutenção Preventiva.

**SLA:** 4 dias.

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial e Avaliação da Requisição: 1 dia;
- Verificação da Disponibilidade de Insumos e Profissionais: 1 dia;
- Realização da Manutenção: 2 dias.

### **Serviço 06: Suporte em Tecnologia da Informação a Eventos Institucionais**

**Descrição:** Serviço prestado quando recursos de Tecnologia de Informação são necessários para a realização de eventos institucionais. Nesses casos, a equipe de TI será acionada e, após a análise das condições para o serviço, ela prestará o devido atendimento. Os serviços de TI, os quais deverão ser descritos em formulário próprio, estão relacionados à infraestrutura de TI no local do evento, equipamentos que serão cedidos temporariamente, suporte técnico aos equipamentos cedidos e configuração para acesso de serviços externos. O plano de atendimento resultante da solicitação regerá os demais atendimentos relativos ao evento.

**Condições:** Solicitação realizada com antecedência, mínima, de 30 dias do início previsto para o evento. O evento deve ser aprovado pela entidade competente da unidade e atender aos prazos mínimos de requisição (relativos a SLA). Além disso, deverá haver disponibilidade técnica para alocação do equipamento. Cabe ressaltar que formulário de execução de serviços de TI deverá ser preenchido e enviado para a Coordenação de Tecnologia da Informação, via SIPAC.

**Grupos Solicitantes:** Responsável pelo Evento.

**Outros Serviços Relevantes:**

SLA: 30 dias.

**Etapas SLA:**

- Atendimento Inicial: 1 dia;
- Avaliação da Requisição: 7 dias;
- Verificação de Disponibilidade Técnica: 1 dia;
- Elaboração de Plano de Atendimento: 14 dias;
- Início do acompanhamento e suporte ao Evento: 7 dias.

52

### **Serviço 07: Suporte a uso de Recursos de TI (Hardware e Software)**

**Descrição:** Este serviço trata do suporte ao uso de recursos de TI, através de configuração, manutenção operacional e instruções de uso de equipamentos, quando pertinente. Também inclui atividades de instalação e suporte ao uso de *softwares* homologados na instituição.

**Grupos Solicitantes:** Servidores e alunos representantes de Centro Acadêmico (apenas nos *campi*).

**Outros Serviços Relevantes:** Manutenção Preventiva; Manutenção Corretiva.

### 7.1 Subserviço: Suporte a Impressoras e Scanners

**Condições:** Disponibilidade de Insumos para Impressoras/Contrato de *Outsourcing*.

**SLA:** 3 dias / 1 dia + Prazo Contratual.

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial e Avaliação da Requisição: 1 dia;
- Atendimento:
  - Caso não haja *Outsourcing*:
    - I. Verificação da Disponibilidade de Insumos: 1 dia;
    - II. Atendimento: 1 dia.
  - Caso haja *Outsourcing*:
    - I. Acionamento do Contrato (UC - Contrato de Apoio): Prazo definido em Contrato.

### 7.3 Subserviço: Configuração e Instalação de *hardware*

**Condições:** O *hardware* deve ser pertencente ao IF e estar sob a guarda do setor de patrimônio. É necessário ainda que haja profissional capacitado para o equipamento de *hardware* específico.

**SLA:** 2 dias.

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial e Avaliação da Requisição: 1 dia;
- Atendimento: 1 dia.

### 7.4 Subserviço: Configuração e Instalação de *Software*

**Condições:** O *software* deve ser homologado pela STI. Caso seja licenciado, a licença deve ser pertencente ao IF.

**SLA:** entre 1 e 5,5 dias.

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial e Avaliação da Requisição: 1 dia;
- Verificação de Homologação:
  - *Software* já homologado ou desaprovado: ½ dia;
  - *Software* não avaliado: 3 dias.
- Verificação do Licenciamento:
- Atendimento: 1 dia.

## Redes de Computadores

Serviços de Implantação e gerência de redes cabeadas e sem fio (serviços de rede)

---

### Serviço 08: Gestão da Rede Física

**Descrição:** Tarefas que visam garantir o funcionamento, confiabilidade, interoperabilidade e segurança da rede de dados, de forma a manter a disponibilidade dos serviços e da infraestrutura de comunicação dos *campi*, assim como acompanhar o crescimento dessa infraestrutura. Engloba atividades de projeto, monitoramento, manutenção, controle de elementos físicos e lógicos da rede, autenticação e gerência de acesso de usuários e máquinas.

**Outros Serviços Relevantes:** Internet, Armazenamento e Servidores, Ferramentas de Comunicação Institucional, Sistemas de Informação e Portais Institucionais.

#### 8.1 Subserviço: Projeto de Expansão/Modificação da Rede Física

**Descrição:** Serviço interno provocado pela monitoração das limitações da rede ou externo provocado por mudanças na estrutura de rede da unidade.

**Condições:** Disponibilidade de equipamentos.

**Grupos Solicitantes:** Diretores sistêmicos ou chefes de departamento.

**SLA:** 45 dias.

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial e Avaliação da Requisição: 1 dia;
- Prospecção da solução: 5 dias;
- Elaboração do projeto: 30 dias;
- Configuração da solução: 7 dias;
- Ativação na nova configuração: 2 dias.

#### 8.2 Subserviço: Manutenção de Rede Física

**Condições:** Falha na rede física (para problemas de acesso a *sites* específicos ou conectividade, ver serviço "Internet").

**Grupos Solicitantes:** Pessoas ou coletividades internas.

**SLA:** 5 dias.

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial: 1 dia;
- Análise da demanda: 1 dia;
- Prospecção da solução: 2 dias;
- Configuração da solução: 1 dia;

### **Serviço 09: Gestão da Rede sem Fio**

**Descrição:** Atividades de projeto, configuração e manutenção da infraestrutura de acesso sem fio à rede institucional. Englobam análise de cobertura, instalação de pontos de acesso, controle do acesso de usuários e equipamentos móveis bem como aplicação de políticas de segurança, de forma a manter a confidencialidade, disponibilidade e integridade da rede.

**Condição:** Existência de infraestrutura de rede física e disponibilidade de equipamentos.

**Outros Serviços Relevantes:** Gestão da rede física.

**SLA:** Interno (INT).

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial e Avaliação da Requisição;
- Prospecção da solução;
- Configuração da solução;
- Ativação na nova configuração.

### **Serviço 10: Liberação de Site/Serviço On-line**

**Descrição:** Serviço composto por tarefas de configuração do *firewall* com objetivo de autorizar que o solicitante ou que a comunidade tenha acesso a novos *sites* ou serviços.

**Grupos Solicitantes:** Servidores e alunos representantes de Centro Acadêmico (apenas nos *campi*).

**Outros Serviços Relevantes:** Não se aplica.

**SLA:** 14 dias.

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial e Avaliação da Requisição: 1 dia;
- Prospecção da solução: 10 Dias;
- Configuração da solução: 2 dias;
- Apresentação da solução: 1 dia.

### **Serviço 11: Internet**

**Descrição:** Serviço composto por tarefas de prospecção da solução; abertura de chamado nas operadoras, em caso de problema externo; configuração, em caso de problemas locais; testes.

**Grupos Solicitantes:** Servidores e alunos representantes de Centro Acadêmico (apenas nos *campi*).

**Outros Serviços Relevantes:** Não se aplica.

**SLA:** Disponibilidade (DIS): 3 dias.

**Etapas SLA:**

- Se o problema for local:
  - Atendimento inicial e Avaliação da Requisição: 1 dia;
  - Prospecção da solução: ½ dia;
  - Configuração da solução: ½ dia;
  - Apresentação da solução: 1 dia.
- Se o problema for externo: De acordo com o SLA da RNP.



## Ferramentas de Comunicação Institucional

Serviços de Manutenção e disponibilização de meios e recursos para a realização de comunicação informatizada no âmbito do Instituto

---

### Serviço 16: Gestão de E-mail Institucional

**Descrição:** Serviços de TI relacionados ao sistema de e-mail institucional e correlatos, tais como: grupos, treinamento, habilitação de recursos, dentre outros.

#### 16.1 Subserviço: E-mail institucional para Comissão

**Condições:** Formulário de requisição e responsabilidade de uso de e-mail enviado via SIPAC, caso seja solicitação de criação do e-mail; Portaria de criação da comissão, somente na criação; Portarias de nomeação dos membros; Autorização do presidente da comissão ou de seu substituto.

**Grupos Solicitantes:** Membros da comissão.

**SLA:** 1,5 dias.

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial e avaliação da requisição: 1 dia;
- Criação da conta de e-mail e cadastro dos membros: ½ dia.

#### 16.2 Subserviço: E-mail institucional para Setor/Departamento

**Condições:** Formulário de requisição e responsabilidade de uso de e-mail enviado via SIPAC, caso seja solicitação de criação de e-mail; Portaria de nomeação.

**Grupos Solicitantes:** Chefes de setor.

**SLA:** 1,5 dias.

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial e avaliação da requisição: 1 dia;
- Criação da conta: ½ dia.

#### 16.3 Subserviço: E-mail institucional para Servidor

**Condições:** Em caso de suporte, a solicitação deverá partir do usuário responsável. No caso de solicitação de criação de e-mail, o formulário de requisição e responsabilidade de uso de e-mail deve ser enviado via SIPAC. caso seja solicitação de criação de e-mail; Deverão ser fornecidas ainda as seguintes informações: nome completo, e-mail pessoal, CPF e setor a ser alocado.

**Grupos Solicitantes:** Servidores do setor de Gestão de Pessoas.

**SLA:** 1,5 dias.

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial e avaliação da requisição: 1 dia;
- Criação da conta: ½ dia;

#### 16.4 Subserviço: Grupos de E-mail Institucional

**Condições:** Para a criação de um grupo, deverá ser fornecida uma justificativa que será avaliada pela equipe de TI responsável.

**Grupos Solicitantes:** Chefes de setor.

**SLA:** 1,5 dias.

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial e avaliação da requisição: 1 dia;
- Criação do grupo e inclusão dos membros: ½ dia.

## Serviços de Aquisição e Consultoria em TI

---

### Serviço 22: Aquisição de Ativos de TI

**Descrição:** Serviços de aquisição referente a ativos de TI para atender a diferentes necessidades da instituição com o intuito de: melhorar a eficiência dos sistemas; propor mais agilidade nos processos administrativos; promover economia; e melhorar a utilização de *softwares* e *hardwares*.

**Condições:** DOD; Serviço previsto no PAC e PDTIC; Solicitação deve ser feita seguindo o calendário de planejamento da contratação da unidade; Direcionamento à Coordenação/Diretoria de TI competente para análise; Disponibilidade de recursos financeiros por parte do setor solicitante.

**Grupos Solicitantes:** Chefias de setores.

**SLA:** 11 dias + SLA definida na análise.

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial: 1 dia;
- Análise de viabilidade de aquisição: 10 dias;
- Resposta à análise e entrega dos documentos ao setor de licitação: SLA definida na análise.

#### 22.1 Subserviço: Levantamento de Demandas de Ativos de TI

**Descrição:** Sub-serviço automatizado de atualização tecnológica e de atendimento às demandas de TI reprimidas.

**SLA:** Interno (INT).

#### 22.2 Subserviço: Especificação de Ativo de TI

**Descrição:** Sub-serviço relacionado à elaboração de especificações de equipamentos e insumos de tecnologia da informação por compras conduzidas por outros setores, desde que devidamente justificadas.

**SLA:** Interno (INT).

## Governança e Serviços de Apoio

---

### Serviço 24: Gestão de Usuários

**Descrição:** Serviço que tem como finalidade a Gestão dos Usuários dos sistemas e suas respectivas permissões de acesso a recursos computacionais de conexão às redes de comunicação de dados disponíveis na instituição. Relacionado às atividades de criação, alteração e exclusão de permissões de acessos aos sistemas institucionais.

**Condições:** Disponibilidade dos sistemas.

**Grupos Solicitantes:** Servidores e alunos representantes de Centro Acadêmico (apenas nos *campi*).

**Outros Serviços Relevantes:** Grupo Sistemas de Informação e Portais Institucionais. Gestão da Segurança da Informação.

**SLA:** 2 dias.

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial e Avaliação da Requisição: 1 dia;
- Atendimento: 1 dia.

## ► Campus Muriaé

### Gerência de Infraestrutura de TI

Serviços relacionados à gerência de Infraestrutura de TI, tais como: alocação de equipamentos e seu controle; checagem e auditoria dos processos

---

#### Serviço 01: Concessão de Equipamento de TI

**Descrição:** Este serviço engloba todas as atividades que envolvem a concessão de equipamentos de TI sob a guarda do setor de TI da unidade, temporária ou permanentemente.

**Condições:** Disponibilidade do equipamento solicitado no setor de TI.

**Grupos Solicitantes:** Chefia de Setor.

**Outros Serviços Relevantes:** Instalação/Realocação de Equipamentos de TI; Aquisição de Ativos de TI.

**SLA:** 4 dias.

SLA dimensionado, conforme parágrafo 4º artigo 10 da Resolução COGD Nº 13/2021, de 05-08-2021 do catálogo de serviços do IF Sudeste MG.

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial e Avaliação da Requisição: 1 dia;
- Verificação de Disponibilidade: 2 dias
- Concessão de Equipamento: 1 dia.

#### 1.1 Subserviço: Empréstimo de Equipamento de TI

**Descrição:** Variação do Serviço 01 para concessões com prazo para devolução.

#### 1.2 Subserviço: Alocação de Equipamento de TI

**Descrição:** Variação do Serviço 01 para concessões sem prazo para devolução. Apenas relacionado a itens não permanentes (não tombados). Para itens permanentes, ver Serviço "Instalação/Realocação de Equipamentos de TI".

#### Serviço 02: Instalação/Realocação de Equipamentos de TI

**Descrição:** Este serviço engloba atividades de instalação, alocação e realocação de equipamentos de TI a serem concedidos ou que já estão em um setor. Esse serviço não engloba as etapas do processo administrativo, o qual é de responsabilidade do setor de Patrimônio e deve ser provocado por ele.

**Condições:** Aprovação do setor de Patrimônio, Disponibilidade Técnica para Alocação de Equipamento.

**Grupos Solicitantes:** Setor de Patrimônio.

**Outros Serviços Relevantes:** Aquisição de Ativos de TI.

**SLA:** 4 dias.

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial e Avaliação da Requisição: 1 dia;
- Verificação de Disponibilidade Técnica: ½ dia;
- Preparação de equipamento para alocação: 2 dias;
- Realização da Instalação: ½ dia.

### Serviço 03: Gerência de Infraestrutura de Vídeo-Vigilância

**Descrição:** Este serviço engloba as atividades relativas à tecnologia da Informação em serviços de vídeo-vigilância, como acompanhamento de projeto e manutenção de equipamentos de TI para vídeo-vigilância. Não inclui serviços de monitoramento e recuperação de informações, o que fica a cargo dos responsáveis pela vigilância da unidade institucional.

**Outros Serviços Relevantes:** Aquisição de Ativos de TI.

#### 3.1 Subserviço: Acompanhamento de Projeto de Vídeo-Vigilância

**Grupos Solicitantes:** Administração da Unidade.

**SLA:** 15 dias

**Etapas SLA:**

- Atendimento Inicial: 1 dia;
- Avaliação da Requisição: 6 dias;
- Verificação de Disponibilidade de Pessoal: 2 dias;
- Alocação de Pessoal: 2 dias;
- Início do acompanhamento: 4 dias.

#### 3.2 Subserviço: Manutenção de Equipamentos de TI para Vídeo-Vigilância

**Condições:** Disponibilidade de insumos para manutenção ou reposição; o equipamento deve ser de TI.

**Grupos Solicitantes:** Administração da Unidade.

**SLA:** 4 dias.

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial e Avaliação da Requisição: 1 dia;
- Verificação de Disponibilidade de Insumos para Manutenção: 1 dia;
- Realização da Manutenção: 2 dias.

60

## Manutenção e Suporte a Recursos de TI

Serviços relacionados a suporte técnico ao usuário e manutenção de computadores, periféricos, *softwares* aplicativos e demais recursos de TI

---

### Serviço 04: Manutenção Preventiva

**Descrição:** Este serviço engloba atividades de manutenção preventiva dos equipamentos de TI da unidade, visando à sobrevida dos equipamentos e à economia de recursos..

**Condições:** Disponibilidade de insumos para manutenção; disponibilidade de servidores livres para a atividade; autorização da chefia responsável pelo equipamento.

**Grupos Solicitantes:** Setor de TI (Serviço Interno).

**Outros Serviços Relevantes:** Aquisição de ativos e insumos de TI.

**SLA:** Interno (INT).

**Etapas SLA:**

- Elaboração do Plano de Manutenção Preventiva;
- Verificação da Disponibilidade de Insumos e Pessoal;
- Alocação de Pessoal;
- Realização da Manutenção.

### **Serviço 05: Manutenção Corretiva**

**Descrição:** Este serviço engloba atividades de manutenção corretiva dos equipamentos de TI da unidade, visando solucionar problemas ocorridos durante o uso e que interrompam ou dificultem as atividades do setor.

**Condições:** Disponibilidade de insumos para manutenção; disponibilidade de profissionais e/ou contrato de manutenção, no caso de recursos especializados, como, por exemplo, serviços de impressão.

**Grupos Solicitantes:** Servidores e alunos representantes de Centro Acadêmico (apenas nos *campi*).

**Outros Serviços Relevantes:** Aquisição de Ativos de TI; Manutenção Preventiva.

**SLA:** 4 dias.

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial e Avaliação da Requisição: 1 dia;
- Verificação da Disponibilidade de Insumos e Profissionais: 1 dia;
- Realização da Manutenção: 2 dias.

### **Serviço 06: Suporte em Tecnologia da Informação a Eventos Institucionais**

**Descrição:** Serviço prestado quando recursos de Tecnologia de Informação são necessários para a realização de eventos institucionais. Nesses casos, a equipe de TI será acionada e, após a análise das condições para o serviço, ela prestará o devido atendimento. Os serviços de TI, os quais deverão ser descritos em formulário próprio, estão relacionados à infraestrutura de TI no local do evento, equipamentos que serão cedidos temporariamente, suporte técnico aos equipamentos cedidos e configuração para acesso de serviços externos. O plano de atendimento resultante da solicitação regerá os demais atendimentos relativos ao evento.

**Condições:** Solicitação realizada com antecedência, mínima, de 30 dias do início previsto para o evento. O evento deve ser aprovado pela entidade competente da unidade e atender aos prazos mínimos de requisição (relativos a SLA). Além disso, deverá haver disponibilidade técnica para alocação do equipamento. Cabe ressaltar que formulário de execução de serviços de TI deverá ser preenchido e enviado para a Coordenação de Tecnologia da Informação, via SIPAC.

**Grupos Solicitantes:** Responsável pelo Evento.

**Outros Serviços Relevantes:**

**SLA:** 30 dias.

**Etapas SLA:**

- Atendimento Inicial: 1 dia;
- Avaliação da Requisição: 7 dias;
- Verificação de Disponibilidade Técnica: 1 dia;
- Elaboração de Plano de Atendimento: 14 dias;
- Início do acompanhamento e suporte ao Evento: 7 dias.



## Serviço 07: Suporte a uso de Recursos de TI (*Hardware e Software*)

Descrição: Este serviço trata do suporte ao uso de recursos de TI, através de configuração, manutenção operacional e instruções de uso de equipamentos, quando pertinente. Também inclui atividades de instalação e suporte ao uso de *softwares* homologados na instituição.

Grupos Solicitantes: Servidores e alunos representantes de Centro Acadêmico (apenas nos *campi*).

Outros Serviços Relevantes: Manutenção Preventiva; Manutenção Corretiva.

### 7.1 Subserviço: Suporte a Impressoras e *Scanners*

Condições: Disponibilidade de Insumos para Impressoras/Contrato de *Outsourcing*.

SLA: 3 dias / 1 dia + Prazo Contratual.

Etapas SLA:

- Atendimento inicial e Avaliação da Requisição: 1 dia;
- Atendimento:
  - Caso não haja *Outsourcing*:
    - I. Verificação da Disponibilidade de Insumos: 1 dia;
    - II. Atendimento: 1 dia.
  - Caso haja *Outsourcing*:
    - I. Acionamento do Contrato (UC - Contrato de Apoio): Prazo definido em Contrato.

### 7.3 Subserviço: Configuração e Instalação de *hardware*

Condições: O *hardware* deve ser pertencente ao IF e estar sob a guarda do setor de patrimônio. É necessário ainda que haja profissional capacitado para o equipamento de *hardware* específico.

SLA: 2 dias.

Etapas SLA:

- Atendimento inicial e Avaliação da Requisição: 1 dia;
- Atendimento: 1 dia.

### 7.4 Subserviço: Configuração e Instalação de *Software*

Condições: O *software* deve ser homologado pela STI. Caso seja licenciado, a licença deve ser pertencente ao IF.

SLA: entre 1 e 5,5 dias.

Etapas SLA:

- Atendimento inicial e Avaliação da Requisição: 1 dia;
- Verificação de Homologação:
  - *Software* já homologado ou desaprovado: ½ dia;
  - *Software* não avaliado: 3 dias
- Verificação do Licenciamento:
- Atendimento: 1 dia

## Redes de Computadores

Serviços de Implantação e gerência de redes cabeadas e sem fio (serviços de rede)

---

### Serviço 08: Gestão da Rede Física

**Descrição:** Tarefas que visam garantir o funcionamento, confiabilidade, interoperabilidade e segurança da rede de dados, de forma a manter a disponibilidade dos serviços e da infraestrutura de comunicação dos *campi*, assim como acompanhar o crescimento dessa infraestrutura. Engloba atividades de projeto, monitoramento, manutenção, controle de elementos físicos e lógicos da rede, autenticação e gerência de acesso de usuários e máquinas.

**Outros Serviços Relevantes:** Internet, Armazenamento e Servidores, Ferramentas de Comunicação Institucional, Sistemas de Informação e Portais Institucionais.

#### 8.1 Subserviço: Projeto de Expansão/Modificação da Rede Física

**Descrição:** Serviço interno provocado pela monitoração das limitações da rede ou externo provocado por mudanças na estrutura de rede da unidade.

**Condições:** Disponibilidade de equipamentos.

**Grupos Solicitantes:** Diretores sistêmicos ou chefes de departamento.

**SLA:** 45 dias.

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial e Avaliação da Requisição: 1 dia;
- Prospecção da solução: 5 dias;
- Elaboração do projeto: 30 dias;
- Configuração da solução: 7 dias;
- Ativação na nova configuração: 2 dias.

#### 8.2 Subserviço: Manutenção de Rede Física

**Condições:** Falha na rede física (para problemas de acesso a *sites* específicos ou conectividade, ver serviço "Internet").

**Grupos Solicitantes:** Pessoas ou coletividades internas.

**SLA:** 5 dias.

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial: 1 dia;
- Análise da demanda: 1 dia;
- Prospecção da solução: 2 dias;
- Configuração da solução: 1 dias.

### Serviço 09: Gestão da Rede sem Fio

**Descrição:** Atividades de projeto, configuração e manutenção da infraestrutura de acesso sem fio à rede institucional. Englobam análise de cobertura, instalação de pontos de acesso, controle do acesso de usuários e equipamentos móveis bem como aplicação de políticas de segurança, de forma a manter a confidencialidade, disponibilidade e integridade da rede.

**Condição:** Existência de infraestrutura de rede física e disponibilidade de equipamentos.

**Outros Serviços Relevantes:** Gestão da rede física.

**SLA:** Interno (INT).

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial e Avaliação da Requisição;
- Prospecção da solução;
- Configuração da solução;
- Ativação na nova configuração.

### Serviço 10: Liberação de Site/Serviço On-line

**Descrição:** Serviço composto por tarefas de configuração do *firewall* com objetivo de autorizar que o solicitante ou que a comunidade tenha acesso a novos *sites* ou serviços.

**Grupos Solicitantes:** Servidores e alunos representantes de Centro Acadêmico (apenas nos *campi*).

**Outros Serviços Relevantes:** Não se aplica.

**SLA:** 14 dias.

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial e Avaliação da Requisição: 1 dia;
- Prospecção da solução: 10 Dias;
- Configuração da solução: 2 dias;
- Apresentação da solução: 1 dia.

### Serviço 11: Internet

**Descrição:** Serviço composto por tarefas de prospecção da solução; abertura de chamado nas operadoras, em caso de problema externo; configuração, em caso de problemas locais; testes.

**Grupos Solicitantes:** Servidores e alunos representantes de Centro Acadêmico (apenas nos *campi*).

**Outros Serviços Relevantes:** Não se aplica.

**SLA:** Disponibilidade (DIS): 3 dias.

**Etapas SLA:**

- Se o problema for local:
  - Atendimento inicial e Avaliação da Requisição: 1 dia;
  - Prospecção da solução: ½ dia;
  - Configuração da solução: ½ dia;
  - Apresentação da solução: 1 dia.
- Se o problema for externo: De acordo com o SLA da RNP.

## Armazenamento e Servidores

Serviços de hospedagem, instalação e manutenção de infraestrutura de servidores e de rede e aplicação

---

### Serviço 12: Gerência de Serviços Computacionais

**Descrição:** Serviço composto por tarefas de planejamento, configuração, automatização e controle da execução de atividades em máquinas virtuais ou físicas, objetivando a disponibilidade, confidencialidade e integridade dos serviços computacionais.

**Condições:** Serviços e equipamentos devem ser institucionais, aprovados em PDTIC ou matéria similar.

**Grupos Solicitantes:** Setor de TI (Serviço Interno).

**Outros Serviços Relevantes:** Não se aplica.

**SLA:** Interno (INT).

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial e Avaliação da Requisição;
- Prospecção da solução;
- Configuração da solução;
- Ativação na nova configuração.

### Serviço 13: Gestão de Backup

**Descrição:** Serviço relacionado a processos, metodologias, responsabilidades e ferramentas necessárias como estratégia para garantir a disponibilidade de dados.

**Condições:** Equipamentos e insumos para realização da cópia de segurança.

**Grupos Solicitantes:** Setor de TI (Serviço Interno).

**Outros Serviços Relevantes:** Gerência de Serviços Computacionais; Hospedagem de Sistema ou Site de Cunho Institucional.

**SLA:** Interno (INT).

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial e Avaliação da Requisição;
- Prospecção da solução;
- Configuração da solução;
- Ativação da política de *backup*.

## **Serviço 14: Hospedagem de Sistema ou Site**

**Descrição:** Este serviço trata do armazenamento e disponibilização de sistema ou *site* utilizando recursos computacionais concedidos pelo setor de TI. Este serviço não compreende o desenvolvimento ou atualização de conteúdo de *sites*, tampouco a hospedagem de material para atividades em disciplinas.

### **14.1 Subserviço: Hospedagem de Sistema ou Site de cunho institucional**

**Condições:** Formalização por meio do Documento de Oficialização de Demanda (DOD); Envio do projeto; Aprovação do COGD; Disponibilidade dos recursos necessários; Sistema a ser aprovado pela inspeção de segurança da STI.

**Grupos Solicitantes:** Servidores responsáveis pelo projeto.

**Outros Serviços Relevantes:** Desenvolvimento de *Software*.

**SLA:** 30 dias.

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial: 1 dia;
- Análise de viabilidade de hospedagem: 9 dias;
- Atendimento da requisição: 20 dias.

## Ferramentas de Comunicação Institucional

Serviços de Manutenção e disponibilização de meios e recursos para a realização de comunicação informatizada no âmbito do Instituto

---

### Serviço 16: Gestão de E-mail Institucional

**Descrição:** Serviços de TI relacionados ao sistema de e-mail institucional e correlatos, tais como: grupos, treinamento, habilitação de recursos, dentre outros.

#### 16.1 Subserviço: E-mail institucional para Comissão

**Condições:** Formulário de requisição e responsabilidade de uso de e-mail enviado via SIPAC, caso seja solicitação de criação do e-mail; Portaria de criação da comissão, somente na criação; Portarias de nomeação dos membros; Autorização do presidente da comissão ou de seu substituto.

**Grupos Solicitantes:** Membros da comissão.

**SLA:** 1,5 dias.

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial e avaliação da requisição: 1 dia;
- Criação da conta de e-mail e cadastro dos membros: ½ dia.

#### 16.2 Subserviço: E-mail institucional para Setor/Departamento

**Condições:** Formulário de requisição e responsabilidade de uso de e-mail enviado via SIPAC, caso seja solicitação de criação de e-mail; Portaria de nomeação.

**Grupos Solicitantes:** Chefes de setor.

**SLA:** 1,5 dias.

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial e avaliação da requisição: 1 dia;
- Criação da conta: ½ dia.

#### 16.3 Subserviço: E-mail institucional para Servidor

**Condições:** Em caso de suporte, a solicitação deverá partir do usuário responsável. No caso de solicitação de criação de e-mail, o formulário de requisição e responsabilidade de uso de e-mail deve ser enviado via SIPAC. caso seja solicitação de criação de e-mail; Deverão ser fornecidas ainda as seguintes informações: nome completo, e-mail pessoal, CPF e setor a ser alocado.

**Grupos Solicitantes:** Servidores do setor de Gestão de Pessoas.

**SLA:** 1,5 dias.

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial e avaliação da requisição: 1 dia;
- Criação da conta: ½ dia.

#### 16.4 Subserviço: Grupos de E-mail Institucional

**Condições:** Para a criação de um grupo, deverá ser fornecida uma justificativa que será avaliada pela equipe de TI responsável.

**Grupos Solicitantes:** Chefes de setor.

**SLA:** 1,5 dias.

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial e avaliação da requisição: 1 dia;
- Criação do grupo e inclusão dos membros: ½ dia.



## Sistemas de Informação e Portais Institucionais

Serviços relacionados a sistemas de informação, seja suporte ou desenvolvimento

### Serviço 17: Extração de Dados de Sistemas Institucionais

**Descrição:** Compreende os serviços de emissão, em caráter excepcional e não periódico, de relatórios em sistemas institucionais, caso não haja uma interface disponível correspondente. Nesse caso, não se enquadram solicitações personalíssimas, sendo possível para tanto acessar os dados abertos ou solicitar dados via acesso à informação.

**Condições:** Informar os dados a requerer no relatório, principalmente o intervalo de data, caso necessário; Justificativa para a emissão do relatório; Formato do arquivo do relatório, caso necessário.

**Grupos Solicitantes:** Pró-Reitores e Diretores.

**SLA:** 6 dias.

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial: 1 dia;
- Análise de viabilidade e estudo do sistema: 2 dias;
- Emissão do relatório, caso viável: 3 dias.

### Serviço 18: Gestão e Manutenção de Sistemas e Portais Institucionais

**Descrição:** Este serviço engloba as atividades relativas à manutenção dos sistemas e portais institucionais, como criação de áreas de publicação, atualização, configuração, correção de *bugs*, criação de novos módulos e recursos dos sistemas.

#### 18.1 Subserviço: Customização de Sistema Institucional.

**Descrição:** Subserviço que engloba as atividades relativas à criação e implementação ou alteração das regras de negócio do sistema institucional.

**Condições:** Documento de Oficialização de Demanda (DOD); customizações não planejadas (previstas no PDTIC) deverão ser aprovadas e priorizadas no COGD, caso exijam um esforço superior a 5 dias-homem ou representem mudanças significativas nos processos de negócio relacionados ao sistema em questão, o impacto será avaliado pela equipe de TI da unidade.

**Grupos Solicitantes:** Área de negócio responsável pelo sistema.

**SLA:** 6 + SLA definida na análise.

**Etapas de SLA:**

- Atendimento inicial: 1 dia;
- Análise de viabilidade: 4 dias;
- Resposta à análise: 1 dia;
- Atendimento (desenvolvimento): SLA definida na análise.

Se o esforço for maior que 5 dias-homem: necessária a aprovação e priorização pelo COGD.

### 18.2 Subserviço: Correção de Bug em Sistema Institucional.

**Descrição:** Subserviço que engloba as atividades de correções de erros que impedem o funcionamento do sistema institucional.

**Grupos Solicitantes:** Servidores e alunos representantes de Centro Acadêmico (apenas nos *campi*).

**SLA:** 13 dias + SLA definida na análise

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial: 1 dia;
- Investigação das causas do evento: 9 dias;
- Análise de Soluções: 3 dias;
- Atendimento (desenvolvimento): SLA definida na análise.

### 18.4 Subserviço: Migração de dados entre sistemas institucionais.

**Descrição:** Subserviço que engloba as atividades de estudo, planejamento, prospecção e execução da exportação de dados de um sistema e a importação desses mesmos dados em outra base de dados.

**Condições:** Documento de Oficialização de Demanda (DOD); migrações não planejadas (previstas no PDTIC) deverão ser aprovadas e priorizadas no COGD, caso exijam um esforço superior a 5 dias-homem.

**Grupos Solicitantes:** Diretores.

**SLA:** 7 dias + SLA definida na análise.

**Etapas de SLA:**

- Atendimento inicial: 1 dia;
- Análise de viabilidade: 5 dias;
- Resposta à análise: 1 dia;
- Atendimento (desenvolvimento): SLA definida na análise.

Se o esforço for maior que 5 dias-homem: necessária a aprovação e priorização pelo COGD.

### 18.5 Subserviço: Manutenção e configuração de sistemas institucionais

**Descrição:** Subserviço que engloba as atividades de manutenção e configuração de sistemas institucionais.

**SLA:** Disponibilidade (DIS).

## Serviço 19: Desenvolvimento de Software

**Descrição:** Serviço que compreende as atividades de análise, documentação, codificação, testes, implantação e disponibilização de sistemas desenvolvidos dentro da instituição.

**Condições:** Documento de Oficialização de Demanda; Aprovação e a priorização dada pelo COGD (ou já prevista e priorizada no PDTIC); Disponibilidade dos recursos necessários.

**SLA:** 5 dias + SLA definida na análise.

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial: 1 dia útil;
- Análise de viabilidade do desenvolvimento: 3 dias;
- Resposta à análise: 1 dia;
- Atendimento (desenvolvimento): A depender da priorização do COGD. Quando priorizado, o atendimento será dado pela SLA que foi definida na análise.

## Serviços de Aquisição e Consultoria em TI

Serviços de aconselhamento em TIC's, seja relacionado a compras ou a demais pareceres técnicos

---

### Serviço 20: Estudo e Prospecção de Novas Tecnologias na área de TI

**Descrição:** Trata-se de serviço de solicitação de realização de estudo técnico e de negócios relacionado com a mudança, adesão ou aquisição de novas tecnologias, em substituição ou adição às existentes.

**Condições:** Elaboração de DOD e direcionamento à Coordenação/Diretoria de TI competente para análise. Solicitante deve estar disponível para participação do estudo sobre a tecnologia solicitada.

**Grupos Solicitantes:** Servidores.

**SLA:** 11 dias + SLA definida na análise.

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial: 1 dia;
- Análise de viabilidade de implementação: 10 dias;
- Resposta à análise com entrega de ETP: SLA definida na análise.

### Serviço 22: Aquisição de Ativos de TI

**Descrição:** Serviços de aquisição referente a ativos de TI para atender a diferentes necessidades da instituição com o intuito de: melhorar a eficiência dos sistemas; propor mais agilidade nos processos administrativos; promover economia; e melhorar a utilização de *softwares* e *hardwares*.

**Condições:** DOD; Serviço previsto no PAC e PDTIC; Solicitação deve ser feita seguindo o calendário de planejamento da contratação da unidade; Direcionamento à Coordenação/Diretoria de TI competente para análise; Disponibilidade de recursos financeiros por parte do setor solicitante.

**Grupos Solicitantes:** Chefias de setores.

**SLA:** 11 dias + SLA definida na análise.

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial: 1 dia;
- Análise de viabilidade de aquisição: 10 dias.

### Resposta à análise e entrega dos documentos ao setor de licitação: SLA definida na análise. 22.1 Subserviço: Levantamento de Demandas de Ativos de TI

**Descrição:** Sub-serviço automatizado de atualização tecnológica e de atendimento às demandas de TI reprimidas. **SLA:** Interno (INT).

### 22.2 Subserviço: Especificação de Ativo de TI

**Descrição:** Sub-serviço relacionado à elaboração de especificações de equipamentos e insumos de tecnologia da informação por compras conduzidas por outros setores, desde que devidamente justificadas.

**SLA:** Interno (INT).

### 22.3 Subserviço: Elaboração de Projeto de Aquisição de Ativo de TI

**Descrição:** Sub-serviço relacionado à elaboração de especificações de projetos de tecnologia da informação conduzidos por outros setores, desde que devidamente justificados.

**SLA:** Interno (INT) - Depende da disponibilidade dos setores envolvidos e da necessidade do requisitante.

## Governança e Serviços de Apoio

---

### Serviço 23: Gestão de Segurança da Informação

**Descrição:** Este serviço abarca questões relacionadas às atividades de prevenção e resolução de incidentes de segurança da informação, com escopo institucional, objetivando a proteção da informação.

**Condições:** Disponibilidade de equipamentos e equipe capacitada para a atividade; Aprovação da abordagem adotada no Conselho de Segurança da Informação.

**Grupos Solicitantes:** Chefia de Setor.

**Outros Serviços Relevantes:** Controle de acesso de rede.

**SLA:** 3 dias.

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial e Avaliação da Requisição: 1 dia;
- Pesquisa da ocorrência: 1 dia;
- Apresentação da solução: 1 dia.

### Serviço 24: Gestão de Usuários

**Descrição:** Serviço que tem como finalidade a Gestão dos Usuários dos sistemas e suas respectivas permissões de acesso a recursos computacionais de conexão às redes de comunicação de dados disponíveis na instituição. Relacionado às atividades de criação, alteração e exclusão de permissões de acessos aos sistemas institucionais.

**Condições:** Disponibilidade dos sistemas.

**Grupos Solicitantes:** Servidores e alunos representantes de Centro Acadêmico (apenas nos *campi*).

**Outros Serviços Relevantes:** Grupo Sistemas de Informação e Portais Institucionais. Gestão da Segurança da Informação.

**SLA:** 2 dias.

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial e Avaliação da Requisição: 1 dia;
- Atendimento: 1 dia.

## ► *Campus* Rio Pomba

### **Gerência de Infraestrutura de TI**

Serviços relacionados à gerência de Infraestrutura de TI, tais como: alocação de equipamentos e seu controle; checagem e auditoria dos processos

---

#### **Serviço 01: Concessão de Equipamento de TI**

*Descrição:* Este serviço engloba todas as atividades que envolvem a concessão de equipamentos de TI sob a guarda do setor de TI da unidade, temporária ou permanentemente.

*Condições:* Disponibilidade do equipamento solicitado no setor de TI.

*Grupos Solicitantes:* Chefia de Setor.

*Outros Serviços Relevantes:* Instalação/Realocação de Equipamentos de TI; Aquisição de Ativos de TI.

*SLA:* 4 dias.

SLA dimensionado, conforme parágrafo 4º artigo 10 da Resolução COGD Nº 13/2021, de 05-08-2021 do catálogo de serviços do IF Sudeste MG.

*Etapas SLA:*

- Atendimento inicial e Avaliação da Requisição: 1 dia;
- Verificação de Disponibilidade: 1 dia;
- Concessão de Equipamento: 2 dias.

#### **1.1 Subserviço: Empréstimo de Equipamento de TI**

*Descrição:* Variação do Serviço 01 para concessões com prazo para devolução.

#### **1.2 Subserviço: Alocação de Equipamento de TI**

*Descrição:* Variação do Serviço 01 para concessões sem prazo para devolução. Apenas relacionado a itens não permanentes (não tombados). Para itens permanentes, ver Serviço "Instalação/Realocação de Equipamentos de TI".

## **Serviço 02: Instalação/Realocação de Equipamentos de TI**

**Descrição:** Este serviço engloba atividades de instalação, alocação e realocação de equipamentos de TI a serem concedidos ou que já estão em um setor. Esse serviço não engloba as etapas do processo administrativo, o qual é de responsabilidade do setor de Patrimônio e deve ser provocado por ele.

**Condições:** Aprovação do setor de Patrimônio, Disponibilidade Técnica para Alocação de Equipamento.

**Grupos Solicitantes:** Setor de Patrimônio.

**Outros Serviços Relevantes:** Aquisição de Ativos de TI.

**SLA:** 5 dias.

SLA dimensionado, conforme parágrafo 4º artigo 10 da Resolução COGD Nº 13/2021, de 05-08-2021 do catálogo de serviços do IF Sudeste MG.

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial e Avaliação da Requisição: 1 dia;
- Verificação de Disponibilidade Técnica: ½ dia;
- Preparação de equipamento para alocação: 3 dias;
- Realização da Instalação: ½ dia.



## Manutenção e Suporte a Recursos de TI

Serviços relacionados a suporte técnico ao usuário e manutenção de computadores, periféricos, *softwares* aplicativos e demais recursos de TI

---

### Serviço 04: Manutenção Preventiva

**Descrição:** Este serviço engloba atividades de manutenção preventiva dos equipamentos de TI da unidade, visando à sobrevida dos equipamentos e à economia de recursos..

**Condições:** Disponibilidade de insumos para manutenção; disponibilidade de servidores livres para a atividade; autorização da chefia responsável pelo equipamento.

**Grupos Solicitantes:** Setor de TI (Serviço Interno).

**Outros Serviços Relevantes:** Aquisição de ativos e insumos de TI.

**SLA:** Interno (INT).

**Etapas SLA:**

- Elaboração do Plano de Manutenção Preventiva;
- Verificação da Disponibilidade de Insumos e Pessoal;
- Alocação de Pessoal;
- Realização da Manutenção.

### Serviço 05: Manutenção Corretiva

**Descrição:** Este serviço engloba atividades de manutenção corretiva dos equipamentos de TI da unidade, visando solucionar problemas ocorridos durante o uso e que interrompam ou dificultem as atividades do setor.

**Condições:** Disponibilidade de insumos para manutenção; disponibilidade de profissionais e/ou contrato de manutenção, no caso de recursos especializados, como, por exemplo, serviços de impressão.

**Grupos Solicitantes:** Servidores e alunos representantes de Centro Acadêmico (apenas nos *campi*).

**Outros Serviços Relevantes:** Aquisição de Ativos de TI; Manutenção Preventiva.

**SLA:** 5 dias.

SLA dimensionado, conforme parágrafo 4º artigo 10 da Resolução COGD Nº 13/2021, de 05-08-2021 do catálogo de serviços do IF Sudeste MG.

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial e Avaliação da Requisição: 1 dia;
- Verificação da Disponibilidade de Insumos e Profissionais: 1 dia;
- Realização da Manutenção: 3 dias.

## Serviço 06: Suporte em Tecnologia da Informação a Eventos Institucionais

**Descrição:** Serviço prestado quando recursos de Tecnologia de Informação são necessários para a realização de eventos institucionais. Nesses casos, a equipe de TI será acionada e, após a análise das condições para o serviço, ela prestará o devido atendimento. Os serviços de TI, os quais deverão ser descritos em formulário próprio, estão relacionados à infraestrutura de TI no local do evento, equipamentos que serão cedidos temporariamente, suporte técnico aos equipamentos cedidos e configuração para acesso de serviços externos. O plano de atendimento resultante da solicitação regerá os demais atendimentos relativos ao evento.

**Condições:** Solicitação realizada com antecedência, mínima, de 30 dias do início previsto para o evento. O evento deve ser aprovado pela entidade competente da unidade e atender aos prazos mínimos de requisição (relativos a SLA). Além disso, deverá haver disponibilidade técnica para alocação do equipamento. Cabe ressaltar que formulário de execução de serviços de TI deverá ser preenchido e enviado para a Coordenação de Tecnologia da Informação, via SIPAC.

**Grupos Solicitantes:** Responsável pelo Evento.

**Outros Serviços Relevantes:**

SLA: 30 dias.

**Etapas SLA:**

- Atendimento Inicial: 1 dia;
- Avaliação da Requisição: 7 dias;
- Verificação de Disponibilidade Técnica: 1 dia;
- Elaboração de Plano de Atendimento: 14 dias;
- Início do acompanhamento e suporte ao Evento: 7 dias.

## Serviço 07: Suporte a uso de Recursos de TI (*Hardware e Software*)

**Descrição:** Este serviço trata do suporte ao uso de recursos de TI, através de configuração, manutenção operacional e instruções de uso de equipamentos, quando pertinente. Também inclui atividades de instalação e suporte ao uso de *softwares* homologados na instituição.

**Grupos Solicitantes:** Servidores e alunos representantes de Centro Acadêmico (apenas nos *campi*).

**Outros Serviços Relevantes:** Manutenção Preventiva; Manutenção Corretiva.

### 7.1 Subserviço: Suporte a Impressoras e Scanners

**Condições:** Disponibilidade de Insumos para Impressoras/Contrato de *Outsourcing*.

SLA: 3 dias / 1 dia + Prazo Contratual.

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial e Avaliação da Requisição: 1 dia;
- Atendimento:
  - Caso não haja *Outsourcing*:
    - I. Verificação da Disponibilidade de Insumos: 1 dia;
    - II. Atendimento: 1 dia.
  - Caso haja *Outsourcing*:
    - I. Acionamento do Contrato (UC - Contrato de Apoio): Prazo definido em Contrato.

### 7.3 Subserviço: Configuração e Instalação de *hardware*

*Condições:* O *hardware* deve ser pertencente ao IF e estar sob a guarda do setor de patrimônio. É necessário ainda que haja profissional capacitado para o equipamento de *hardware* específico.

SLA: 2 dias.

Etapas SLA:

- Atendimento inicial e Avaliação da Requisição: 1 dia;
- Atendimento: 1 dia.

### 7.4 Subserviço: Configuração e Instalação de *Software*

*Condições:* O *software* deve ser homologado pela STI. Caso seja licenciado, a licença deve ser pertencente ao IF.

SLA: entre 1 e 5,5 dias.

Etapas SLA:

- Atendimento inicial e Avaliação da Requisição: 1 dia;
- Verificação de Homologação:
  - *Software* já homologado ou desaprovado: ½ dia;
  - *Software* não avaliado: 3 dias.
- Verificação do Licenciamento:
  - Atendimento: 1 dia.

## Redes de Computadores

Serviços de Implantação e gerência de redes cabeadas e sem fio (serviços de rede)

---

### Serviço 08: Gestão da Rede Física

**Descrição:** Tarefas que visam garantir o funcionamento, confiabilidade, interoperabilidade e segurança da rede de dados, de forma a manter a disponibilidade dos serviços e da infraestrutura de comunicação dos *campi*, assim como acompanhar o crescimento dessa infraestrutura. Engloba atividades de projeto, monitoramento, manutenção, controle de elementos físicos e lógicos da rede, autenticação e gerência de acesso de usuários e máquinas.

**Outros Serviços Relevantes:** Internet, Armazenamento e Servidores, Ferramentas de Comunicação Institucional, Sistemas de Informação e Portais Institucionais.

#### 8.1 Subserviço: Projeto de Expansão/Modificação da Rede Física

**Descrição:** Serviço interno provocado pela monitoração das limitações da rede ou externo provocado por mudanças na estrutura de rede da unidade.

**Condições:** Disponibilidade de equipamentos.

**Grupos Solicitantes:** Diretores sistêmicos ou chefes de departamento.

**SLA:** 56 dias

SLA dimensionado, conforme parágrafo 4º artigo 10 da Resolução COGD Nº 13/2021, de 05-08-2021 do catálogo de serviços do IF Sudeste MG.

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial e Avaliação da Requisição: 1 dia;
- Prospecção da solução: 5 dias.
- Elaboração do projeto: 30 dias.
- Configuração da solução: 16 dias.
- Ativação na nova configuração: 2 dias.

#### 8.2 Subserviço: Manutenção de Rede Física

**Condições:** Falha na rede física (para problemas de acesso a *sites* específicos ou conectividade, ver serviço "Internet").

**Grupos Solicitantes:** Pessoas ou coletividades internas.

**SLA:** 5 dias.

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial: 1 dia;
- Análise da demanda: 1 dia;
- Prospecção da solução: 2 dias;
- Configuração da solução: 1 dias.

### Serviço 09: Gestão da Rede sem Fio

**Descrição:** Atividades de projeto, configuração e manutenção da infraestrutura de acesso sem fio à rede institucional. Englobam análise de cobertura, instalação de pontos de acesso, controle do acesso de usuários e equipamentos móveis bem como aplicação de políticas de segurança, de forma a manter a confidencialidade, disponibilidade e integridade da rede.

**Condição:** Existência de infraestrutura de rede física e disponibilidade de equipamentos.

**Outros Serviços Relevantes:** Gestão da rede física.

**SLA:** Interno (INT).

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial e Avaliação da Requisição;
- Prospecção da solução;
- Configuração da solução;
- Ativação na nova configuração.

### Serviço 10: Liberação de Site/Serviço On-line

**Descrição:** Serviço composto por tarefas de configuração do *firewall* com objetivo de autorizar que o solicitante ou que a comunidade tenha acesso a novos *sites* ou serviços.

**Grupos Solicitantes:** Servidores e alunos representantes de Centro Acadêmico (apenas nos *campi*).

**Outros Serviços Relevantes:** Não se aplica.

**SLA:** 14 dias.

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial e Avaliação da Requisição: 1 dia;
- Prospecção da solução: 10 Dias;
- Configuração da solução: 2 dias;
- Apresentação da solução: 1 dia.

### Serviço 11: Internet

**Descrição:** Serviço composto por tarefas de prospecção da solução; abertura de chamado nas operadoras, em caso de problema externo; configuração, em caso de problemas locais; testes.

**Grupos Solicitantes:** Servidores e alunos representantes de Centro Acadêmico (apenas nos *campi*).

**Outros Serviços Relevantes:** Não se aplica.

**SLA:** Disponibilidade (DIS): 3 dias.

**Etapas SLA:**

- Se o problema for local:
  - Atendimento inicial e Avaliação da Requisição: 1 dia;
  - Prospecção da solução: ½ dia;
  - Configuração da solução: ½ dia;
  - Apresentação da solução: 1 dia.
- Se o problema for externo: De acordo com o SLA da RNP.

## Armazenamento e Servidores

Serviços de hospedagem, instalação e manutenção de infraestrutura de servidores e de rede e aplicação

---

### Serviço 12: Gerência de Serviços Computacionais

**Descrição:** Serviço composto por tarefas de planejamento, configuração, automatização e controle da execução de atividades em máquinas virtuais ou físicas, objetivando a disponibilidade, confidencialidade e integridade dos serviços computacionais.

**Condições:** Serviços e equipamentos devem ser institucionais, aprovados em PDTIC ou matéria similar.

**Grupos Solicitantes:** Setor de TI (Serviço Interno).

**Outros Serviços Relevantes:** Não se aplica.

**SLA:** Interno (INT).

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial e Avaliação da Requisição;
- Prospecção da solução;
- Configuração da solução;
- Ativação na nova configuração.

### Serviço 13: Gestão de Backup

**Descrição:** Serviço relacionado a processos, metodologias, responsabilidades e ferramentas necessárias como estratégia para garantir a disponibilidade de dados.

**Condições:** Equipamentos e insumos para realização da cópia de segurança.

**Grupos Solicitantes:** Setor de TI (Serviço Interno).

**Outros Serviços Relevantes:** Gerência de Serviços Computacionais; Hospedagem de Sistema ou Site de Cunho Institucional.

**SLA:** Interno (INT).

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial e Avaliação da Requisição;
- Prospecção da solução;
- Configuração da solução;
- Ativação da política de *backup*.



## **Serviço 14: Hospedagem de Sistema ou Site**

**Descrição:** Este serviço trata do armazenamento e disponibilização de sistema ou *site* utilizando recursos computacionais concedidos pelo setor de TI. Este serviço não compreende o desenvolvimento ou atualização de conteúdo de *sites*, tampouco a hospedagem de material para atividades em disciplinas.

### **14.1 Subserviço: Hospedagem de Sistema ou Site de cunho institucional**

**Condições:** Formalização por meio do Documento de Oficialização de Demanda (DOD); Envio do projeto; Aprovação do COGD; Disponibilidade dos recursos necessários; Sistema a ser aprovado pela inspeção de segurança da STI.

**Grupos Solicitantes:** Servidores responsáveis pelo projeto.

**Outros Serviços Relevantes:** Desenvolvimento de *Software*.

**SLA:** 30 dias.

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial: 1 dia;
- Análise de viabilidade de hospedagem: 9 dias;
- Atendimento da requisição: 20 dias.

### **14.2 Subserviço: Hospedagem de projetos de ensino/pesquisa/extensão**

**Condições:** Formalização do pedido através de um Documento de Oficialização de Demanda (DOD); Disponibilidade dos recursos necessários; Sistema a ser aprovado pela inspeção de segurança da STI; Justificativa para a liberação de acesso interno/externo ao sistema.

**Grupos Solicitantes:** Servidores responsáveis pelo projeto;

**Outros Serviços Relevantes:** Desenvolvimento de *Software*.

**SLA:** 30 dias.

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial: 1 dia;
- Análise de viabilidade de hospedagem: 9 dias;
- Atendimento da requisição: 20 dias.

## Ferramentas de Comunicação Institucional

Serviços de Manutenção e disponibilização de meios e recursos para a realização de comunicação informatizada no âmbito do Instituto

---

### Serviço 16: Gestão de E-mail Institucional

**Descrição:** Serviços de TI relacionados ao sistema de e-mail institucional e correlatos, tais como: grupos, treinamento, habilitação de recursos, dentre outros.

#### 16.1 Subserviço: E-mail institucional para Comissão

**Condições:** Formulário de requisição e responsabilidade de uso de e-mail enviado via SIPAC, caso seja solicitação de criação do e-mail; Portaria de criação da comissão, somente na criação; Portarias de nomeação dos membros; Autorização do presidente da comissão ou de seu substituto.

**Grupos Solicitantes:** Membros da comissão.

**SLA:** 1,5 dias.

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial e avaliação da requisição: 1 dia;
- Criação da conta de e-mail e cadastro dos membros: ½ dia.

#### 16.2 Subserviço: E-mail institucional para Setor/Departamento

**Condições:** Formulário de requisição e responsabilidade de uso de e-mail enviado via SIPAC, caso seja solicitação de criação de e-mail; Portaria de nomeação.

**Grupos Solicitantes:** Chefes de setor.

**SLA:** 1,5 dias.

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial e avaliação da requisição: 1 dia;
- Criação da conta: ½ dia.

#### 16.3 Subserviço: E-mail institucional para Servidor

**Condições:** Em caso de suporte, a solicitação deverá partir do usuário responsável. No caso de solicitação de criação de e-mail, o formulário de requisição e responsabilidade de uso de e-mail deve ser enviado via SIPAC. caso seja solicitação de criação de e-mail; Deverão ser fornecidas ainda as seguintes informações: nome completo, e-mail pessoal, CPF e setor a ser alocado.

**Grupos Solicitantes:** Servidores do setor de Gestão de Pessoas.

**SLA:** 1,5 dias.

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial e avaliação da requisição: 1 dia;
- Criação da conta: ½ dia.

#### 16.4 Subserviço: Grupos de E-mail Institucional

**Condições:** Para a criação de um grupo, deverá ser fornecida uma justificativa que será avaliada pela equipe de TI responsável.

**Grupos Solicitantes:** Chefes de setor.

**SLA:** 1,5 dias.

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial e avaliação da requisição: 1 dia;
- Criação do grupo e inclusão dos membros: ½ dia.

## Sistemas de Informação e Portais Institucionais

Serviços relacionados a sistemas de informação, seja suporte ou desenvolvimento

---

### Serviço 17: Extração de Dados de Sistemas Institucionais

**Descrição:** Compreende os serviços de emissão, em caráter excepcional e não periódico, de relatórios em sistemas institucionais, caso não haja uma interface disponível correspondente. Nesse caso, não se enquadram solicitações personalíssimas, sendo possível para tanto acessar os dados abertos ou solicitar dados via acesso à informação.

**Condições:** Informar os dados a requerer no relatório, principalmente o intervalo de data, caso necessário; Justificativa para a emissão do relatório; Formato do arquivo do relatório, caso necessário.

**Grupos Solicitantes:** Pró-Reitores e Diretores.

**SLA:** 6 dias.

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial: 1 dia;
- Análise de viabilidade e estudo do sistema: 2 dias;
- Emissão do relatório, caso viável: 3 dias.

### Serviço 18: Gestão e Manutenção de Sistemas e Portais Institucionais

**Descrição:** Este serviço engloba as atividades relativas à manutenção dos sistemas e portais institucionais, como criação de áreas de publicação, atualização, configuração, correção de *bugs*, criação de novos módulos e recursos dos sistemas.

#### 18.4 Subserviço: Migração de dados entre sistemas institucionais.

**Descrição:** Subserviço que engloba as atividades de estudo, planejamento, prospecção e execução da exportação de dados de um sistema e a importação desses mesmos dados em outra base de dados.

**Condições:** Documento de Oficialização de Demanda (DOD); migrações não planejadas (previstas no PDTIC) deverão ser aprovadas e priorizadas no COGD, caso exijam um esforço superior a 5 dias-homem.

**Grupos Solicitantes:** Diretores.

**SLA:** 7 dias + SLA definida na análise.

**Etapas de SLA:**

- Atendimento inicial: 1 dia;
- Análise de viabilidade: 5 dias;
- Resposta à análise: 1 dia;
- Atendimento (desenvolvimento): SLA definida na análise:

Se o esforço for maior que 5 dias-homem: necessária a aprovação e priorização pelo COGD.

### 18.5 Subserviço: Manutenção e configuração de sistemas institucionais

Descrição: Subserviço que engloba as atividades de manutenção e configuração de sistemas institucionais.

SLA: Disponibilidade (DIS).

### Serviço 19: Desenvolvimento de *Software*

Descrição: Serviço que compreende as atividades de análise, documentação, codificação, testes, implantação e disponibilização de sistemas desenvolvidos dentro da instituição.

Condições: Documento de Oficialização de Demanda; Aprovação e a priorização dada pelo COGD (ou já prevista e priorizada no PDTIC); Disponibilidade dos recursos necessários.

SLA: 5 dias + SLA definida na análise.

Etapas SLA:

- Atendimento inicial: 1 dia útil;
- Análise de viabilidade do desenvolvimento: 3 dias;
- Resposta à análise: 1 dia;
- Atendimento (desenvolvimento): A depender da priorização do COGD. Quando priorizado, o atendimento será dado pela SLA que foi definida na análise.

## Serviços de Aquisição e Consultoria em TI

Serviços de aconselhamento em TIC's, seja relacionado a compras ou a demais pareceres técnicos

---

### Serviço 20: Estudo e Prospecção de Novas Tecnologias na área de TI

**Descrição:** Trata-se de serviço de solicitação de realização de estudo técnico e de negócios relacionado com a mudança, adesão ou aquisição de novas tecnologias, em substituição ou adição às existentes.

**Condições:** Elaboração de DOD e direcionamento à Coordenação/Diretoria de TI competente para análise. Solicitante deve estar disponível para participação do estudo sobre a tecnologia solicitada.

**Grupos Solicitantes:** Servidores.

**SLA:** 11 dias + SLA definida na análise.

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial: 1 dia;
- Análise de viabilidade de implementação: 10 dias;
- Resposta à análise com entrega de ETP: SLA definida na análise.

### Serviço 21: Fiscalização Técnica de Contratos de Terceirização de Serviços de TI

**Descrição:** Compreende o acompanhamento dos aspectos técnicos de contratos de serviços de TI de maneira a garantir a correta execução do mesmo dentro dos termos estabelecidos.

**Condições:** O contrato deve estar compreendido ou diretamente relacionado a um dos demais serviços prestados pelo TI e presentes neste catálogo.

**SLA:** Interno (INT).

### Serviço 22: Aquisição de Ativos de TI

**Descrição:** Serviços de aquisição referente a ativos de TI para atender a diferentes necessidades da instituição com o intuito de: melhorar a eficiência dos sistemas; propor mais agilidade nos processos administrativos; promover economia; e melhorar a utilização de *softwares* e *hardwares*.

**Condições:** DOD; Serviço previsto no PAC e PDTIC; Solicitação deve ser feita seguindo o calendário de planejamento da contratação da unidade; Direcionamento à Coordenação/Diretoria de TI competente para análise; Disponibilidade de recursos financeiros por parte do setor solicitante.

**Grupos Solicitantes:** Chefias de setores.

**SLA:** 11 dias + SLA definida na análise.

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial: 1 dia;
- Análise de viabilidade de aquisição: 10 dias;
- Resposta à análise e entrega dos documentos ao setor de licitação: SLA definida na análise.

### **22.1 Subserviço: Levantamento de Demandas de Ativos de TI**

Descrição: Sub-serviço automatizado de atualização tecnológica e de atendimento às demandas de TI reprimidas.

SLA: Interno (INT).

### **22.2 Subserviço: Especificação de Ativo de TI**

Descrição: Sub-serviço relacionado à elaboração de especificações de equipamentos e insumos de tecnologia da informação por compras conduzidas por outros setores, desde que devidamente justificadas.

SLA: Interno (INT).

### **22.3 Subserviço: Elaboração de Projeto de Aquisição de Ativo de TI**

Descrição: Sub-serviço relacionado à elaboração de especificações de projetos de tecnologia da informação conduzidos por outros setores, desde que devidamente justificados.

SLA: Interno (INT) - Depende da disponibilidade dos setores envolvidos e da necessidade do requisitante.



## Governança e Serviços de Apoio

---

### Serviço 23: Gestão de Segurança da Informação

**Descrição:** Este serviço abarca questões relacionadas às atividades de prevenção e resolução de incidentes de segurança da informação, com escopo institucional, objetivando a proteção da informação.

**Condições:** Disponibilidade de equipamentos e equipe capacitada para a atividade; Aprovação da abordagem adotada no Conselho de Segurança da Informação.

**Grupos Solicitantes:** Chefia de Setor.

**Outros Serviços Relevantes:** Controle de acesso de rede.

**SLA:** 3 dias.

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial e Avaliação da Requisição: 1 dia;
- Pesquisa da ocorrência: 1 dia;
- Apresentação da solução: 1 dia.

### Serviço 24: Gestão de Usuários

**Descrição:** Serviço que tem como finalidade a Gestão dos Usuários dos sistemas e suas respectivas permissões de acesso a recursos computacionais de conexão às redes de comunicação de dados disponíveis na instituição. Relacionado às atividades de criação, alteração e exclusão de permissões de acessos aos sistemas institucionais.

**Condições:** Disponibilidade dos sistemas.

**Grupos Solicitantes:** Servidores e alunos representantes de Centro Acadêmico (apenas nos *campi*).

**Outros Serviços Relevantes:** Grupo Sistemas de Informação e Portais Institucionais. Gestão da Segurança da Informação.

**SLA:** 2 dias.

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial e Avaliação da Requisição: 1 dia;
- Atendimento: 1 dia.

## ► Campus Santos Dumont

### Gerência de Infraestrutura de TI

Serviços relacionados à gerência de Infraestrutura de TI, tais como: alocação de equipamentos e seu controle; checagem e auditoria dos processos

---

#### Serviço 01: Concessão de Equipamento de TI

**Descrição:** Este serviço engloba todas as atividades que envolvem a concessão de equipamentos de TI sob a guarda do setor de TI da unidade, temporária ou permanentemente.

**Condições:** Disponibilidade do equipamento solicitado no setor de TI.

**Grupos Solicitantes:** Chefia de Setor.

**Outros Serviços Relevantes:** Instalação/Realocação de Equipamentos de TI; Aquisição de Ativos de TI.

**SLA:** 3 dias.

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial e Avaliação da Requisição: 1 dia;
- Verificação de Disponibilidade: 1 dia;
- Concessão de Equipamento: 1 dia.

#### 1.1 Subserviço: Empréstimo de Equipamento de TI

**Descrição:** Variação do Serviço 01 para concessões com prazo para devolução.

#### 1.2 Subserviço: Alocação de Equipamento de TI

**Descrição:** Variação do Serviço 01 para concessões sem prazo para devolução. Apenas relacionado a itens não permanentes (não tombados). Para itens permanentes, ver Serviço "Instalação/Realocação de Equipamentos de TI".

#### Serviço 02: Instalação/Realocação de Equipamentos de TI

**Descrição:** Este serviço engloba atividades de instalação, alocação e realocação de equipamentos de TI a serem concedidos ou que já estão em um setor. Esse serviço não engloba as etapas do processo administrativo, o qual é de responsabilidade do setor de Patrimônio e deve ser provocado por ele.

**Condições:** Aprovação do setor de Patrimônio, Disponibilidade Técnica para Alocação de Equipamento.

**Grupos Solicitantes:** Setor de Patrimônio.

**Outros Serviços Relevantes:** Aquisição de Ativos de TI.

**SLA:** 4 dias.

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial e Avaliação da Requisição: 1 dia;
- Verificação de Disponibilidade Técnica: ½ dia;
- Preparação de equipamento para alocação: 2 dias;
- Realização da Instalação: ½ dia.

## Manutenção e Suporte a Recursos de TI

Serviços relacionados a suporte técnico ao usuário e manutenção de computadores, periféricos, *softwares* aplicativos e demais recursos de TI

---

### Serviço 04: Manutenção Preventiva

**Descrição:** Este serviço engloba atividades de manutenção preventiva dos equipamentos de TI da unidade, visando à sobrevida dos equipamentos e à economia de recursos..

**Condições:** Disponibilidade de insumos para manutenção; disponibilidade de servidores livres para a atividade; autorização da chefia responsável pelo equipamento.

**Grupos Solicitantes:** Setor de TI (Serviço Interno).

**Outros Serviços Relevantes:** Aquisição de ativos e insumos de TI.

**SLA:** Interno (INT).

**Etapas SLA:**

- Elaboração do Plano de Manutenção Preventiva;
- Verificação da Disponibilidade de Insumos e Pessoal;
- Alocação de Pessoal;
- Realização da Manutenção.

### Serviço 05: Manutenção Corretiva

**Descrição:** Este serviço engloba atividades de manutenção corretiva dos equipamentos de TI da unidade, visando solucionar problemas ocorridos durante o uso e que interrompam ou dificultem as atividades do setor.

**Condições:** Disponibilidade de insumos para manutenção; disponibilidade de profissionais e/ou contrato de manutenção, no caso de recursos especializados, como, por exemplo, serviços de impressão.

**Grupos Solicitantes:** Servidores e alunos representantes de Centro Acadêmico (apenas nos *campi*).

**Outros Serviços Relevantes:** Aquisição de Ativos de TI; Manutenção Preventiva.

**SLA:** 4 dias.

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial e Avaliação da Requisição: 1 dia;
- Verificação da Disponibilidade de Insumos e Profissionais: 1 dia;
- Realização da Manutenção: 2 dias.

### **Serviço 06: Suporte em Tecnologia da Informação a Eventos Institucionais**

**Descrição:** Serviço prestado quando recursos de Tecnologia de Informação são necessários para a realização de eventos institucionais. Nesses casos, a equipe de TI será acionada e, após a análise das condições para o serviço, ela prestará o devido atendimento. Os serviços de TI, os quais deverão ser descritos em formulário próprio, estão relacionados à infraestrutura de TI no local do evento, equipamentos que serão cedidos temporariamente, suporte técnico aos equipamentos cedidos e configuração para acesso de serviços externos. O plano de atendimento resultante da solicitação regerá os demais atendimentos relativos ao evento.

**Condições:** Solicitação realizada com antecedência, mínima, de 30 dias do início previsto para o evento. O evento deve ser aprovado pela entidade competente da unidade e atender aos prazos mínimos de requisição (relativos a SLA). Além disso, deverá haver disponibilidade técnica para alocação do equipamento. Cabe ressaltar que formulário de execução de serviços de TI deverá ser preenchido e enviado para a Coordenação de Tecnologia da Informação, via SIPAC.

**Grupos Solicitantes:** Responsável pelo Evento.

**Outros Serviços Relevantes:**

**SLA:** 30 dias.

**Etapas SLA:**

- Atendimento Inicial: 1 dia;
- Avaliação da Requisição: 7 dias;
- Verificação de Disponibilidade Técnica: 1 dia;
- Elaboração de Plano de Atendimento: 14 dias;
- Início do acompanhamento e suporte ao Evento: 7 dias.

## **Serviço 07: Suporte a uso de Recursos de TI (*Hardware e Software*)**

**Descrição:** Este serviço trata do suporte ao uso de recursos de TI, através de configuração, manutenção operacional e instruções de uso de equipamentos, quando pertinente. Também inclui atividades de instalação e suporte ao uso de *softwares* homologados na instituição.

**Grupos Solicitantes:** Servidores e alunos representantes de Centro Acadêmico (apenas nos *campi*).

**Outros Serviços Relevantes:** Manutenção Preventiva; Manutenção Corretiva.

### **7.1 Subserviço: Suporte a Impressoras e Scanners**

**Condições:** Disponibilidade de Insumos para Impressoras/Contrato de *Outsourcing*.

**SLA:** 3 dias / 1 dia + Prazo Contratual.

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial e Avaliação da Requisição: 1 dia;
- Atendimento:
  - Caso não haja *Outsourcing*:
    - I. Verificação da Disponibilidade de Insumos: 1 dia;
    - II. Atendimento: 1 dia.
  - Caso haja *Outsourcing*:
    - I. Acionamento do Contrato (UC - Contrato de Apoio): Prazo definido em Contrato.

### **7.3 Subserviço: Configuração e Instalação de *hardware***

**Condições:** O *hardware* deve ser pertencente ao IF e estar sob a guarda do setor de patrimônio. É necessário ainda que haja profissional capacitado para o equipamento de *hardware* específico.

**SLA:** 2 dias.

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial e Avaliação da Requisição: 1 dia;
- Atendimento: 1 dia.

### **7.4 Subserviço: Configuração e Instalação de *Software***

**Condições:** O *software* deve ser homologado pela STI. Caso seja licenciado, a licença deve ser pertencente ao IF.

**SLA:** entre 1 e 5,5 dias.

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial e Avaliação da Requisição: 1 dia;
- Verificação de Homologação:
  - *Software* já homologado ou desaprovado: ½ dia;
  - *Software* não avaliado: 3 dias.
- Verificação do Licenciamento:
  - Atendimento: 1 dia.

## Redes de Computadores

Serviços de Implantação e gerência de redes cabeadas e sem fio (serviços de rede)

---

### Serviço 08: Gestão da Rede Física

**Descrição:** Tarefas que visam garantir o funcionamento, confiabilidade, interoperabilidade e segurança da rede de dados, de forma a manter a disponibilidade dos serviços e da infraestrutura de comunicação dos *campi*, assim como acompanhar o crescimento dessa infraestrutura. Engloba atividades de projeto, monitoramento, manutenção, controle de elementos físicos e lógicos da rede, autenticação e gerência de acesso de usuários e máquinas.

**Outros Serviços Relevantes:** Internet, Armazenamento e Servidores, Ferramentas de Comunicação Institucional, Sistemas de Informação e Portais Institucionais.

#### 8.1 Subserviço: Projeto de Expansão/Modificação da Rede Física

**Descrição:** Serviço interno provocado pela monitoração das limitações da rede ou externo provocado por mudanças na estrutura de rede da unidade.

**Condições:** Disponibilidade de equipamentos.

**Grupos Solicitantes:** Diretores sistêmicos ou chefes de departamento.

**SLA:** 45 dias.

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial e Avaliação da Requisição: 1 dia;
- Prospecção da solução: 5 dias;
- Elaboração do projeto: 30 dias;
- Configuração da solução: 7 dias;
- Ativação na nova configuração: 2 dias.

#### 8.2 Subserviço: Manutenção de Rede Física

**Condições:** Falha na rede física (para problemas de acesso a *sites* específicos ou conectividade, ver serviço "Internet").

**Grupos Solicitantes:** Pessoas ou coletividades internas.

**SLA:** 5 dias.

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial: 1 dia;
- Análise da demanda: 1 dia;
- Prospecção da solução: 2 dias;
- Configuração da solução: 1 dias.



### Serviço 09: Gestão da Rede sem Fio

**Descrição:** Atividades de projeto, configuração e manutenção da infraestrutura de acesso sem fio à rede institucional. Englobam análise de cobertura, instalação de pontos de acesso, controle do acesso de usuários e equipamentos móveis bem como aplicação de políticas de segurança, de forma a manter a confidencialidade, disponibilidade e integridade da rede.

**Condição:** Existência de infraestrutura de rede física e disponibilidade de equipamentos.

**Outros Serviços Relevantes:** Gestão da rede física.

**SLA:** Interno (INT).

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial e Avaliação da Requisição;
- Prospecção da solução;
- Configuração da solução;
- Ativação na nova configuração.

### Serviço 10: Liberação de Site/Serviço On-line

**Descrição:** Serviço composto por tarefas de configuração do *firewall* com objetivo de autorizar que o solicitante ou que a comunidade tenha acesso a novos *sites* ou serviços.

**Grupos Solicitantes:** Servidores e alunos representantes de Centro Acadêmico (apenas nos *campi*).

**Outros Serviços Relevantes:** Não se aplica.

**SLA:** 14 dias.

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial e Avaliação da Requisição: 1 dia;
- Prospecção da solução: 10 Dias;
- Configuração da solução: 2 dias;
- Apresentação da solução: 1 dia.

### Serviço 11: Internet

**Descrição:** Serviço composto por tarefas de prospecção da solução; abertura de chamado nas operadoras, em caso de problema externo; configuração, em caso de problemas locais; testes.

**Grupos Solicitantes:** Servidores e alunos representantes de Centro Acadêmico (apenas nos *campi*).

**Outros Serviços Relevantes:** Não se aplica.

**SLA:** Disponibilidade (DIS): 3 dias.

**Etapas SLA:**

- Se o problema for local:
  - Atendimento inicial e Avaliação da Requisição: 1 dia;
  - Prospecção da solução: ½ dia;
  - Configuração da solução: ½ dia;
  - Apresentação da solução: 1 dia.
- Se o problema for externo: De acordo com o SLA da RNP.

## Armazenamento e Servidores

Serviços de hospedagem, instalação e manutenção de infraestrutura de servidores e de rede e aplicação

---

### Serviço 13: Gestão de *Backup*

**Descrição:** Serviço relacionado a processos, metodologias, responsabilidades e ferramentas necessárias como estratégia para garantir a disponibilidade de dados.

**Condições:** Equipamentos e insumos para realização da cópia de segurança.

**Grupos Solicitantes:** Setor de TI (Serviço Interno).

**Outros Serviços Relevantes:** Gerência de Serviços Computacionais; Hospedagem de Sistema ou *Site* de Cunho Institucional.

**SLA:** Interno (INT).

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial e Avaliação da Requisição;
- Prospecção da solução;
- Configuração da solução;
- Ativação da política de *backup*.

## Ferramentas de Comunicação Institucional

Serviços de Manutenção e disponibilização de meios e recursos para a realização de comunicação informatizada no âmbito do Instituto

---

### Serviço 16: Gestão de E-mail Institucional

**Descrição:** Serviços de TI relacionados ao sistema de e-mail institucional e correlatos, tais como: grupos, treinamento, habilitação de recursos, dentre outros.

#### 16.1 Subserviço: E-mail institucional para Comissão

**Condições:** Formulário de requisição e responsabilidade de uso de e-mail enviado via SIPAC, caso seja solicitação de criação do e-mail; Portaria de criação da comissão, somente na criação; Portarias de nomeação dos membros; Autorização do presidente da comissão ou de seu substituto.

**Grupos Solicitantes:** Membros da comissão.

**SLA:** 1,5 dias.

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial e avaliação da requisição: 1 dia;
- Criação da conta de e-mail e cadastro dos membros: ½ dia.

#### 16.2 Subserviço: E-mail institucional para Setor/Departamento

**Condições:** Formulário de requisição e responsabilidade de uso de e-mail enviado via SIPAC, caso seja solicitação de criação de e-mail; Portaria de nomeação.

**Grupos Solicitantes:** Chefes de setor.

**SLA:** 1,5 dias.

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial e avaliação da requisição: 1 dia;
- Criação da conta: ½ dia.

#### 16.3 Subserviço: E-mail institucional para Servidor

**Condições:** Em caso de suporte, a solicitação deverá partir do usuário responsável. No caso de solicitação de criação de e-mail, o formulário de requisição e responsabilidade de uso de e-mail deve ser enviado via SIPAC. caso seja solicitação de criação de e-mail; Deverão ser fornecidas ainda as seguintes informações: nome completo, e-mail pessoal, CPF e setor a ser alocado.

**Grupos Solicitantes:** Servidores do setor de Gestão de Pessoas.

**SLA:** 1,5 dias.

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial e avaliação da requisição: 1 dia;
- Criação da conta: ½ dia.

#### 16.4 Subserviço: Grupos de E-mail Institucional

**Condições:** Para a criação de um grupo, deverá ser fornecida uma justificativa que será avaliada pela equipe de TI responsável.

**Grupos Solicitantes:** Chefes de setor.

**SLA:** 1,5 dias.

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial e avaliação da requisição: 1 dia;
- Criação do grupo e inclusão dos membros: ½ dia.

## Serviços de Aquisição e Consultoria em TI

Serviços de aconselhamento em TIC's, seja relacionado a compras ou a demais pareceres técnicos

### Serviço 21: Fiscalização Técnica de Contratos de Terceirização de Serviços de TI

**Descrição:** Compreende o acompanhamento dos aspectos técnicos de contratos de serviços de TI de maneira a garantir a correta execução do mesmo dentro dos termos estabelecidos.

**Condições:** O contrato deve estar compreendido ou diretamente relacionado a um dos demais serviços prestados pelo TI e presentes neste catálogo.

**SLA:** Interno (INT).

### Serviço 22: Aquisição de Ativos de TI

**Descrição:** Serviços de aquisição referente a ativos de TI para atender a diferentes necessidades da instituição com o intuito de: melhorar a eficiência dos sistemas; propor mais agilidade nos processos administrativos; promover economia; e melhorar a utilização de *softwares* e *hardwares*.

**Condições:** DOD; Serviço previsto no PAC e PDTIC; Solicitação deve ser feita seguindo o calendário de planejamento da contratação da unidade; Direcionamento à Coordenação/Diretoria de TI competente para análise; Disponibilidade de recursos financeiros por parte do setor solicitante.

**Grupos Solicitantes:** Chefias de setores.

**SLA:** 11 dias + SLA definida na análise.

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial: 1 dia;
- Análise de viabilidade de aquisição: 10 dias;
- Resposta à análise e entrega dos documentos ao setor de licitação: SLA definida na análise.

#### 22.1 Subserviço: Levantamento de Demandas de Ativos de TI

**Descrição:** Sub-serviço automatizado de atualização tecnológica e de atendimento às demandas de TI reprimidas.

**SLA:** Interno (INT).

#### 22.2 Subserviço: Especificação de Ativo de TI

**Descrição:** Sub-serviço relacionado à elaboração de especificações de equipamentos e insumos de tecnologia da informação por compras conduzidas por outros setores, desde que devidamente justificadas.

**SLA:** Interno (INT).

#### 22.3 Subserviço: Elaboração de Projeto de Aquisição de Ativo de TI

**Descrição:** Sub-serviço relacionado à elaboração de especificações de projetos de tecnologia da informação conduzidos por outros setores, desde que devidamente justificados.

**SLA:** Interno (INT) - Depende da disponibilidade dos setores envolvidos e da necessidade do requisitante.

## Governança e Serviços de Apoio

---

### Serviço 23: Gestão de Segurança da Informação

**Descrição:** Este serviço abarca questões relacionadas às atividades de prevenção e resolução de incidentes de segurança da informação, com escopo institucional, objetivando a proteção da informação.

**Condições:** Disponibilidade de equipamentos e equipe capacitada para a atividade; Aprovação da abordagem adotada no Conselho de Segurança da Informação.

**Grupos Solicitantes:** Chefia de Setor.

**Outros Serviços Relevantes:** Controle de acesso de rede.

**SLA:** 3 dias.

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial e Avaliação da Requisição: 1 dia;
- Pesquisa da ocorrência: 1 dia;
- Apresentação da solução: 1 dia.

### Serviço 24: Gestão de Usuários

**Descrição:** Serviço que tem como finalidade a Gestão dos Usuários dos sistemas e suas respectivas permissões de acesso a recursos computacionais de conexão às redes de comunicação de dados disponíveis na instituição. Relacionado às atividades de criação, alteração e exclusão de permissões de acessos aos sistemas institucionais.

**Condições:** Disponibilidade dos sistemas.

**Grupos Solicitantes:** Servidores e alunos representantes de Centro Acadêmico (apenas nos *campi*).

**Outros Serviços Relevantes:** Grupo Sistemas de Informação e Portais Institucionais. Gestão da Segurança da Informação.

**SLA:** 2 dias.

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial e Avaliação da Requisição: 1 dia;
- Atendimento: 1 dia.

## ► *Campus* São João del-Rei

### **Gerência de Infraestrutura de TI**

Serviços relacionados à gerência de Infraestrutura de TI, tais como: alocação de equipamentos e seu controle; checagem e auditoria dos processos

---

#### **Serviço 01: Concessão de Equipamento de TI**

**Descrição:** Este serviço engloba todas as atividades que envolvem a concessão de equipamentos de TI sob a guarda do setor de TI da unidade, temporária ou permanentemente.

**Condições:** Disponibilidade do equipamento solicitado no setor de TI.

**Grupos Solicitantes:** Chefia de Setor.

**Outros Serviços Relevantes:** Instalação/Realocação de Equipamentos de TI; Aquisição de Ativos de TI.

**SLA:** 3 dias.

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial e Avaliação da Requisição: 1 dia;
- Verificação de Disponibilidade: 1 dia;
- Concessão de Equipamento: 1 dia.

#### **1.1 Subserviço: Empréstimo de Equipamento de TI**

**Descrição:** Variação do Serviço 01 para concessões com prazo para devolução.

#### **1.2 Subserviço: Alocação de Equipamento de TI**

**Descrição:** Variação do Serviço 01 para concessões sem prazo para devolução. Apenas relacionado a itens não permanentes (não tombados). Para itens permanentes, ver Serviço "Instalação/Realocação de Equipamentos de TI".



## **Serviço 02: Instalação/Realocação de Equipamentos de TI**

**Descrição:** Este serviço engloba atividades de instalação, alocação e realocação de equipamentos de TI a serem concedidos ou que já estão em um setor. Esse serviço não engloba as etapas do processo administrativo, o qual é de responsabilidade do setor de Patrimônio e deve ser provocado por ele.

**Condições:** Aprovação do setor de Patrimônio, Disponibilidade Técnica para Alocação de Equipamento.

**Grupos Solicitantes:** Setor de Patrimônio.

**Outros Serviços Relevantes:** Aquisição de Ativos de TI.

**SLA:** 4 dias.

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial e Avaliação da Requisição: 1 dia;
- Verificação de Disponibilidade Técnica: ½ dia;
- Preparação de equipamento para alocação: 2 dias;
- Realização da Instalação: ½ dia.

## **Serviço 03: Gerência de Infraestrutura de Vídeo-Vigilância**

**Descrição:** Este serviço engloba as atividades relativas à tecnologia da Informação em serviços de vídeo-vigilância, como acompanhamento de projeto e manutenção de equipamentos de TI para vídeo-vigilância. Não inclui serviços de monitoramento e recuperação de informações, o que fica a cargo dos responsáveis pela vigilância da unidade institucional.

**Outros Serviços Relevantes:** Aquisição de Ativos de TI.

### **3.1 Subserviço: Acompanhamento de Projeto de Vídeo-Vigilância**

**Grupos Solicitantes:** Administração da Unidade.

**SLA:** 15 dias

**Etapas SLA:**

- Atendimento Inicial: 1 dia;
- Avaliação da Requisição: 6 dias;
- Verificação de Disponibilidade de Pessoal: 2 dias;
- Alocação de Pessoal: 2 dias;
- Início do acompanhamento: 4 dias.

### **3.2 Subserviço: Manutenção de Equipamentos de TI para Vídeo-Vigilância**

**Condições:** Disponibilidade de insumos para manutenção ou reposição; o equipamento deve ser de TI.

**Grupos Solicitantes:** Administração da Unidade.

**SLA:** 4 dias.

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial e Avaliação da Requisição: 1 dia;
- Verificação de Disponibilidade de Insumos para Manutenção: 1 dia;
- Realização da Manutenção: 2 dias.

## Manutenção e Suporte a Recursos de TI

Serviços relacionados a suporte técnico ao usuário e manutenção de computadores, periféricos, *softwares* aplicativos e demais recursos de TI

---

### Serviço 04: Manutenção Preventiva

**Descrição:** Este serviço engloba atividades de manutenção preventiva dos equipamentos de TI da unidade, visando à sobrevida dos equipamentos e à economia de recursos..

**Condições:** Disponibilidade de insumos para manutenção; disponibilidade de servidores livres para a atividade; autorização da chefia responsável pelo equipamento.

**Grupos Solicitantes:** Setor de TI (Serviço Interno).

**Outros Serviços Relevantes:** Aquisição de ativos e insumos de TI.

**SLA:** Interno (INT).

**Etapas SLA:**

- Elaboração do Plano de Manutenção Preventiva;
- Verificação da Disponibilidade de Insumos e Pessoal;
- Alocação de Pessoal;
- Realização da Manutenção.

### Serviço 05: Manutenção Corretiva

**Descrição:** Este serviço engloba atividades de manutenção corretiva dos equipamentos de TI da unidade, visando solucionar problemas ocorridos durante o uso e que interrompam ou dificultem as atividades do setor.

**Condições:** Disponibilidade de insumos para manutenção; disponibilidade de profissionais e/ou contrato de manutenção, no caso de recursos especializados, como, por exemplo, serviços de impressão.

**Grupos Solicitantes:** Servidores e alunos representantes de Centro Acadêmico (apenas nos *campi*).

**Outros Serviços Relevantes:** Aquisição de Ativos de TI; Manutenção Preventiva.

**SLA:** 4 dias.

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial e Avaliação da Requisição: 1 dia;
- Verificação da Disponibilidade de Insumos e Profissionais: 1 dia;
- Realização da Manutenção: 2 dias.

### **Serviço 06: Suporte em Tecnologia da Informação a Eventos Institucionais**

**Descrição:** Serviço prestado quando recursos de Tecnologia de Informação são necessários para a realização de eventos institucionais. Nesses casos, a equipe de TI será acionada e, após a análise das condições para o serviço, ela prestará o devido atendimento. Os serviços de TI, os quais deverão ser descritos em formulário próprio, estão relacionados à infraestrutura de TI no local do evento, equipamentos que serão cedidos temporariamente, suporte técnico aos equipamentos cedidos e configuração para acesso de serviços externos. O plano de atendimento resultante da solicitação regerá os demais atendimentos relativos ao evento.

**Condições:** Solicitação realizada com antecedência, mínima, de 30 dias do início previsto para o evento. O evento deve ser aprovado pela entidade competente da unidade e atender aos prazos mínimos de requisição (relativos a SLA). Além disso, deverá haver disponibilidade técnica para alocação do equipamento. Cabe ressaltar que formulário de execução de serviços de TI deverá ser preenchido e enviado para a Coordenação de Tecnologia da Informação, via SIPAC.

**Grupos Solicitantes:** Responsável pelo Evento.

**Outros Serviços Relevantes:**

**SLA:** 30 dias.

**Etapas SLA:**

- Atendimento Inicial: 1 dia;
- Avaliação da Requisição: 7 dias;
- Verificação de Disponibilidade Técnica: 1 dia;
- Elaboração de Plano de Atendimento: 14 dias;
- Início do acompanhamento e suporte ao Evento: 7 dias.

## Serviço 07: Suporte a uso de Recursos de TI (*Hardware e Software*)

Descrição: Este serviço trata do suporte ao uso de recursos de TI, através de configuração, manutenção operacional e instruções de uso de equipamentos, quando pertinente. Também inclui atividades de instalação e suporte ao uso de *softwares* homologados na instituição.

Grupos Solicitantes: Servidores e alunos representantes de Centro Acadêmico (apenas nos *campi*).

Outros Serviços Relevantes: Manutenção Preventiva; Manutenção Corretiva.

### 7.1 Subserviço: Suporte a Impressoras e *Scanners*

Condições: Disponibilidade de Insumos para Impressoras/Contrato de *Outsourcing*.

SLA: 3 dias / 1 dia + Prazo Contratual.

Etapas SLA:

- Atendimento inicial e Avaliação da Requisição: 1 dia;
- Atendimento:
  - Caso não haja *Outsourcing*:
    - I. Verificação da Disponibilidade de Insumos: 1 dia;
    - II. Atendimento: 1 dia.
  - Caso haja *Outsourcing*:
    - I. Acionamento do Contrato (UC - Contrato de Apoio): Prazo definido em Contrato.

### 7.3 Subserviço: Configuração e Instalação de *hardware*

Condições: O *hardware* deve ser pertencente ao IF e estar sob a guarda do setor de patrimônio. É necessário ainda que haja profissional capacitado para o equipamento de *hardware* específico.

SLA: 2 dias.

Etapas SLA:

- Atendimento inicial e Avaliação da Requisição: 1 dia;
- Atendimento: 1 dia.

### 7.4 Subserviço: Configuração e Instalação de *Software*

Condições: O *software* deve ser homologado pela STI. Caso seja licenciado, a licença deve ser pertencente ao IF.

SLA: entre 1 e 5,5 dias.

Etapas SLA:

- Atendimento inicial e Avaliação da Requisição: 1 dia;
- Verificação de Homologação:
  - *Software* já homologado ou desaprovado: ½ dia;
  - *Software* não avaliado: 3 dias.
- Verificação do Licenciamento:
  - Atendimento: 1 dia.

## Redes de Computadores

Serviços de Implantação e gerência de redes cabeadas e sem fio (serviços de rede)

---

### Serviço 08: Gestão da Rede Física

**Descrição:** Tarefas que visam garantir o funcionamento, confiabilidade, interoperabilidade e segurança da rede de dados, de forma a manter a disponibilidade dos serviços e da infraestrutura de comunicação dos *campi*, assim como acompanhar o crescimento dessa infraestrutura. Engloba atividades de projeto, monitoramento, manutenção, controle de elementos físicos e lógicos da rede, autenticação e gerência de acesso de usuários e máquinas.

**Outros Serviços Relevantes:** Internet, Armazenamento e Servidores, Ferramentas de Comunicação Institucional, Sistemas de Informação e Portais Institucionais.

#### 8.1 Subserviço: Projeto de Expansão/Modificação da Rede Física

**Descrição:** Serviço interno provocado pela monitoração das limitações da rede ou externo provocado por mudanças na estrutura de rede da unidade.

**Condições:** Disponibilidade de equipamentos.

**Grupos Solicitantes:** Diretores sistêmicos ou chefes de departamento.

**SLA:** 45 dias.

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial e Avaliação da Requisição: 1 dia;
- Prospecção da solução: 5 dias;
- Elaboração do projeto: 30 dias;
- Configuração da solução: 7 dias;
- Ativação na nova configuração: 2 dias.

#### 8.2 Subserviço: Manutenção de Rede Física

**Condições:** Falha na rede física (para problemas de acesso a *sites* específicos ou conectividade, ver serviço "Internet").

**Grupos Solicitantes:** Pessoas ou coletividades internas.

**SLA:** 5 dias.

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial: 1 dia;
- Análise da demanda: 1 dia;
- Prospecção da solução: 2 dias;
- Configuração da solução: 1 dia.

### Serviço 09: Gestão da Rede sem Fio

**Descrição:** Atividades de projeto, configuração e manutenção da infraestrutura de acesso sem fio à rede institucional. Englobam análise de cobertura, instalação de pontos de acesso, controle do acesso de usuários e equipamentos móveis bem como aplicação de políticas de segurança, de forma a manter a confidencialidade, disponibilidade e integridade da rede.

**Condição:** Existência de infraestrutura de rede física e disponibilidade de equipamentos.

**Outros Serviços Relevantes:** Gestão da rede física.

**SLA:** Interno (INT).

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial e Avaliação da Requisição;
- Prospecção da solução;
- Configuração da solução;
- Ativação na nova configuração.

### Serviço 10: Liberação de Site/Serviço On-line

**Descrição:** Serviço composto por tarefas de configuração do *firewall* com objetivo de autorizar que o solicitante ou que a comunidade tenha acesso a novos *sites* ou serviços.

**Grupos Solicitantes:** Servidores e alunos representantes de Centro Acadêmico (apenas nos *campi*).

**Outros Serviços Relevantes:** Não se aplica.

**SLA:** 14 dias.

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial e Avaliação da Requisição: 1 dia;
- Prospecção da solução: 10 dias;
- Configuração da solução: 2 dias;
- Apresentação da solução: 1 dia.

### Serviço 11: Internet

**Descrição:** Serviço composto por tarefas de prospecção da solução; abertura de chamado nas operadoras, em caso de problema externo; configuração, em caso de problemas locais; testes.

**Grupos Solicitantes:** Servidores e alunos representantes de Centro Acadêmico (apenas nos *campi*).

**Outros Serviços Relevantes:** Não se aplica.

**SLA:** Disponibilidade (DIS): 3 dias.

**Etapas SLA:**

- Se o problema for local:
  - Atendimento inicial e Avaliação da Requisição: 1 dia;
  - Prospecção da solução: ½ dia;
  - Configuração da solução: ½ dia;
  - Apresentação da solução: 1 dia.
- Se o problema for externo: De acordo com o SLA da RNP.



## Armazenamento e Servidores

Serviços de hospedagem, instalação e manutenção de infraestrutura de servidores e de rede e aplicação

---

### Serviço 12: Gerência de Serviços Computacionais

**Descrição:** Serviço composto por tarefas de planejamento, configuração, automatização e controle da execução de atividades em máquinas virtuais ou físicas, objetivando a disponibilidade, confidencialidade e integridade dos serviços computacionais.

**Condições:** Serviços e equipamentos devem ser institucionais, aprovados em PDTIC ou matéria similar.

**Grupos Solicitantes:** Setor de TI (Serviço Interno).

**Outros Serviços Relevantes:** Não se aplica.

**SLA:** Interno (INT).

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial e Avaliação da Requisição;
- Prospecção da solução;
- Configuração da solução;
- Ativação na nova configuração.

### Serviço 13: Gestão de Backup

**Descrição:** Serviço relacionado a processos, metodologias, responsabilidades e ferramentas necessárias como estratégia para garantir a disponibilidade de dados.

**Condições:** Equipamentos e insumos para realização da cópia de segurança.

**Grupos Solicitantes:** Setor de TI (Serviço Interno).

**Outros Serviços Relevantes:** Gerência de Serviços Computacionais; Hospedagem de Sistema ou Site de Cunho Institucional.

**SLA:** Interno (INT).

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial e Avaliação da Requisição;
- Prospecção da solução;
- Configuração da solução;
- Ativação da política de *backup*.

## **Serviço 14: Hospedagem de Sistema ou Site**

**Descrição:** Este serviço trata do armazenamento e disponibilização de sistema ou *site* utilizando recursos computacionais concedidos pelo setor de TI. Este serviço não compreende o desenvolvimento ou atualização de conteúdo de *sites*, tampouco a hospedagem de material para atividades em disciplinas.

### **14.1 Subserviço: Hospedagem de Sistema ou Site de cunho institucional**

**Condições:** Formalização por meio do Documento de Oficialização de Demanda (DOD); Envio do projeto; Aprovação do COGD; Disponibilidade dos recursos necessários; Sistema a ser aprovado pela inspeção de segurança da STI.

**Grupos Solicitantes:** Servidores responsáveis pelo projeto.

**Outros Serviços Relevantes:** Desenvolvimento de *Software*.

**SLA:** 30 dias.

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial: 1 dia;
- Análise de viabilidade de hospedagem: 9 dias;
- Atendimento da requisição: 20 dias.

## Ferramentas de Comunicação Institucional

Serviços de Manutenção e disponibilização de meios e recursos para a realização de comunicação informatizada no âmbito do Instituto

---

### Serviço 16: Gestão de E-mail Institucional

**Descrição:** Serviços de TI relacionados ao sistema de e-mail institucional e correlatos, tais como: grupos, treinamento, habilitação de recursos, dentre outros.

#### 16.1 Subserviço: E-mail institucional para Comissão

**Condições:** Formulário de requisição e responsabilidade de uso de e-mail enviado via SIPAC, caso seja solicitação de criação do e-mail; Portaria de criação da comissão, somente na criação; Portarias de nomeação dos membros; Autorização do presidente da comissão ou de seu substituto.

**Grupos Solicitantes:** Membros da comissão.

**SLA:** 1,5 dias.

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial e avaliação da requisição: 1 dia;
- Criação da conta de e-mail e cadastro dos membros: ½ dia.

#### 16.2 Subserviço: E-mail institucional para Setor/Departamento

**Condições:** Formulário de requisição e responsabilidade de uso de e-mail enviado via SIPAC, caso seja solicitação de criação de e-mail; Portaria de nomeação.

**Grupos Solicitantes:** Chefes de setor.

**SLA:** 1,5 dias.

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial e avaliação da requisição: 1 dia;
- Criação da conta: ½ dia.

#### 16.3 Subserviço: E-mail institucional para Servidor

**Condições:** Em caso de suporte, a solicitação deverá partir do usuário responsável. No caso de solicitação de criação de e-mail, o formulário de requisição e responsabilidade de uso de e-mail deve ser enviado via SIPAC. caso seja solicitação de criação de e-mail; Deverão ser fornecidas ainda as seguintes informações: nome completo, e-mail pessoal, CPF e setor a ser alocado.

**Grupos Solicitantes:** Servidores do setor de Gestão de Pessoas.

**SLA:** 1,5 dias.

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial e avaliação da requisição: 1 dia;
- Criação da conta: ½ dia.

#### 16.4 Subserviço: Grupos de E-mail Institucional

**Condições:** Para a criação de um grupo, deverá ser fornecida uma justificativa que será avaliada pela equipe de TI responsável.

**Grupos Solicitantes:** Chefes de setor.

**SLA:** 1,5 dias.

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial e avaliação da requisição: 1 dia;
- Criação do grupo e inclusão dos membros: ½ dia.

## Serviços de Aquisição e Consultoria em TI

Serviços de aconselhamento em TIC's, seja relacionado a compras ou a demais pareceres técnicos

### Serviço 20: Estudo e Prospecção de Novas Tecnologias na área de TI

**Descrição:** Trata-se de serviço de solicitação de realização de estudo técnico e de negócios relacionado com a mudança, adesão ou aquisição de novas tecnologias, em substituição ou adição às existentes.

**Condições:** Elaboração de DOD e direcionamento à Coordenação/Diretoria de TI competente para análise. Solicitante deve estar disponível para participação do estudo sobre a tecnologia solicitada.

**Grupos Solicitantes:** Servidores.

**SLA:** 11 dias + SLA definida na análise.

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial: 1 dia;
- Análise de viabilidade de implementação: 10 dias;
- Resposta à análise com entrega de ETP: SLA definida na análise.

### Serviço 22: Aquisição de Ativos de TI

**Descrição:** Serviços de aquisição referente a ativos de TI para atender a diferentes necessidades da instituição com o intuito de: melhorar a eficiência dos sistemas; propor mais agilidade nos processos administrativos; promover economia; e melhorar a utilização de *softwares* e *hardwares*.

**Condições:** DOD; Serviço previsto no PAC e PDTIC; Solicitação deve ser feita seguindo o calendário de planejamento da contratação da unidade; Direcionamento à Coordenação/Diretoria de TI competente para análise; Disponibilidade de recursos financeiros por parte do setor solicitante.

**Grupos Solicitantes:** Chefias de setores.

**SLA:** 11 dias + SLA definida na análise.

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial: 1 dia;
- Análise de viabilidade de aquisição: 10 dias;
- Resposta à análise e entrega dos documentos ao setor de licitação: SLA definida na análise.

#### 22.1 Subserviço: Levantamento de Demandas de Ativos de TI

**Descrição:** Sub-serviço automatizado de atualização tecnológica e de atendimento às demandas de TI reprimidas.

**SLA:** Interno (INT).

#### 22.2 Subserviço: Especificação de Ativo de TI

**Descrição:** Sub-serviço relacionado à elaboração de especificações de equipamentos e insumos de tecnologia da informação por compras conduzidas por outros setores, desde que devidamente justificadas.

**SLA:** Interno (INT).

#### 22.3 Subserviço: Elaboração de Projeto de Aquisição de Ativo de TI

**Descrição:** Sub-serviço relacionado à elaboração de especificações de projetos de tecnologia da informação conduzidos por outros setores, desde que devidamente justificados.

**SLA:** Interno (INT) - Depende da disponibilidade dos setores envolvidos e da necessidade do requisitante.

## Governança e Serviços de Apoio

---

### Serviço 23: Gestão de Segurança da Informação

**Descrição:** Este serviço abarca questões relacionadas às atividades de prevenção e resolução de incidentes de segurança da informação, com escopo institucional, objetivando a proteção da informação.

**Condições:** Disponibilidade de equipamentos e equipe capacitada para a atividade; Aprovação da abordagem adotada no Conselho de Segurança da Informação.

**Grupos Solicitantes:** Chefia de Setor.

**Outros Serviços Relevantes:** Controle de acesso de rede.

**SLA:** 3 dias.

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial e Avaliação da Requisição: 1 dia;
- Pesquisa da ocorrência: 1 dia;
- Apresentação da solução: 1 dia.

### Serviço 24: Gestão de Usuários

**Descrição:** Serviço que tem como finalidade a Gestão dos Usuários dos sistemas e suas respectivas permissões de acesso a recursos computacionais de conexão às redes de comunicação de dados disponíveis na instituição. Relacionado às atividades de criação, alteração e exclusão de permissões de acessos aos sistemas institucionais.

**Condições:** Disponibilidade dos sistemas.

**Grupos Solicitantes:** Servidores e alunos representantes de Centro Acadêmico (apenas nos *campi*).

**Outros Serviços Relevantes:** Grupo Sistemas de Informação e Portais Institucionais. Gestão da Segurança da Informação.

**SLA:** 2 dias.

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial e Avaliação da Requisição: 1 dia;
- Atendimento: 1 dia.

# ► Coordenação de Infraestrutura de Redes e Comunicação CIRC - Reitoria

## Gerência de Infraestrutura de TI

Serviços relacionados à gerência de Infraestrutura de TI, tais como: alocação de equipamentos e seu controle; checagem e auditoria dos processos

### Serviço 01: Concessão de Equipamento de TI

**Descrição:** Este serviço engloba todas as atividades que envolvem a concessão de equipamentos de TI sob a guarda do setor de TI da unidade, temporária ou permanentemente.

**Condições:** Disponibilidade do equipamento solicitado no setor de TI.

**Grupos Solicitantes:** Chefia de Setor.

**Outros Serviços Relevantes:** Instalação/Realocação de Equipamentos de TI; Aquisição de Ativos de TI.

**SLA:** 3 dias.

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial e Avaliação da Requisição: 1 dia;
- Verificação de Disponibilidade: 1 dia;
- Concessão de Equipamento: 1 dia.

#### 1.1 Subserviço: Empréstimo de Equipamento de TI

**Descrição:** Variação do Serviço 01 para concessões com prazo para devolução.

#### 1.2 Subserviço: Alocação de Equipamento de TI

**Descrição:** Variação do Serviço 01 para concessões sem prazo para devolução. Apenas relacionado a itens não permanentes (não tombados). Para itens permanentes, ver Serviço "Instalação/Realocação de Equipamentos de TI".

### Serviço 02: Instalação/Realocação de Equipamentos de TI

**Descrição:** Este serviço engloba atividades de instalação, alocação e realocação de equipamentos de TI a serem concedidos ou que já estão em um setor. Esse serviço não engloba as etapas do processo administrativo, o qual é de responsabilidade do setor de Patrimônio e deve ser provocado por ele.

**Condições:** Aprovação do setor de Patrimônio, Disponibilidade Técnica para Alocação de Equipamento.

**Grupos Solicitantes:** Setor de Patrimônio.

**Outros Serviços Relevantes:** Aquisição de Ativos de TI.

**SLA:** 4 dias.

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial e Avaliação da Requisição: 1 dia;
- Verificação de Disponibilidade Técnica: ½ dia;
- Preparação de equipamento para alocação: 2 dias;
- Realização da Instalação: ½ dia.



## Manutenção e Suporte a Recursos de TI

Serviços relacionados a suporte técnico ao usuário e manutenção de computadores, periféricos, *softwares* aplicativos e demais recursos de TI

---

### Serviço 04: Manutenção Preventiva

**Descrição:** Este serviço engloba atividades de manutenção preventiva dos equipamentos de TI da unidade, visando à sobrevida dos equipamentos e à economia de recursos..

**Condições:** Disponibilidade de insumos para manutenção; disponibilidade de servidores livres para a atividade; autorização da chefia responsável pelo equipamento.

**Grupos Solicitantes:** Setor de TI (Serviço Interno).

**Outros Serviços Relevantes:** Aquisição de ativos e insumos de TI.

**SLA:** Interno (INT).

**Etapas SLA:**

- Elaboração do Plano de Manutenção Preventiva;
- Verificação da Disponibilidade de Insumos e Pessoal;
- Alocação de Pessoal;
- Realização da Manutenção.

### Serviço 05: Manutenção Corretiva

**Descrição:** Este serviço engloba atividades de manutenção corretiva dos equipamentos de TI da unidade, visando solucionar problemas ocorridos durante o uso e que interrompam ou dificultem as atividades do setor.

**Condições:** Disponibilidade de insumos para manutenção; disponibilidade de profissionais e/ou contrato de manutenção, no caso de recursos especializados, como, por exemplo, serviços de impressão.

**Grupos Solicitantes:** Servidores e alunos representantes de Centro Acadêmico (apenas nos *campi*).

**Outros Serviços Relevantes:** Aquisição de Ativos de TI; Manutenção Preventiva.

**SLA:** 4 dias.

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial e Avaliação da Requisição: 1 dia;
- Verificação da Disponibilidade de Insumos e Profissionais: 1 dia;
- Realização da Manutenção: 2 dias.

### **Serviço 06: Suporte em Tecnologia da Informação a Eventos Institucionais**

**Descrição:** Serviço prestado quando recursos de Tecnologia de Informação são necessários para a realização de eventos institucionais. Nesses casos, a equipe de TI será acionada e, após a análise das condições para o serviço, ela prestará o devido atendimento. Os serviços de TI, os quais deverão ser descritos em formulário próprio, estão relacionados à infraestrutura de TI no local do evento, equipamentos que serão cedidos temporariamente, suporte técnico aos equipamentos cedidos e configuração para acesso de serviços externos. O plano de atendimento resultante da solicitação regerá os demais atendimentos relativos ao evento.

**Condições:** Solicitação realizada com antecedência, mínima, de 30 dias do início previsto para o evento. O evento deve ser aprovado pela entidade competente da unidade e atender aos prazos mínimos de requisição (relativos a SLA). Além disso, deverá haver disponibilidade técnica para alocação do equipamento. Cabe ressaltar que formulário de execução de serviços de TI deverá ser preenchido e enviado para a Coordenação de Tecnologia da Informação, via SIPAC.

**Grupos Solicitantes:** Responsável pelo Evento.

**Outros Serviços Relevantes:**

**SLA:** 30 dias.

**Etapas SLA:**

- Atendimento Inicial: 1 dia;
- Avaliação da Requisição: 7 dias;
- Verificação de Disponibilidade Técnica: 1 dia;
- Elaboração de Plano de Atendimento: 14 dias;
- Início do acompanhamento e suporte ao Evento: 7 dias.

## **Serviço 07: Suporte a uso de Recursos de TI (*Hardware e Software*)**

**Descrição:** Este serviço trata do suporte ao uso de recursos de TI, através de configuração, manutenção operacional e instruções de uso de equipamentos, quando pertinente. Também inclui atividades de instalação e suporte ao uso de *softwares* homologados na instituição.

**Grupos Solicitantes:** Servidores e alunos representantes de Centro Acadêmico (apenas nos *campi*).

**Outros Serviços Relevantes:** Manutenção Preventiva; Manutenção Corretiva.

### **7.1 Subserviço: Suporte a Impressoras e Scanners**

**Condições:** Disponibilidade de Insumos para Impressoras/Contrato de *Outsourcing*.

**SLA:** 3 dias / 1 dia + Prazo Contratual.

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial e Avaliação da Requisição: 1 dia;
- Atendimento:
  - Caso não haja *Outsourcing*:
    - I. Verificação da Disponibilidade de Insumos: 1 dia;
    - II. Atendimento: 1 dia.
  - Caso haja *Outsourcing*:
    - I. Acionamento do Contrato (UC - Contrato de Apoio): Prazo definido em Contrato.

### **7.2 Subserviço: Suporte a Sistemas de Webconferência**

**Condições:** O Sistema e o local de webconferência utilizados devem ser previamente homologados pela TI.

**Observação:** Para locais não homologados deverá ser realizada uma análise de viabilidade pelo STI com 48h de antecedência.

**SLA:** 1 dia

### **7.3 Subserviço: Configuração e Instalação de *hardware***

**Condições:** O *hardware* deve ser pertencente ao IF e estar sob a guarda do setor de patrimônio. É necessário ainda que haja profissional capacitado para o equipamento de *hardware* específico.

**SLA:** 2 dias.

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial e Avaliação da Requisição: 1 dia;
- Atendimento: 1 dia.

### **7.4 Subserviço: Configuração e Instalação de *Software***

**Condições:** O *software* deve ser homologado pela STI. Caso seja licenciado, a licença deve ser pertencente ao IF.

**SLA:** entre 1 e 5,5 dias.

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial e Avaliação da Requisição: 1 dia;
- Verificação de Homologação:
  - *Software* já homologado ou desaprovado: ½ dia;
  - *Software* não avaliado: 3 dias.
- Verificação do Licenciamento:
  - Atendimento: 1 dia.

## Redes de Computadores

Serviços de Implantação e gerência de redes cabeadas e sem fio (serviços de rede)

---

### Serviço 08: Gestão da Rede Física

**Descrição:** Tarefas que visam garantir o funcionamento, confiabilidade, interoperabilidade e segurança da rede de dados, de forma a manter a disponibilidade dos serviços e da infraestrutura de comunicação dos *campi*, assim como acompanhar o crescimento dessa infraestrutura. Engloba atividades de projeto, monitoramento, manutenção, controle de elementos físicos e lógicos da rede, autenticação e gerência de acesso de usuários e máquinas.

**Outros Serviços Relevantes:** Internet, Armazenamento e Servidores, Ferramentas de Comunicação Institucional, Sistemas de Informação e Portais Institucionais.

#### 8.1 Subserviço: Projeto de Expansão/Modificação da Rede Física

**Descrição:** Serviço interno provocado pela monitoração das limitações da rede ou externo provocado por mudanças na estrutura de rede da unidade.

**Condições:** Disponibilidade de equipamentos.

**Grupos Solicitantes:** Diretores sistêmicos ou chefes de departamento.

**SLA:** 45 dias.

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial e Avaliação da Requisição: 1 dia;
- Prospecção da solução: 5 dias;
- Elaboração do projeto: 30 dias;
- Configuração da solução: 7 dias;
- Ativação na nova configuração: 2 dias.

#### 8.2 Subserviço: Manutenção de Rede Física

**Condições:** Falha na rede física (para problemas de acesso a *sites* específicos ou conectividade, ver serviço "Internet").

**Grupos Solicitantes:** Pessoas ou coletividades internas.

**SLA:** 5 dias.

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial: 1 dia;
- Análise da demanda: 1 dia;
- Prospecção da solução: 2 dias;
- Configuração da solução: 1 dia.

### Serviço 09: Gestão da Rede sem Fio

**Descrição:** Atividades de projeto, configuração e manutenção da infraestrutura de acesso sem fio à rede institucional. Englobam análise de cobertura, instalação de pontos de acesso, controle do acesso de usuários e equipamentos móveis bem como aplicação de políticas de segurança, de forma a manter a confidencialidade, disponibilidade e integridade da rede.

**Condição:** Existência de infraestrutura de rede física e disponibilidade de equipamentos.

**Outros Serviços Relevantes:** Gestão da rede física.

**SLA:** Interno (INT).

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial e Avaliação da Requisição;
- Prospecção da solução;
- Configuração da solução;
- Ativação na nova configuração.

### Serviço 10: Liberação de Site/Serviço On-line

**Descrição:** Serviço composto por tarefas de configuração do *firewall* com objetivo de autorizar que o solicitante ou que a comunidade tenha acesso a novos *sites* ou serviços.

**Grupos Solicitantes:** Servidores e alunos representantes de Centro Acadêmico (apenas nos *campi*).

**Outros Serviços Relevantes:** Não se aplica.

**SLA:** 14 dias.

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial e Avaliação da Requisição: 1 dia;
- Prospecção da solução: 10 Dias;
- Configuração da solução: 2 dias;
- Apresentação da solução: 1 dia.

### Serviço 11: Internet

**Descrição:** Serviço composto por tarefas de prospecção da solução; abertura de chamado nas operadoras, em caso de problema externo; configuração, em caso de problemas locais; testes.

**Grupos Solicitantes:** Servidores e alunos representantes de Centro Acadêmico (apenas nos *campi*).

**Outros Serviços Relevantes:** Não se aplica.

**SLA:** Disponibilidade (DIS): 3 dias.

**Etapas SLA:**

- Se o problema for local:
  - Atendimento inicial e Avaliação da Requisição: 1 dia;
  - Prospecção da solução: ½ dia;
  - Configuração da solução: ½ dia;
  - Apresentação da solução: 1 dia.
- Se o problema for externo: De acordo com o SLA da RNP.

## Armazenamento e Servidores

Serviços de hospedagem, instalação e manutenção de infraestrutura de servidores e de rede e aplicação

---

### Serviço 12: Gerência de Serviços Computacionais

**Descrição:** Serviço composto por tarefas de planejamento, configuração, automatização e controle da execução de atividades em máquinas virtuais ou físicas, objetivando a disponibilidade, confidencialidade e integridade dos serviços computacionais.

**Condições:** Serviços e equipamentos devem ser institucionais, aprovados em PDTIC ou matéria similar.

**Grupos Solicitantes:** Setor de TI (Serviço Interno).

**Outros Serviços Relevantes:** Não se aplica.

**SLA:** Interno (INT).

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial e Avaliação da Requisição;
- Prospecção da solução;
- Configuração da solução;
- Ativação na nova configuração.

### Serviço 13: Gestão de Backup

**Descrição:** Serviço relacionado a processos, metodologias, responsabilidades e ferramentas necessárias como estratégia para garantir a disponibilidade de dados.

**Condições:** Equipamentos e insumos para realização da cópia de segurança.

**Grupos Solicitantes:** Setor de TI (Serviço Interno).

**Outros Serviços Relevantes:** Gerência de Serviços Computacionais; Hospedagem de Sistema ou Site de Cunho Institucional.

**SLA:** Interno (INT): Sem Prazos.

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial e Avaliação da Requisição;
- Prospecção da solução;
- Configuração da solução;
- Ativação da política de *backup*.



## **Serviço 14: Hospedagem de Sistema ou Site**

**Descrição:** Este serviço trata do armazenamento e disponibilização de sistema ou *site* utilizando recursos computacionais concedidos pelo setor de TI. Este serviço não compreende o desenvolvimento ou atualização de conteúdo de *sites*, tampouco a hospedagem de material para atividades em disciplinas.

### **14.1 Subserviço: Hospedagem de Sistema ou Site de cunho institucional**

**Condições:** Formalização por meio do Documento de Oficialização de Demanda (DOD); Envio do projeto; Aprovação do COGD; Disponibilidade dos recursos necessários; Sistema a ser aprovado pela inspeção de segurança da STI.

**Grupos Solicitantes:** Servidores responsáveis pelo projeto.

**Outros Serviços Relevantes:** Desenvolvimento de *Software*.

**SLA:** 30 dias.

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial: 1 dia;
- Análise de viabilidade de hospedagem: 9 dias;
- Atendimento da requisição: 20 dias.

## **Serviço 15: Certificado para Sistemas**

**Descrição:** Serviço que compreende a emissão e eventual instalação de certificados digitais (SSL) nos *sites* institucionais, possibilitando troca segura de informações pela internet.

**Outros Serviços Relevantes:** Hospedagem de Sistema ou Site de Cunho Institucional.

**Condições:** Arquivo de requisição.CSR (Certificate Signing Request).

**Grupos Solicitantes:** Servidores da Coordenação de TI.

**SLA:** 5 dias +SLA da solução contratada;

- Atendimento Inicial: 1 dia;
- Avaliação da Requisição: 2 dias;
- Apresentação da solução: 2 dias;
- Entrega do certificado: SLA da solução contratada (atualmente ICP-Edu da RNP).

## Ferramentas de Comunicação Institucional

Serviços de Manutenção e disponibilização de meios e recursos para a realização de comunicação informatizada no âmbito do Instituto

---

### Serviço 16: Gestão de E-mail Institucional

**Descrição:** Serviços de TI relacionados ao sistema de e-mail institucional e correlatos, tais como: grupos, treinamento, habilitação de recursos, dentre outros.

#### 16.1 Subserviço: E-mail institucional para Comissão

**Condições:** Formulário de requisição e responsabilidade de uso de e-mail enviado via SIPAC, caso seja solicitação de criação do e-mail; Portaria de criação da comissão, somente na criação; Portarias de nomeação dos membros; Autorização do presidente da comissão ou de seu substituto.

**Grupos Solicitantes:** Membros da comissão.

**SLA:** 1,5 dias.

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial e avaliação da requisição: 1 dia;
- Criação da conta de e-mail e cadastro dos membros: ½ dia.

#### 16.2 Subserviço: E-mail institucional para Setor/Departamento

**Condições:** Formulário de requisição e responsabilidade de uso de e-mail enviado via SIPAC, caso seja solicitação de criação de e-mail; Portaria de nomeação.

**Grupos Solicitantes:** Chefes de setor.

**SLA:** 1,5 dias.

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial e avaliação da requisição: 1 dia;
- Criação da conta: ½ dia.

#### 16.3 Subserviço: E-mail institucional para Servidor

**Condições:** Em caso de suporte, a solicitação deverá partir do usuário responsável. No caso de solicitação de criação de e-mail, o formulário de requisição e responsabilidade de uso de e-mail deve ser enviado via SIPAC. caso seja solicitação de criação de e-mail; Deverão ser fornecidas ainda as seguintes informações: nome completo, e-mail pessoal, CPF e setor a ser alocado.

**Grupos Solicitantes:** Servidores do setor de Gestão de Pessoas.

**SLA:** 1,5 dias.

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial e avaliação da requisição: 1 dia;
- Criação da conta: ½ dia.

#### 16.4 Subserviço: Grupos de E-mail Institucional

**Condições:** Para a criação de um grupo, deverá ser fornecida uma justificativa que será avaliada pela equipe de TI responsável.

**Grupos Solicitantes:** Chefes de setor.

**SLA:** 1,5 dias.

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial e avaliação da requisição: 1 dia;
- Criação do grupo e inclusão dos membros: ½ dia.

## Serviços de Aquisição e Consultoria em TI

Serviços de aconselhamento em TIC's, seja relacionado a compras ou a demais pareceres técnicos

---

### Serviço 20: Estudo e Prospecção de Novas Tecnologias na área de TI

**Descrição:** Trata-se de serviço de solicitação de realização de estudo técnico e de negócios relacionado com a mudança, adesão ou aquisição de novas tecnologias, em substituição ou adição às existentes.

**Condições:** Elaboração de DOD e direcionamento à Coordenação/Diretoria de TI competente para análise. Solicitante deve estar disponível para participação do estudo sobre a tecnologia solicitada.

**Grupos Solicitantes:** Servidores.

**SLA:** 11 dias + SLA definida na análise.

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial: 1 dia;
- Análise de viabilidade de implementação: 10 dias;
- Resposta à análise com entrega de ETP: SLA definida na análise.

### Serviço 21: Fiscalização Técnica de Contratos de Terceirização de Serviços de TI

**Descrição:** Compreende o acompanhamento dos aspectos técnicos de contratos de serviços de TI de maneira a garantir a correta execução do mesmo dentro dos termos estabelecidos.

**Condições:** O contrato deve estar compreendido ou diretamente relacionado a um dos demais serviços prestados pelo TI e presentes neste catálogo.

**SLA:** Interno (INT).

## **Serviço 22: Aquisição de Ativos de TI**

**Descrição:** Serviços de aquisição referente a ativos de TI para atender a diferentes necessidades da instituição com o intuito de: melhorar a eficiência dos sistemas; propor mais agilidade nos processos administrativos; promover economia; e melhorar a utilização de *softwares* e *hardwares*.

**Condições:** DOD; Serviço previsto no PAC e PDTIC; Solicitação deve ser feita seguindo o calendário de planejamento da contratação da unidade; Direcionamento à Coordenação/Diretoria de TI competente para análise; Disponibilidade de recursos financeiros por parte do setor solicitante.

**Grupos Solicitantes:** Chefias de setores.

**SLA:** 11 dias + SLA definida na análise.

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial: 1 dia;
- Análise de viabilidade de aquisição: 10 dias;
- Resposta à análise e entrega dos documentos ao setor de licitação: SLA definida na análise.

### **22.1 Subserviço: Levantamento de Demandas de Ativos de TI**

**Descrição:** Sub-serviço automotivado de atualização tecnológica e de atendimento às demandas de TI reprimidas.

**SLA:** Interno (INT).

### **22.2 Subserviço: Especificação de Ativo de TI**

**Descrição:** Sub-serviço relacionado à elaboração de especificações de equipamentos e insumos de tecnologia da informação por compras conduzidas por outros setores, desde que devidamente justificadas.

**SLA:** Interno (INT).

### **22.3 Subserviço: Elaboração de Projeto de Aquisição de Ativo de TI**

**Descrição:** Sub-serviço relacionado à elaboração de especificações de projetos de tecnologia da informação conduzidos por outros setores, desde que devidamente justificados.

**SLA:** Interno (INT) - Depende da disponibilidade dos setores envolvidos e da necessidade do requisitante.

## Governança e Serviços de Apoio

---

### Serviço 23: Gestão de Segurança da Informação

**Descrição:** Este serviço abarca questões relacionadas às atividades de prevenção e resolução de incidentes de segurança da informação, com escopo institucional, objetivando a proteção da informação.

**Condições:** Disponibilidade de equipamentos e equipe capacitada para a atividade; Aprovação da abordagem adotada no Conselho de Segurança da Informação.

**Grupos Solicitantes:** Chefia de Setor.

**Outros Serviços Relevantes:** Controle de acesso de rede.

**SLA:** 3 dias.

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial e Avaliação da Requisição: 1 dia;
- Pesquisa da ocorrência: 1 dia;
- Apresentação da solução: 1 dia.

### Serviço 24: Gestão de Usuários

**Descrição:** Serviço que tem como finalidade a Gestão dos Usuários dos sistemas e suas respectivas permissões de acesso a recursos computacionais de conexão às redes de comunicação de dados disponíveis na instituição. Relacionado às atividades de criação, alteração e exclusão de permissões de acessos aos sistemas institucionais.

**Condições:** Disponibilidade dos sistemas.

**Grupos Solicitantes:** Servidores e alunos representantes de Centro Acadêmico (apenas nos *campi*).

**Outros Serviços Relevantes:** Grupo Sistemas de Informação e Portais Institucionais. Gestão da Segurança da Informação.

**SLA:** 2 dias.

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial e Avaliação da Requisição: 1 dia;
- Atendimento: 1 dia.

## ► Coordenação de Sistemas de Informação e Comunicação CSIC - Reitoria

### Sistemas de Informação e Portais Institucionais

Serviços relacionados a sistemas de informação, seja suporte ou desenvolvimento

---

#### Serviço 17: Extração de Dados de Sistemas Institucionais

**Descrição:** Compreende os serviços de emissão, em caráter excepcional e não periódico, de relatórios em sistemas institucionais, caso não haja uma interface disponível correspondente. Nesse caso, não se enquadram solicitações personalíssimas, sendo possível para tanto acessar os dados abertos ou solicitar dados via acesso à informação.

**Condições:** Informar os dados a requerer no relatório, principalmente o intervalo de data, caso necessário;

Justificativa para a emissão do relatório; Formato do arquivo do relatório, caso necessário.

**Grupos Solicitantes:** Pró-Reitores e Diretores.

**SLA:** 6 dias.

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial: 1 dia;
- Análise de viabilidade e estudo do sistema: 2 dias;
- Emissão do relatório, caso viável: 3 dias.



## **Serviço 18: Gestão e Manutenção de Sistemas e Portais Institucionais**

**Descrição:** Este serviço engloba as atividades relativas à manutenção dos sistemas e portais institucionais, como criação de áreas de publicação, atualização, configuração, correção de *bugs*, criação de novos módulos e recursos dos sistemas.

### **18.1 Subserviço: Customização de Sistema Institucional.**

**Descrição:** Subserviço que engloba as atividades relativas à criação e implementação ou alteração das regras de negócio do sistema institucional.

**Condições:** Documento de Oficialização de Demanda (DOD); customizações não planejadas (previstas no PDTIC) deverão ser aprovadas e priorizadas no COGD, caso exijam um esforço superior a 5 dias-homem ou representem mudanças significativas nos processos de negócio relacionados ao sistema em questão, o impacto será avaliado pela equipe de TI da unidade.

**Grupos Solicitantes:** Área de negócio responsável pelo sistema.

**SLA:** 6 + SLA definida na análise.

**Etapas de SLA:**

- Atendimento inicial: 1 dia;
- Análise de viabilidade: 4 dias;
- Resposta à análise: 1 dia;
- Atendimento (desenvolvimento): SLA definida na análise.

Se o esforço for maior que 5 dias-homem: necessária a aprovação e priorização pelo COGD.

### **18.2 Subserviço: Correção de Bug em Sistema Institucional.**

**Descrição:** Subserviço que engloba as atividades de correções de erros que impedem o funcionamento do sistema institucional.

**Grupos Solicitantes:** Servidores e alunos representantes de Centro Acadêmico (apenas nos *campi*).

**SLA:** 13 dias + SLA definida na análise.

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial: 1 dia;
- Investigação das causas do evento: 9 dias;
- Análise de Soluções: 3 dias;
- Atendimento (desenvolvimento): SLA definida na análise.

### **18.3 Subserviço: Atualização/Merge de Sistema Institucional.**

**Descrição:** Subserviço que engloba as atividades de atualização e junção (*merge*) do código-fonte do sistema institucional visando manter a versão o mais semelhante possível com a versão de referência do código-fonte.

**SLA:** Interno (INT).

#### 18.4 Subserviço: Migração de dados entre sistemas institucionais.

**Descrição:** Subserviço que engloba as atividades de estudo, planejamento, prospecção e execução da exportação de dados de um sistema e a importação desses mesmos dados em outra base de dados.

**Condições:** Documento de Oficialização de Demanda (DOD); migrações não planejadas (previstas no PDTIC) deverão ser aprovadas e priorizadas no COGD, caso exijam um esforço superior a 5 dias-homem.

**Grupos Solicitantes:** Diretores.

**SLA:** 7 dias + SLA definida na análise.

**Etapas de SLA:**

- Atendimento inicial: 1 dia;
- Análise de viabilidade: 5 dias
- Resposta à análise: 1 dia;
- Atendimento (desenvolvimento): SLA definida na análise.

Se o esforço for maior que 5 dias-homem: necessária a aprovação e priorização pelo COGD.

#### 18.5 Subserviço: Manutenção e configuração de sistemas institucionais

**Descrição:** Subserviço que engloba as atividades de manutenção e configuração de sistemas institucionais.

**SLA:** Disponibilidade (DIS).

### Serviço 19: Desenvolvimento de Software

**Descrição:** Serviço que compreende as atividades de análise, documentação, codificação, testes, implantação e disponibilização de sistemas desenvolvidos dentro da instituição.

**Condições:** Documento de Oficialização de Demanda; Aprovação e a priorização dada pelo COGD (ou já prevista e priorizada no PDTIC); Disponibilidade dos recursos necessários.

**SLA:** 5 dias + SLA definida na análise.

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial: 1 dia útil;
- Análise de viabilidade do desenvolvimento: 3 dias;
- Resposta à análise: 1 dia;
- Atendimento (desenvolvimento): A depender da priorização do COGD. Quando priorizado, o atendimento será dado pela SLA que foi definida na análise.

## Serviços de Aquisição e Consultoria em TI

Serviços de aconselhamento em TIC's, seja relacionado a compras ou a demais pareceres técnicos

---

### Serviço 20: Estudo e Prospecção de Novas Tecnologias na área de TI

**Descrição:** Trata-se de serviço de solicitação de realização de estudo técnico e de negócios relacionado com a mudança, adesão ou aquisição de novas tecnologias, em substituição ou adição às existentes.

**Condições:** Elaboração de DOD e direcionamento à Coordenação/Diretoria de TI competente para análise. Solicitante deve estar disponível para participação do estudo sobre a tecnologia solicitada.

**Grupos Solicitantes:** Servidores.

**SLA:** 11 dias + SLA definida na análise.

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial: 1 dia;
- Análise de viabilidade de implementação: 10 dias;
- Resposta à análise com entrega de ETP: SLA definida na análise.

### Serviço 21: Fiscalização Técnica de Contratos de Terceirização de Serviços de TI

**Descrição:** Compreende o acompanhamento dos aspectos técnicos de contratos de serviços de TI de maneira a garantir a correta execução do mesmo dentro dos termos estabelecidos.

**Condições:** O contrato deve estar compreendido ou diretamente relacionado a um dos demais serviços prestados pelo TI e presentes neste catálogo.

**SLA:** Interno (INT).

## Governança e Serviços de Apoio

---

### Serviço 24: Gestão de Usuários

**Descrição:** Serviço que tem como finalidade a Gestão dos Usuários dos sistemas e suas respectivas permissões de acesso a recursos computacionais de conexão às redes de comunicação de dados disponíveis na instituição. Relacionado às atividades de criação, alteração e exclusão de permissões de acessos aos sistemas institucionais.

**Condições:** Disponibilidade dos sistemas.

**Grupos Solicitantes:** Servidores e alunos representantes de Centro Acadêmico (apenas nos *campi*).

**Outros Serviços Relevantes:** Grupo Sistemas de Informação e Portais Institucionais. Gestão da Segurança da Informação.

**SLA:** 2 dias.

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial e Avaliação da Requisição: 1 dia;
- Atendimento: 1 dia.

## ► Conclusão

A TIC vem tornando-se cada vez mais importante para as organizações desde a introdução dos Sistemas de Apoio à Decisão, na década de 1970, e os Sistemas de Informação Estratégicos, na década de 1990. Na administração pública, a tecnologia da informação pode auxiliar não somente na eficiência organizacional, como também é fundamental como diferencial de qualidade dos serviços prestados ao cidadão. Este contexto “reforça a preocupação com práticas capazes de reduzir os riscos operacionais e garantir a continuidade dos serviços” (Guia de Governança do SISP 2.0).

Não obstante, um desafio que os gestores precisam enfrentar é o de manter a TI alinhada ao negócio de forma a agregar valor e obter os melhores resultados. Neste processo de alinhamento, o Plano Diretor de Tecnologia da Informação mostra-se um instrumento indispensável para atingir os objetivos institucionais, desde que se faça um acompanhamento contínuo da sua execução para verificação da evolução conforme o planejado.

Este ciclo de elaboração do PDTIC foi de grande aprendizado para a equipe que participou do grupo de trabalho e teve a oportunidade de discutir com os gestores da Reitoria e das unidades o planejamento para os próximos anos.

Espera-se um amadurecimento da Governança de TIC, pois estão previstas, no inventário de necessidades, várias ações de governança. Entre elas está o desenvolvimento do referencial estratégico de TIC, que terá como norteador, objetivos estratégicos que promovam melhorias estruturantes na TIC e no uso de novas tecnologias e processos que possam apoiar a organização.





**INSTITUTO  
FEDERAL**  
Sudeste de Minas Gerais