

Carta de Serviços - SUTIC

Contextualização

Diferentemente da maior parte das instituições federais, as Universidades Federais no Brasil assumiram para si a responsabilidade de gerir sua infraestrutura de tecnologia da informação, dentre outros motivos para suprir espaços para o ensino e a pesquisa, para aproveitar o capital intelectual destas instituições e para ter controle sobre o conjunto de informações sensíveis que uma universidade possui de seus alunos, servidores e sobre o conteúdo de importantes pesquisas para o país.

Desta forma, portais institucionais, bancos de dados de notas, gestão de pessoas, gestão orçamentária, contratação de produtos e serviços, enfim, todas as atividades meio são geridas internamente, com um baixo nível de terceirização. Praticamente toda a infraestrutura é mantida na instituição, com orçamento institucional e, mais importante, com pessoal da instituição.

A UFERSA enquadra-se nesta contextualização, atualizando seus serviços à medida em que a operação institucional tornou-se mais complexa. Mais cursos, mais campi, mais pessoas dependendo da instituição fundamentam o incremento de ações e melhorias do atendimento. Uma das mudanças mais recentes visava atribuir aos serviços de maior prioridade a possibilidade de estender-se ao longo dos 3 expedientes.

A instituição possui hoje cursos noturnos, cujo público tem duas características marcantes: trabalhar nos expedientes matutino e vespertino e estudar no noturno e/ou morar fora das sedes dos campi. Isso faz com que estes alunos estejam na instituição apenas no horário noturno ou em horários não convencionais, como o horário de almoço.

Além disso, objetivando atender a estes alunos, salas de aula, laboratórios e sistemas computacionais devem estar funcionais tanto para este público, como para os técnicos e docentes que estão nestes horários trabalhando em prol destes alunos. Sem estas atividades meio, o ensino, a pesquisa e a extensão podem sofrer (e sofrem) prejuízo. Os serviços providos pela Superintendência de Tecnologia da Informação e Comunicação dão suporte ou provêm diretamente estas atividades meio, o que motiva a classificação destes serviços de modo que possa organizar e fornecê-los com a máxima eficiência, atendendo a cada um com prazos compatíveis com sua criticidade.

Os serviços são divididos em 3 categorias quanto à prioridade: alta (quando o usuário necessita de um atendimento em, no máximo, 12 horas), média (quando o atendimento deve ocorrer em até 24h) e baixa (para prazo de atendimento superior a 24 horas). Para efeito da determinação de turnos contínuos, serão considerados somente os serviços de alta prioridade. Todos os demais não carecem de turnos contínuos para sua execução com qualidade e sem comprometer as atividades institucionais. Contudo, uma vez que os turnos contínuos sejam instituídos, os serviços de média e baixa prioridade também serão executados com maior celeridade.

Os profissionais que estiverem escalados para os turnos contínuos atenderão os serviços de alta prioridade, que serão ofertados com maior disponibilidade para o usuário final, mas também estarão à disposição para execução das demais demandas menos prioritárias.

Para a execução de turnos contínuos são necessários 4 servidores para a plenitude da escala, já consideração a necessidade de substituições (Ex. períodos de férias, afastamentos para tratamento de saúde, etc.), de modo que, independentemente da prioridade, apenas serviços que possuam pelo menos 4 profissionais habilitados para sua execução serão elencados.

Tabela-Resumo dos Serviços

Prioridade	Nº	Descrição	Nº Mínimo de Servidores Habilitados
Alta	1.1	Bloqueio/desbloqueio de URLs e IPs	4*
Alta	1.2	Incidente de violação de conta de usuário/sistema	8
Alta	1.3	Incidente de infraestrutura	4*
Alta	1.4	Detecção/Correção de falhas na rede	4*
Alta	1.5	Indisponibilidade do serviço dos SIGS	4*
Alta	1.6	Indisponibilidade do serviço de ponto eletrônico	4*
Alta	1.7	Indisponibilidade do servidor de banco de dados	4*
Alta	1.8	Correção e disponibilização de erros bloqueantes de sistemas	4*
Alta	1.9	Reiniciar o Sistema BDTD	4*
Alta	1.10	Suporte ao usuário na Rede WifiUFERSA	4*
Alta	1.11	Alterações de cadastro e senha de usuário nos sistemas	4*
Alta	1.12	Identificação de prioridade de incidentes	4*
Média	2.1	Perícia Forense computacional	1*
Média	2.2	Configuração de Software de Segurança institucional	4*
Média	2.3	Detecção e correção de falhas de segurança	4*
Média	2.4	Gerenciamento de fluxo de dados da rede	4*
Média	2.5	Correção de erros ordinários de sistemas	8*
Média	2.6	Disponibilização de correções de erros ordinários de sistema	8*

Média	2.7	Construção de relatórios customizados	8*
Média	2.8	Atendimento de dúvidas sobre os sistemas computacionais	11*
Média	2.9	Gerenciamento de acesso a sistemas	Todos
Média	2.10	Gerenciamento de nível de acesso a serviços/funcionalidade	Todos
Média	2.11	Manutenção Corretiva em laboratórios de informática	3*
Média	2.12	Criação e configuração de máquina virtual	4*
Média	2.13	Configuração de servidores de rede	4*
Média	2.14	Hospedagem de arquivo	4*
Média	2.15	Configuração de ativo de rede switch	3*
Média	2.16	Serviço de Web Conferência	3*
Média	2.17	Serviço de Videoconferência	3*
Média	2.18	Configuração de telefonia voip	3*
Média	2.19	Instalação de ramais	3*
Média	2.20	Extração de arquivo de computador em manutenção	3*
Média	2.21	Solicitação de Certificados Digitais	4
Média	2.22	Importação manual de arquivos SIAFI no STA	3*
Baixa	3.1	Avaliação de funcionalidade/utilidade de hardware	4*
Baixa	3.2	Configuração de novo desktop de uso individual	3*
Baixa	3.3	Instalação de Software e Sistemas operacionais em desktop de uso individual	3*
Baixa	3.4	Manutenção de hardware	3*
Baixa	3.5	Configuração de Domínios	2*
Baixa	3.6	Fiscalização de contratos	4*
Baixa	3.7	Desenvolvimento de novos sistemas	8*
Baixa	3.8	Desenvolvimento de novas funcionalidades nos sistemas integrados de gestão (SIGs)	8*

Baixa	3.9	Aprimoramento de funcionalidades já existentes nos sistemas integrados de gestão (SIGs)	8*
Baixa	3.10	Desenvolvimento de novos módulos nos sistemas integrados de gestão (SIGs)	8*
Baixa	3.11	Implantação de módulos já existentes nos sistemas integrados de gestão (SIGs)	8*
Baixa	3.12	Consultoria de Projetos de infraestrutura com aquisição de ativos	4*
Baixa	3.13	Capacitação e orientação acerca de segurança da informação	4*
Baixa	3.14	Manutenção preventiva em laboratórios de informática	3*
Baixa	3.15	Configuração de Impressão	4*
Baixa	3.16	Instalação de ponto de rede	3*
Baixa	3.17	Hospedagem de páginas web	4*
Baixa	3.18	Projeto Lógico de Rede Local (sem fio)	4*
Baixa	3.19	Projeto Lógico de Rede Local (com fio)	4*
Baixa	3.20	Configuração de ponto de rede	3*
Baixa	3.21	Criação de conta de e-mail institucional	3*
Baixa	3.22	Gerir participação em grupo de e-mail	3*
Baixa	3.23	Verificação de incidente em impressora	4*
Total de Servidores Necessários por Unidade (Serviços de Alta Prioridade)			
Divisão de Infraestrutura/Divisão de Segurança			4
Divisão de Sistemas Computacionais			4
Divisão de Suporte e Serviços			4

* Esse número representa o total de servidores habilitados, não incluindo os servidores do atendimento, pois, nesses casos, estes não realizam diretamente o serviço, mas fazem parte do fluxo de atendimento.

1. Serviços de alta prioridade

1.1 Bloqueio/desbloqueio de URLs e IPs

Descrição do serviço: Liberação ou bloqueio de acesso à URLs e/ou IPs pela interface do firewall institucional mediante verificação/mensuração de riscos.

Status: ativo.

Prioridade: alta.

Solicitantes permitidos: Usuários da rede.

O que entrega? Análise do bloqueio e endereço/destino liberado ou não.

Prazos:

- de atendimento: 2 horas;
- de resposta: 4 horas;
- de entrega: 12 horas.

Como solicitar: Entrar em contato com o setor de atendimento da SUTIC pelos ramais 1710 ou 1743 ou pelos números (84) 3317-8210 / (84) 3317-8243.

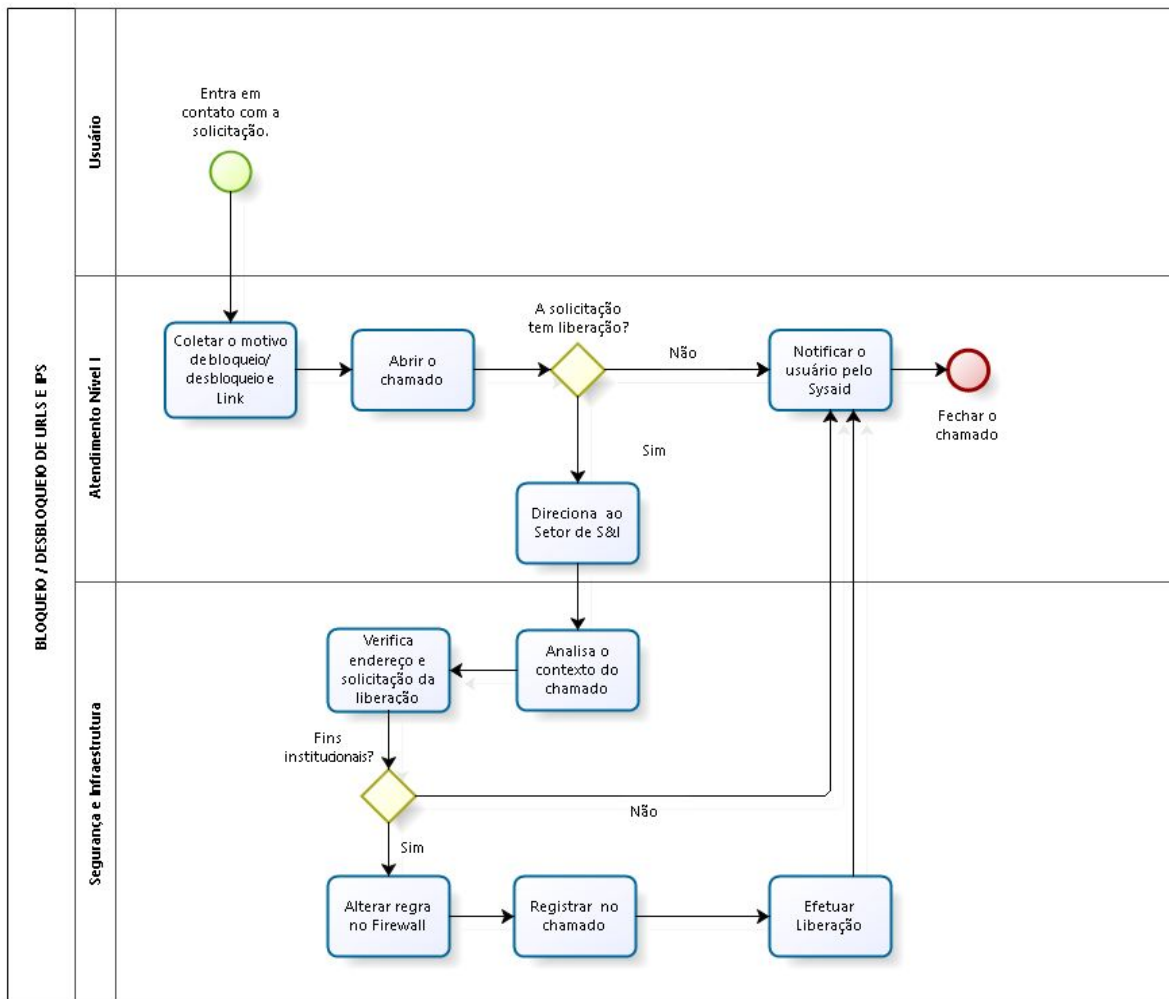
Pré-requisitos: Justificar o pedido e informar o endereço bloqueado.

Fluxo:

1. O usuário entra em contato com o Atendimento SUTIC;
2. O usuário informa o motivo de alteração (bloqueio ou desbloqueio de URL e IP) e link ao setor de atendimento;
3. O Setor de Atendimento abre o chamado e encaminha para Divisão de Infraestrutura;
4. Divisão de Infraestrutura analisa contexto do chamado e liberação;
5. O técnico identifica se a solicitação tem fins institucionais;
6. Se a liberação for autorizada, a Divisão de Infraestrutura altera a regra no Firewall e efetua a liberação;
7. Caso não haja liberação, a Divisão de Infraestrutura entra em contato com o usuário pelo SysAid e o atendimento será encerrado;
8. O chamado é encerrado e o usuário notificado pelo SysAid.

Setores envolvidos: atendimento, segurança, infraestrutura.

Servidores habilitados: 4 servidores das divisões de Infraestrutura e Segurança, indicados pelas respectivas chefias.



1.2 Incidente de violação de conta de usuário/sistema

Descrição do serviço: Detecção e análise de violação de conta de usuário ou conta de sistema em virtude de falha de segurança, comprometimento de senha, violação de conteúdo, perda de confidencialidade.

Status: ativo.

Prioridade: alta.

Solicitantes permitidos: Usuários dos sistemas e serviços providos pela Instituição.

O que entrega? Restauração da condição segura.

Prazos:

- de atendimento: 2 horas;
- de resposta: 4 horas;
- de entrega: 12 horas.

Como solicitar: Entrar em contato com o setor de atendimento da SUTIC pelos ramais 1710 ou 1743 ou pelos números (84) 3317-8210 / (84) 3317-8243.

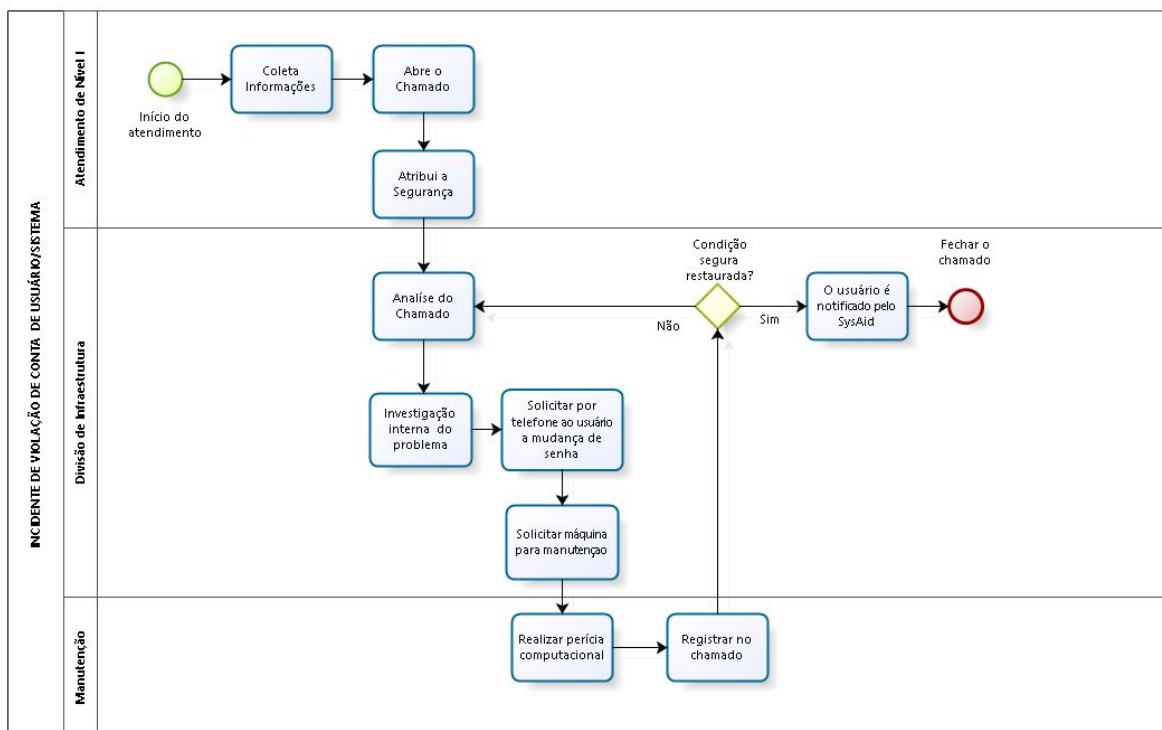
Pré-requisitos: Acesso irrestrito aos equipamentos e ambiente. Disponibilidade do solicitante para detalhamento do problema.

Fluxo:

1. O usuário entra em contato com a SUTIC por meios de telefone, e-mail, memorando ou presencialmente;
2. O Setor de Atendimento coleta as informações e abre o chamado;
3. O Setor de Atendimento encaminha o chamado para Divisão de Segurança Infraestrutura;
4. A Divisão de Infraestrutura analisa o chamado;
5. Quando necessário Investigação, a Divisão de Segurança solicita à Divisão de Sistemas informações a respeito de quais dados consultar na base de dados para obter a informação desejada;
6. A Divisão de Infraestrutura solicita ao o usuário a mudança de senha e a máquina para inspeção;
7. O setor de Manutenção realiza a perícia computacional;
8. Registra no chamado;
9. A Divisão de Infraestrutura analisa e restaura a condição segura;
10. O usuário é notificado pelo SysAid e resgata a máquina.

Setores envolvidos: atendimento, segurança, infraestrutura, sistemas.

Pessoas envolvidas: 4 servidores das divisões de Infraestrutura e Segurança, indicados pelas respectivas chefias; 4 servidores da divisão de sistemas, indicados pelo respectivo chefe.



1.3 Incidente de infraestrutura

Descrição do serviço: Defeito apresentado em algum serviço de infraestrutura (Internet, rede local, equipamentos, servidores, telefonia, videoconferência, owncloud, etc) que impactem diretamente em atividades.

Status: ativo.

Prioridade: alta.

Solicitantes permitidos: Usuários em geral.

O que entrega?: Análise da causa e contorno para restabelecimento do funcionamento normal do ambiente de produção. Retorno dos serviços paralisados.

Prazos:

- de atendimento: 1 hora;
- de resposta: 2 horas;
- de entrega: 6 horas.

Como solicitar: Entrar em contato com o setor de atendimento da SUTIC pelos ramais 1710 ou 1743 ou pelos números (84) 3317-8210 / (84) 3317-8243.

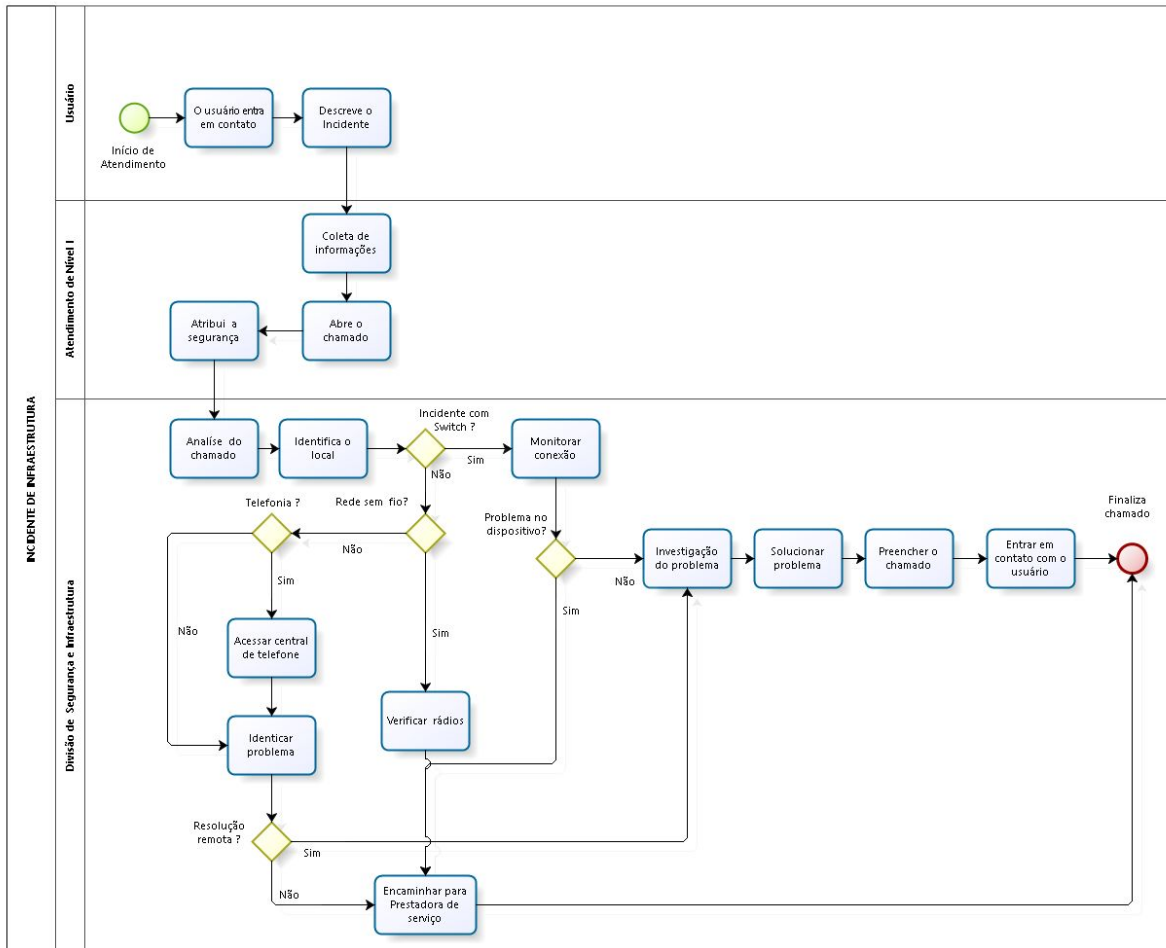
Pré-requisitos: Informar os detalhes do incidente.

Fluxo:

1. O usuário entra em contato com o Atendimento SUTIC por meios de telefone, e-mail, memorando ou presencialmente;
2. O usuário descreve o incidente;
3. O Setor de Atendimento coleta as informações e abre o chamado;
4. O Setor de Atendimento encaminha o chamado para Divisão de Infraestrutura;
5. A Divisão de Segurança e Infraestrutura analisa o chamado e identifica o local;
6. A Divisão de Segurança e Infraestrutura constata se o incidente está relacionado a rede sem fio ou telefonia;
7. A Divisão de Segurança e Infraestrutura analisa e restaura a condição segura;
8. Se a causa do incidente estiver com fornecedor de serviço externo, será realizado contato com o fornecedor e aberto chamado com prioridade alta;
9. Se for necessária a inspeção do dispositivo no Setor solicitado, o chamado será encaminhado para a prestadora de serviço;
10. Registra no chamado e o usuário é notificado pelo SysAid.

Setores envolvidos: atendimento, segurança, infraestrutura.

Servidores habilitados: 4 servidores das divisões de Infraestrutura e Segurança, indicados pelas respectivas chefias.



1.4 Detecção/Correção de falhas na rede

Descrição do serviço: Analisar o funcionamento de uma rede local de computadores e corrigir possíveis falhas.

Status: ativo.

Prioridade: alta.

Solicitantes permitidos: Usuários da rede, equipe de monitoramento.

O que entrega? Análise, diagnóstico e correção do problema detectado que pode vir a causar incidente na rede.

Prazos:

- de atendimento: 2 horas;
- de resposta: 4 horas;
- de entrega: 12 horas.

Como solicitar: Entrar em contato com o setor de atendimento da SUTIC pelos ramais 1710 ou 1743 ou pelos números (84) 3317-8210 / (84) 3317-8243.

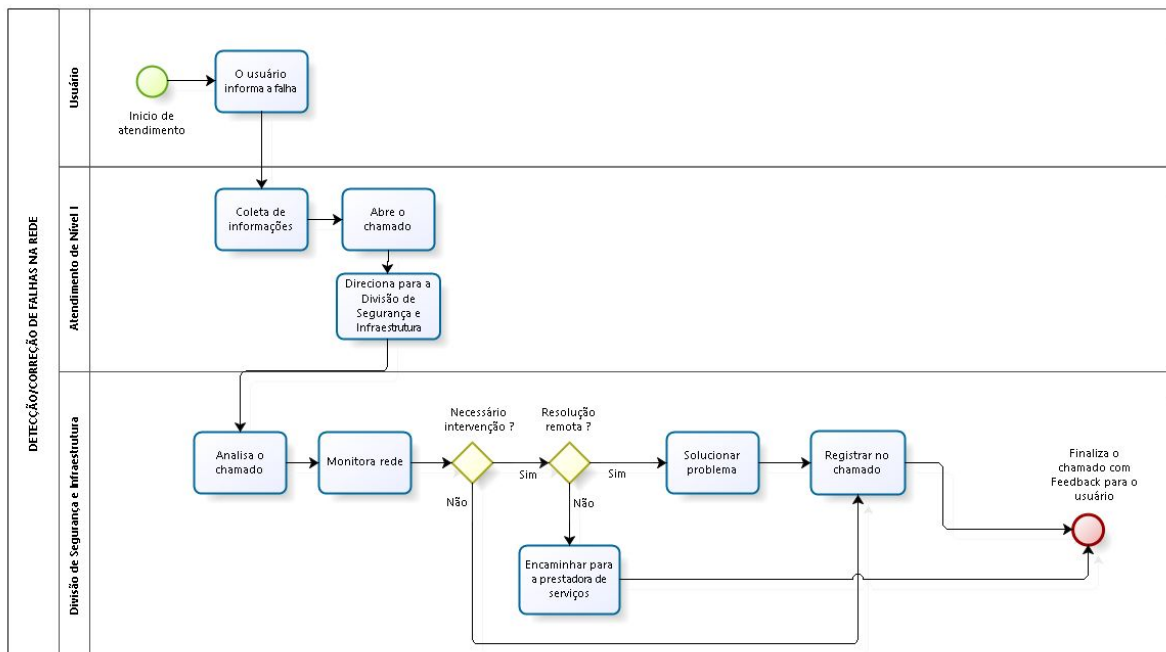
Pré-requisitos: Relato do problema ocorrido na rede.

Fluxo:

1. O usuário entra em contato com o Atendimento SUTIC por meios de telefone, e-mail, memorando ou presencialmente;
2. Usuário informa a falha;
3. O Setor de Atendimento coleta as informações e abre o chamado;
4. O Setor de Atendimento encaminha para Divisão de Segurança e Infraestrutura;
5. A Divisão de Segurança e Infraestrutura analisa o chamado;
6. A Divisão de Segurança e Infraestrutura monitora rede;
7. Se for necessário a intervenção, a Divisão de Segurança e Infraestrutura identifica se a resolução pode ser remota;
8. Caso a resolução seja remota a divisão de Segurança e Infraestrutura analisa e restaura a condição segura;
9. Se for necessária a inspeção do dispositivo de rede no setor solicitado, o chamado será encaminhado para a prestadora de serviços;
10. Registra no chamado e o usuário é notificado pelo SysAid.

Setores envolvidos: atendimento, segurança, infraestrutura.

Servidores habilitados: 4 servidores das divisões de Infraestrutura e Segurança, indicados pelas respectivas chefias.



1.5 Indisponibilidade do serviço dos SIGS

Descrição do serviço: Analisar a situação, detectar o problema e restabelecer o funcionamento normal do serviço dos SIGs (SIGAA, SIPAC e SIGRH) o mais rapidamente possível.

Status: ativo.

Prioridade: alta.

Solicitantes permitidos: Todos os usuários dos SIGs.

O que entrega? Sistema restabelecido e funcionando corretamente.

Prazos:

- de atendimento: 5 minutos;
- de resposta: 15 minutos;
- de entrega: 30 minutos.

Como solicitar: Entrar em contato com o setor de atendimento da SUTIC pelos ramais 1710 ou 1743 ou pelos números (84) 3317-8210 / (84) 3317-8243.

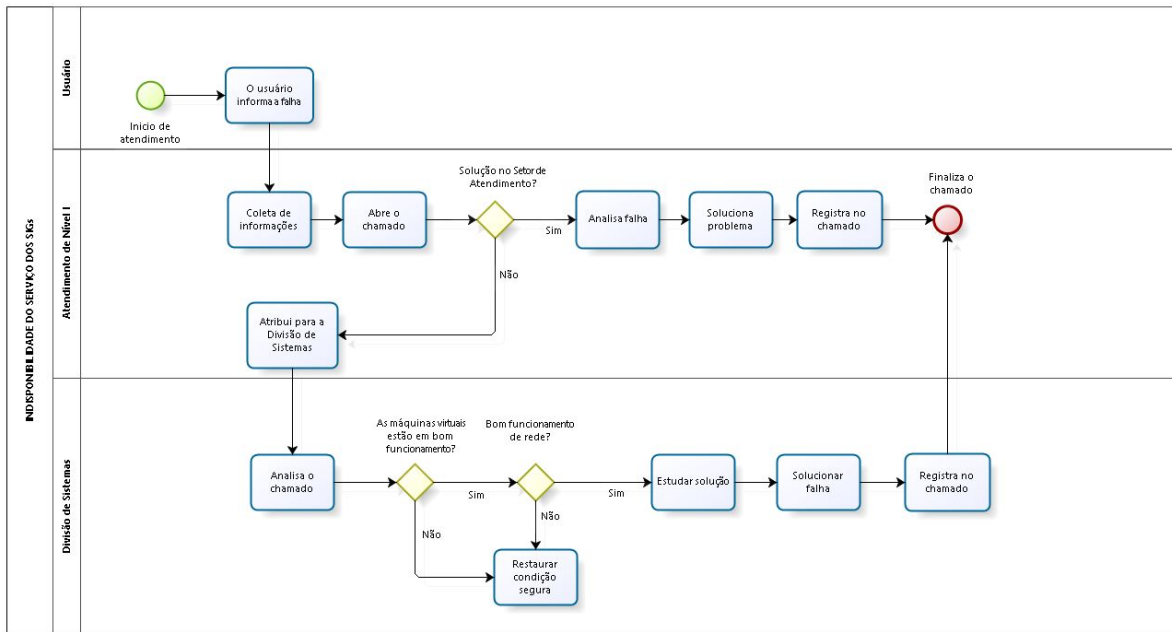
Pré-requisitos: Informação de qual SIG está indisponível.

Fluxo:

1. O usuário entra em contato com o Atendimento SUTIC por meios de telefone, e-mail, memorando ou presencialmente informando a falha de SIG;
2. O Setor de Atendimento coleta as informações e abre o chamado;
3. Após a abertura do chamado, o Setor de Atendimento identifica se a falha pode ser solucionada no atendimento;
4. Se a falha puder ser solucionada no atendimento, o Setor de Atendimento analisa a falha e soluciona o problema;
5. Caso não possa ser solucionado no atendimento, o chamado é direcionado para a Divisão de Sistemas;
6. A Divisão de Sistemas analisa o chamado e verifica se as máquinas virtuais estão em bom funcionamento;
7. Se for detectado falha de funcionamento de máquinas ou falha de funcionamento de rede, a Divisão de Sistemas restaura a condição segura;
8. A Divisão de Sistemas corrige a falha, registra no chamado e o usuário é notificado pelo SysAid.

Setores envolvidos: atendimento, sistemas.

Servidores habilitados: 4 servidores da divisão de sistemas, indicados pelo respectivo chefe.



1.6 Indisponibilidade do serviço de ponto eletrônico

Descrição do serviço: Analisar a situação, detectar o problema e restabelecer o funcionamento normal do serviço do ponto eletrônico o mais rapidamente possível.

Status: ativo.

Prioridade: alta.

Solicitantes permitidos: Todos os usuários do ponto eletrônico.

O que entrega? Sistema restabelecido e funcionando corretamente.

Prazos:

- de atendimento: 5 minutos;
- de resposta: 15 minutos;
- de entrega: 30 minutos.

Como solicitar: Entrar em contato com o setor de atendimento da SUTIC pelos ramais 1710 ou 1743 ou pelos números (84) 3317-8210 / (84) 3317-8243.

Pré-requisitos: Informação de que o serviço do ponto eletrônico está indisponível

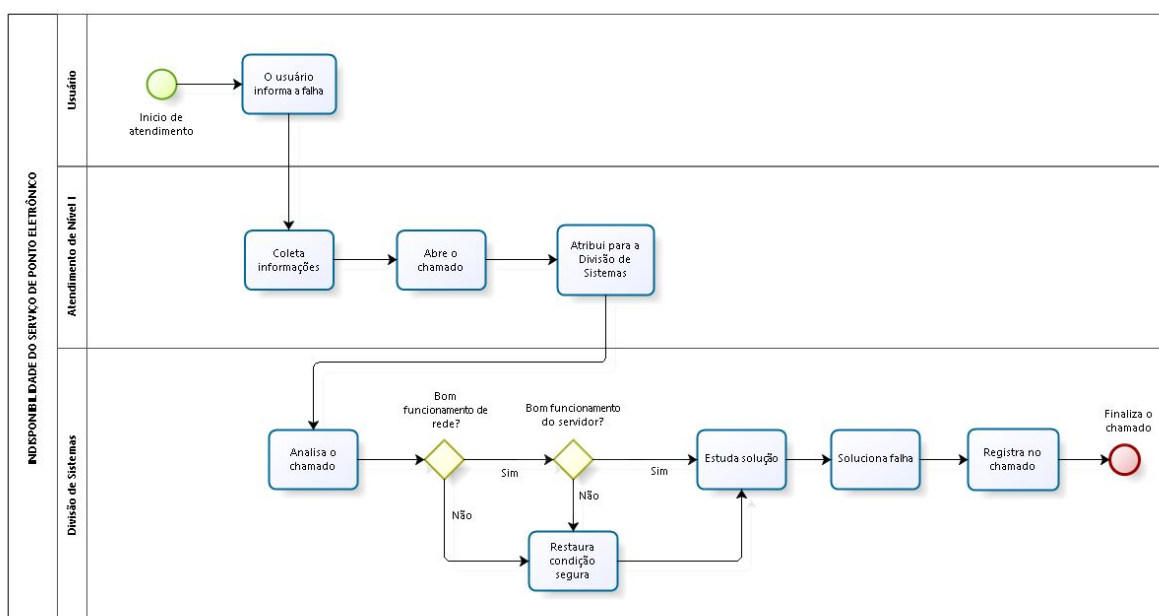
Fluxo:

1. O usuário entra em contato com o Atendimento SUTIC por meios de telefone, e-mail, memorando ou presencialmente;
2. O Setor de Atendimento coleta as informações e abre o chamado;
3. Após a abertura do chamado, o Setor de Atendimento atribui para a Divisão de Sistemas;
4. A Divisão de Sistemas analisa o chamado e verifica a possibilidade de falha no funcionamento de rede;
5. Na Hipótese de falha no funcionamento de rede, a Divisão de Sistemas restaura a condição segura;

6. A Divisão de Sistemas analisa a possibilidade de falha no funcionamento do servidor;
7. Após a detecção da falha, a Divisão de Sistemas restaura a condição segura;
8. A Divisão de Sistemas registra no chamado e o usuário é notificado pelo SysAid.

Setores envolvidos: atendimento e sistemas.

Servidores habilitados: 4 servidores da divisão de sistemas, indicados pelo respectivo chefe.



Powered by
bizagi
Modeler

1.7 Indisponibilidade do servidor de banco de dados

Descrição do serviço: Analisar a situação, detectar o problema e restabelecer o funcionamento normal do servidor de banco de dados.

Status: ativo.

Prioridade: alta.

Solicitantes permitidos: Todos os usuários dos sistemas que são conectados ao serviço de banco de dados.

O que entrega? Servidor de banco de dados restabelecido e funcionando corretamente.

Prazos:

- de atendimento: 1 hora;
- de resposta: 2 horas;
- de entrega: 8 horas.

Como solicitar: Entrar em contato com o setor de atendimento da SUTIC pelos ramais 1710 ou 1743 ou pelos números (84) 3317-8210 / (84) 3317-8243.

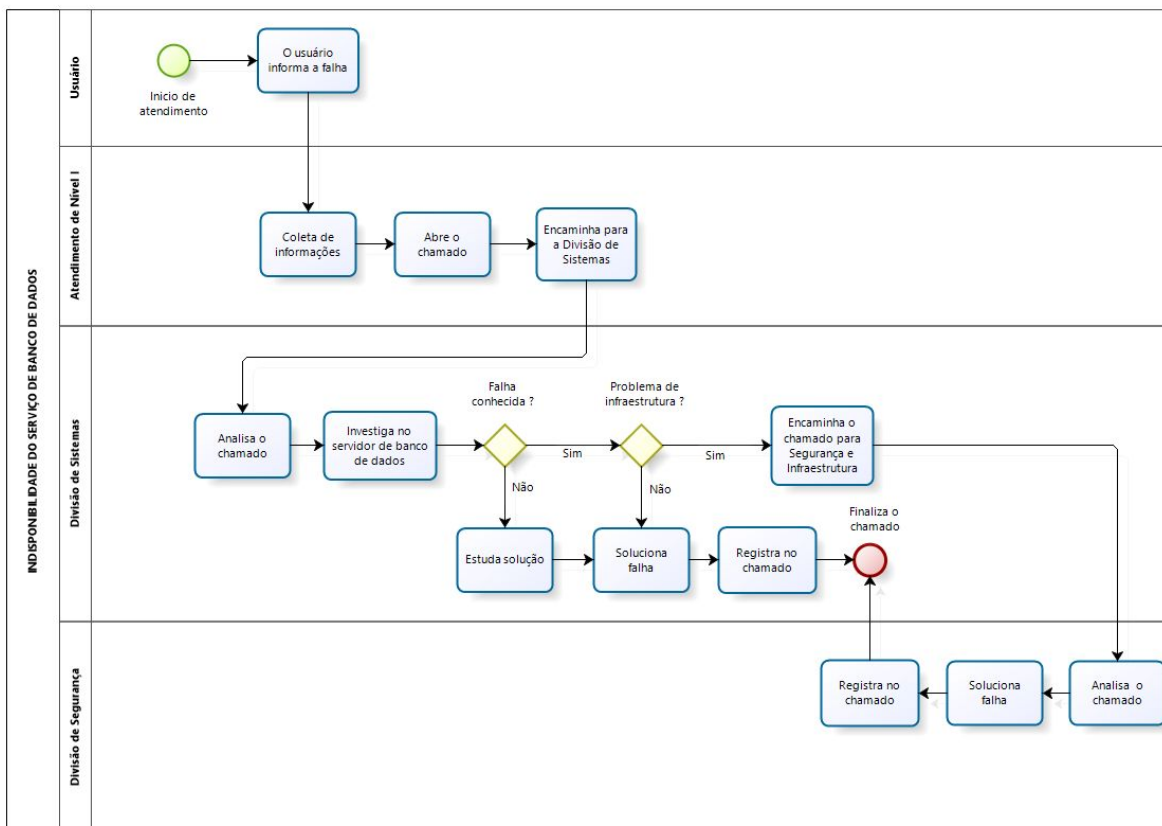
Pré-requisitos: Informação recebida de usuário do sistema de que algum serviço/sistema encontra-se indisponível e posterior detecção, por parte da divisão de sistemas, de que se trata de um problema no servidor de banco de dados.

Fluxo:

1. O usuário entra em contato com o Atendimento SUTIC por meios de telefone, e-mail ou memorando e informa a indisponibilidade;
2. O Setor de Atendimento coleta as informações e abre o chamado;
3. Após a abertura do chamado, o Setor de Atendimento encaminha para a Divisão de Sistemas;
4. A Divisão de Sistemas analisa o chamado, investiga o problema no banco de dados e identifica se a falha é conhecida;
5. Caso a falha não seja conhecida, a Divisão de Sistemas estuda a solução;
6. Na Hipótese de falha conhecida, a Divisão de sistemas identifica se o falha pertence a Divisão de Segurança e Infraestrutura;
7. Se o chamado for direcionado para a Divisão de Segurança e Infraestrutura, a divisão analisa o chamado, corrige a falha e registra no chamado;
8. Na possibilidade da falha não pertencer a Divisão de Segurança e Infraestrutura, a Divisão de Sistemas corrige a falha e registra no chamado;
9. Após a conclusão ser registrada no chamado, o usuário é notificado pelo SysAid.

Setores envolvidos: atendimento e sistemas.

Servidores habilitados: 4 servidores da divisão de sistemas, indicados pelo respectivo chefe.



1.8 Correção e disponibilização de erros bloqueantes de sistemas

Descrição do serviço: Correção e disponibilização (*deploy*) de funcionalidade de qualquer dos sistemas que apresente um comportamento inesperado que impeça a continuidade da atividade por parte do usuário e que, por isso, tem urgência para que seja disponibilizada no ambiente real. Geralmente, são funcionalidades que envolvem prazos e/ou que geram comprovações de informações errôneas e que podem causar prejuízo à instituição.

Status: ativo.

Prioridade: alta.

Solicitantes permitidos: Todos os usuários dos sistemas.

O que entrega? Erro do sistema corrigido e disponibilização, no ambiente real, da correção que fora realizada.

Prazos:

- de atendimento: 2 horas;
- de resposta: 4 horas;
- de entrega: 12 horas.

Como solicitar: Entrar em contato com o setor de atendimento da SUTIC pelos ramais 1710 ou 1743 ou pelos números (84) 3317-8210 / (84) 3317-8243.

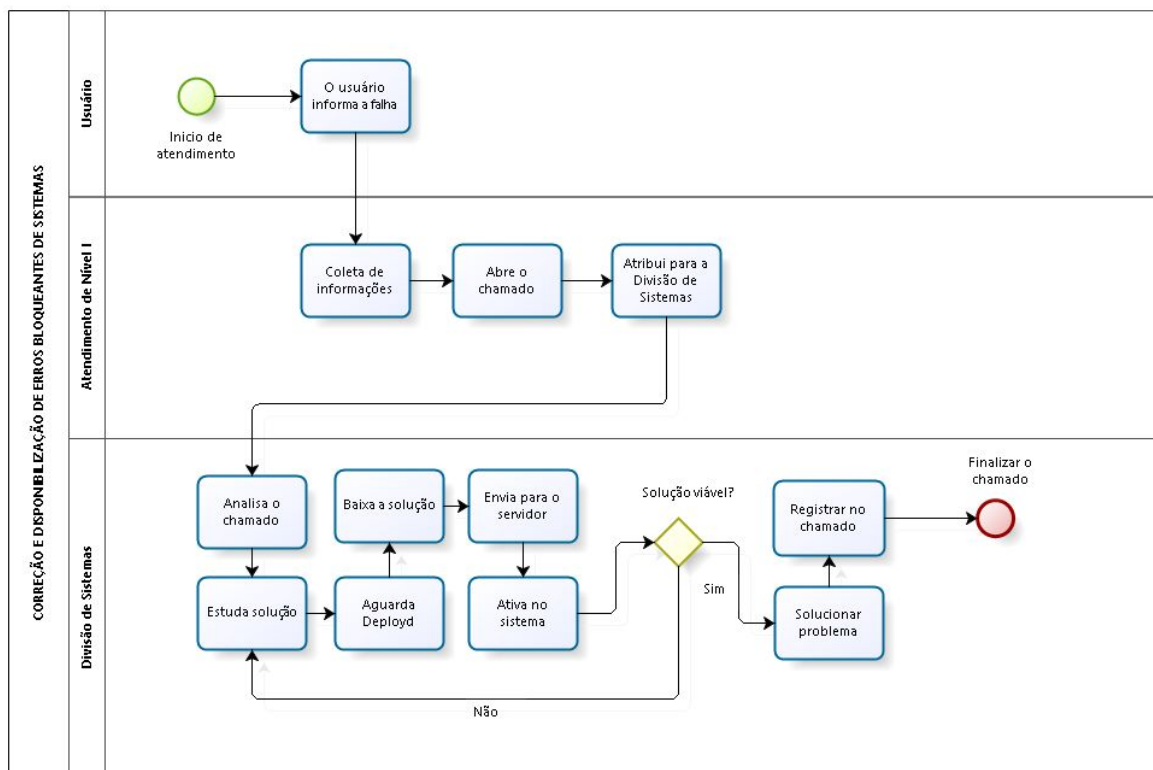
Pré-requisitos: Informação recebida do usuário de qual funcionalidade exatamente está com problemas e descrição de qual seria o comportamento correto esperado.

Fluxo:

1. O Usuário entra em contato com a SUTIC por meios de telefone, e-mail, memorando ou presencialmente para comunicar sua solicitação;
2. O Usuário informa a falha ao Setor de Atendimento;
3. O Setor de Atendimento abre o chamado e encaminha para a Divisão de Sistemas;
4. A Divisão de Sistemas analisa o contexto do chamado e estuda possíveis soluções;
5. Após a análise, a Divisão de sistemas aguarda Deploy e baixa solução;
6. A Divisão de Sistema envia a solução para o servidor e ativa no sistema;
7. Na hipótese da solução não ser viável, o chamado deve ser avaliado novamente;
8. Ao solucionar o problema, as alterações deverão ser registradas no chamado;
9. O chamado será encerrado e o usuário será notificado pelo SysAid.

Setores envolvidos: atendimento e sistemas.

Servidores habilitados: 4 servidores da divisão de sistemas, indicados pelo respectivo chefe.



1.9 Reiniciar o Sistema BDTD

Descrição do serviço: restabelecer o sistema Biblioteca Digital de Teses e Dissertações (BDTD). Esse é de suma importância, pois seu objetivo é facilitar o acesso às dissertações e teses dos Programas de Pós-graduação da UFERSA, permitindo maior visibilidade da produção acadêmica institucional para a comunidade científica nacional e internacional.

Status: ativo.

Prioridade: alta.

Solicitantes permitidos: Técnico-administrativos das bibliotecas dos 04 campi.

O que entrega: Sistema BDTD funcionando para que os usuários possam utilizá-lo para suas pesquisas sobre produções acadêmicas (dissertações e teses).

Prazos:

- de atendimento: 10 minutos;
- de resposta: 20 minutos;
- de entrega: 30 minutos.

Como solicitar: Entrar em contato com o setor de atendimento da SUTIC pelos ramais 1710 ou 1743 ou pelos números (84) 3317-8210 / (84) 3317-8243.

Pré-requisitos: Informação recebida do usuário relatando que o sistema está inacessível.

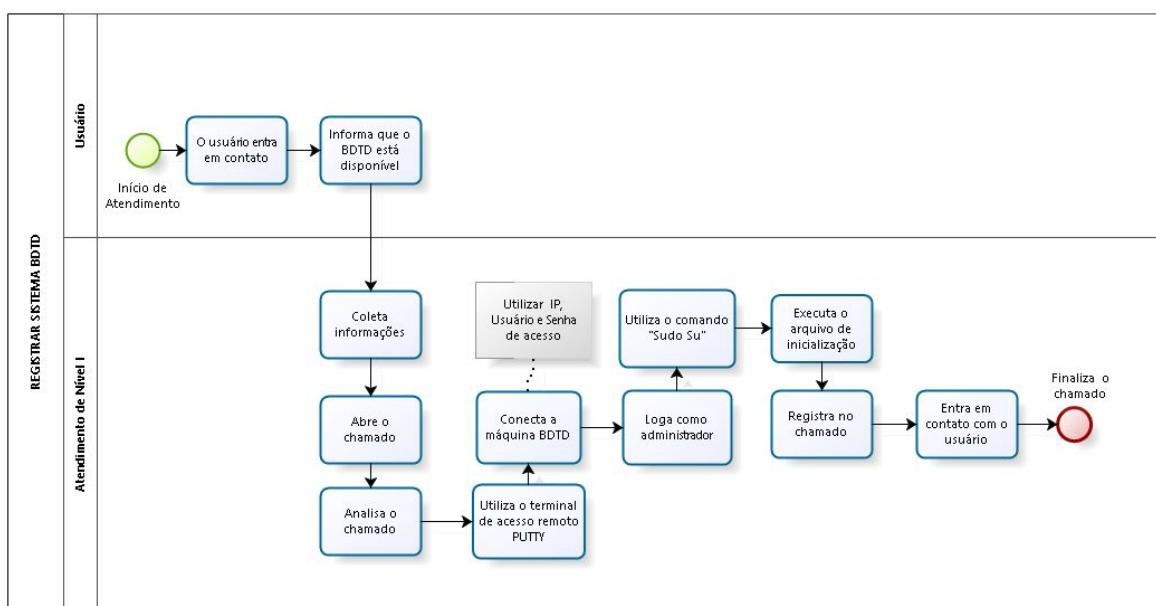
Fluxo:

1. O usuário entra em contato com a SUTIC por meios de telefone, e-mail, memorando ou presencialmente;

2. O usuário informa que o BDTD está indisponível;
3. O Setor de Atendimento coleta as informações e abre o chamado;
4. O Setor de Atendimento analisa as informações do chamado e utiliza o terminal de acesso remoto "Putty";
5. O Setor de Atendimento conecta a máquina BDTD, utilizando IP, usuário e senha;
6. O Setor de Atendimento loga como administrador;
7. Utilizando o comando "Sudo Su" executa o arquivo de inicialização;
8. O Setor de Atendimento registra no chamado e entra em contato com o usuário;
9. Usuário é notificado pelo SysAid.

Setores envolvidos: atendimento.

Servidores habilitados: 4 servidores da divisão de suporte e serviços, indicados pela chefia.



1.10 Suporte ao usuário na Rede WifiUFERSA

Descrição do serviço: Dar suporte ao usuário (discente, docente e técnico-administrativo) sobre dúvidas e/ou problemas no acesso à rede WifiUFERSA, decorrentes de falhas de configuração ou cadastro de usuários.

Status: ativo.

Prioridade: alta.

Solicitantes permitidos: Discentes, docentes e técnico-administrativos.

O que entrega: Dúvida e/ou problema no acesso à rede WifiUFERSA solucionado.

Prazos:

- de atendimento: 10 minutos;
- de resposta: 30 minutos;
- de entrega: 1 hora.

Como solicitar: Presencialmente nas instalações da SUTIC.

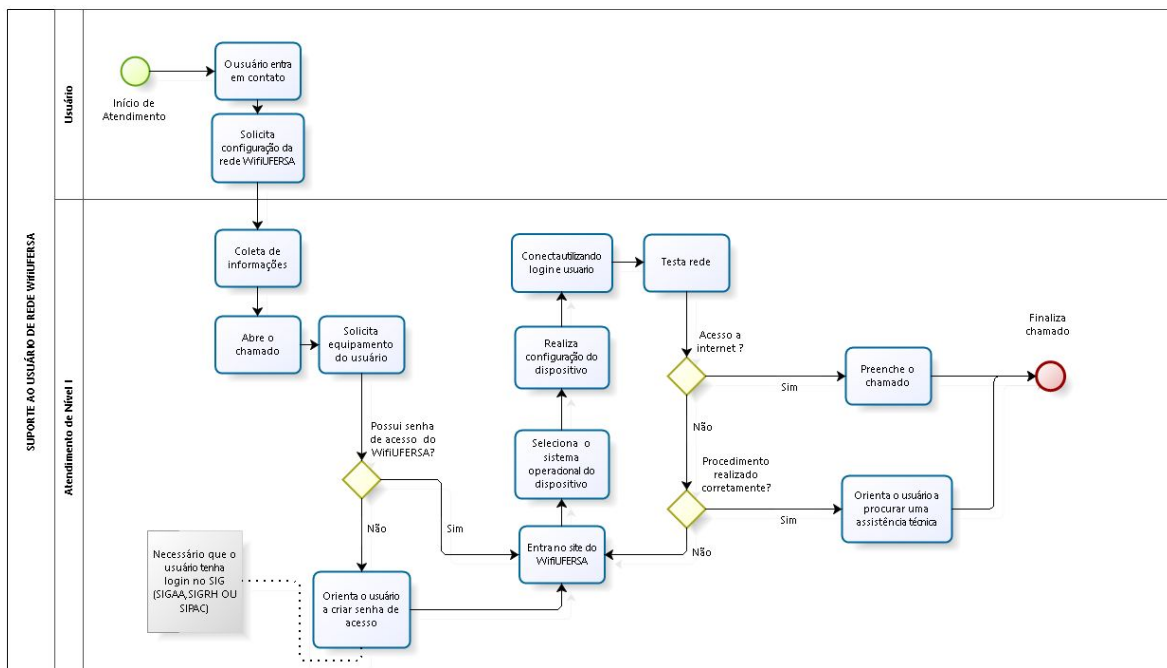
Pré-requisitos: O usuário deve comparecer à SUTIC trazendo o seu equipamento e permanecer no local durante todo o processo de configuração.

Fluxo:

1. O Usuário entra em contato com a SUTIC por meios de telefone, e-mail, memorando ou presencialmente para comunicar sua solicitação;
2. O Usuário solicita a configuração do dispositivo na rede WifiUFERSA;
3. O Setor de Atendimento coleta as informações e abre o chamado;
4. O Setor de Atendimento solicita o equipamento do usuário para configuração;
5. Caso o usuário não possua senha de acesso para o WifiUFERSA, então será iniciado o cadastro do usuário;
6. O Setor de Atendimento acessa o site do WifiUfersa e inicia a configuração do dispositivo;
7. Após a configuração do dispositivo, o Setor de Atendimento irá conectar o dispositivo ao WifiUFERSA;
8. Na hipótese de o dispositivo não conectar, o Setor de atendimento irá configurar o dispositivo novamente ou orientar o usuário para que o dispositivo seja levado a assistência técnica;
9. Ao concluir, as alterações deverão ser registradas no chamado;
10. O chamado será encerrado e o usuário será notificado pelo SysAid.

Setores envolvidos: atendimento.

Servidores habilitados: 4 servidores da divisão de suporte e serviços, indicados pela chefia.



1.11 Alterações de cadastro e senha de usuário nos sistemas

Descrição do serviço: alteração de cadastro e redefinição de senhas de acesso caso o usuário esteja impossibilitado de realizar essas operações pelos meios oferecidos como autoatendimento ou os setores responsáveis estejam impossibilitados de realizá-los.

Status: ativo.

Prioridade: alta.

Solicitantes permitidos: Usuários da rede.

O que entrega? Cadastro ou senha alterados.

Prazos:

- de atendimento: 2 horas;
- de resposta: 4 horas;
- de entrega: 12 horas.

Como solicitar: Comparecer ao setor de atendimento da SUTIC.

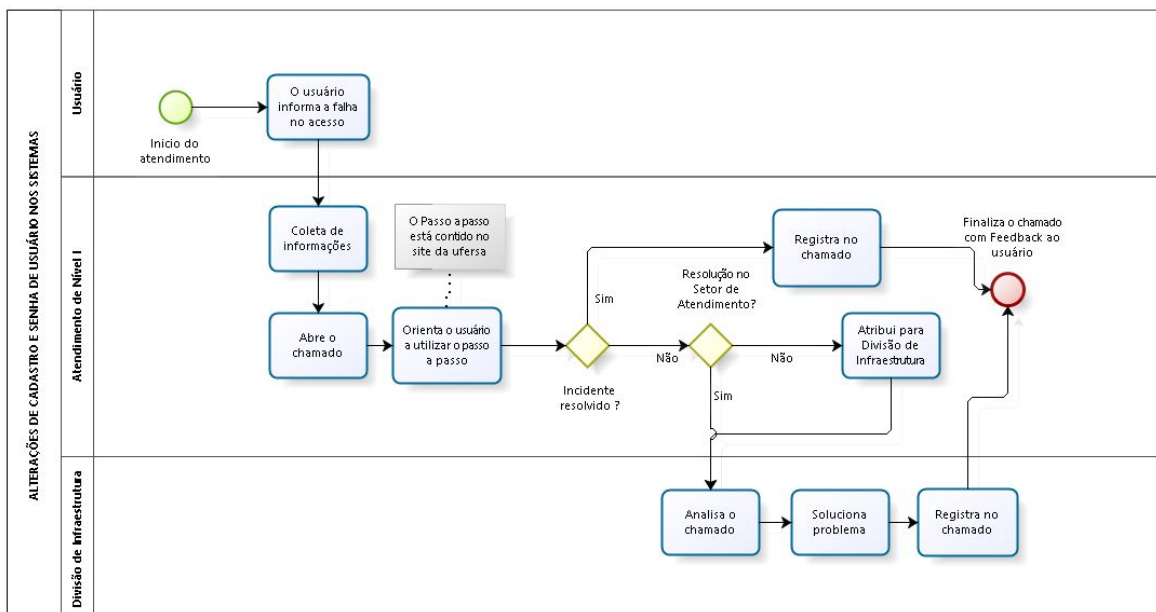
Pré-requisitos: Justificar o pedido e comprovar titularidade/responsabilidade sobre o cadastro.

Fluxo:

1. O usuário entra em contato com o Atendimento SUTIC por meios de telefone, e-mail, memorando ou presencialmente informando a falha de acesso;
2. O Setor de Atendimento coleta as informações e abre o chamado;
3. Após a abertura do chamado o setor de atendimento orienta o usuário a utilizar o passo a passo contido no site da UFERSA;
4. Na eventualidade de o incidente ser resolvido o Setor de Atendimento registra as informações e finaliza o chamado;
5. Se o incidente não for solucionado, o Setor de Atendimento encaminha para Divisão de Segurança e Infraestrutura;
6. A Divisão de Segurança e Infraestrutura analisa o chamado e soluciona o incidente;
7. Ao concluir, as informações são registradas no chamado;
8. O usuário é notificado pelo SysAid.

Setores envolvidos: atendimento.

Servidores habilitados: 4 servidores da divisão de suporte e serviços, indicados pela chefia.



1.12 Identificação de prioridade de incidentes

Descrição do serviço: identificação, mediante contato de usuário, da natureza e prioridade de um dado atendimento e abertura do chamado correspondente.

Status: ativo.

Prioridade: alta.

Solicitantes permitidos: todos os usuários.

O que entrega? chamado aberto.

Prazos:

- de atendimento: 10 minutos;
- de resposta: 20 minutos;
- de entrega: 30 minutos.

Como solicitar: Contactar ao setor de atendimento da SUTIC presencialmente ou por telefone.

Pré-requisitos: Informar detalhes do problema ou incidente.

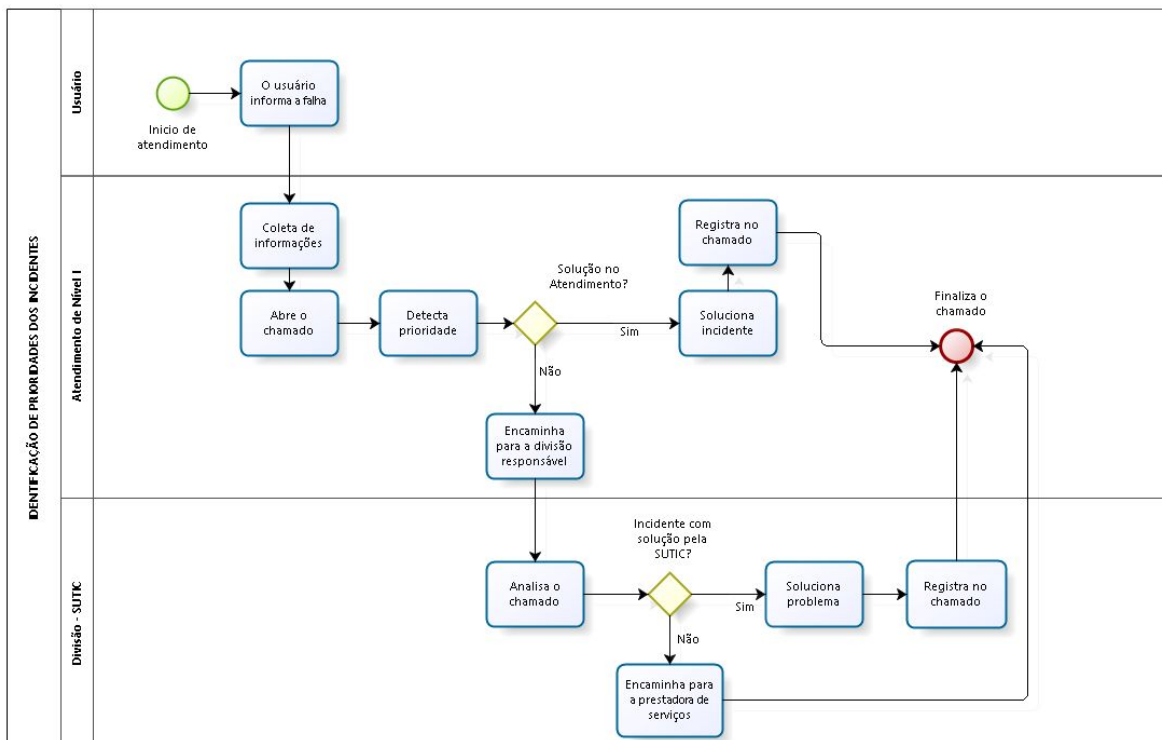
Fluxo:

1. O usuário entra em contato com o Atendimento SUTIC por meios de telefone ou presencialmente;
2. Usuário informa a falha;
3. O Setor de Atendimento coleta as informações e abre o chamado;
4. O Setor de Atendimento detecta a prioridade do chamado;
5. O Setor de Atendimento identifica se a solução pode ser alcançada no atendimento;
6. Na Hipótese de solução viável no atendimento o Setor de Atendimento soluciona o incidente registra e finaliza o chamado;
7. Caso a solução não seja possível no atendimento, o Setor de Atendimento direciona para a divisão responsável;

8. A Divisão responsável pelo incidente analisa o chamado;
9. A Divisão responsável identifica se o incidente pode ser resolvido na SUTIC. Se sim, o incidente é solucionado;
10. Se o incidente não for de resolução da SUTIC, então a divisão encaminha o chamado para a empresa prestadora de serviços;
11. Registra no chamado o encaminhando ou a solução e o usuário é notificado pelo SysAid;

Setores envolvidos: atendimento.

Servidores habilitados: 4 servidores da divisão de suporte e serviços, indicados pela chefia.



2. Serviços de média prioridade

2.1 Perícia Forense computacional

Descrição do serviço: Realizar perícia forense (investigação) em dispositivos computacionais com integridade comprometida ou sob suspeita de invasão.

Status: ativo.

Prioridade: média.

Solicitantes permitidos: Gestores de unidades da UFERSA.

O que entrega? Relatório pericial.

Prazos:

- de atendimento: 12 horas;
- de resposta: 24 horas;
- de entrega: 5 dias úteis.

Como solicitar: Entrar em contato com o setor de atendimento da SUTIC pelos ramais 1710 ou 1743, pelos números (84) 3317-8210 / (84) 3317-8243 ou pelo e-mail atendimento.sutic@ufersa.edu.br.

Pré-requisitos: Acesso irrestrito aos equipamentos e ambiente. Disponibilidade do solicitante para detalhamento do problema.

Fluxo:

1. Usuário solicita o serviço ao setor de atendimento;
2. Setor de atendimento encaminha para Divisão de Segurança;
3. Divisão de Segurança analisa e constrói relatório;
4. Usuário é notificado pelo Sysaid.

Setores envolvidos: atendimento, segurança, infraestrutura.

Servidores habilitados: 1 servidor da divisão de segurança, indicado pela chefia.

2.2 Configuração de Software de Segurança institucional

Descrição do serviço: Instalar e configurar os softwares de segurança na rede da UFERSA (firewalls, proxies, IDS, IPS, antispam, antivírus), instalação de atualizações, aplicação de *patches*, em equipamentos de rede e servidores de serviços, aplicações e dados. Este serviço não está disponível para desktops, notebooks e smartphones.

Status: ativo.

Prioridade: média.

Solicitantes permitidos: Gestores de unidades da UFERSA, responsável por serviços e servidores.

O que entrega? Instalação e configuração do software.

Prazos:

- de atendimento: 12 horas;
- de resposta: 24 horas;
- de entrega: 5 dias úteis.

Como solicitar: Entrar em contato com o setor de atendimento da SUTIC pelos ramais 1710 ou 1743, pelos números (84) 3317-8210 / (84) 3317-8243 ou pelo e-mail atendimento.sutic@ufersa.edu.br.

Pré-requisitos: Fornecer dados sobre o software a ser instalado/atualizado, pleno acesso ao equipamento e instalações.

Fluxo:

1. Usuário solicita ao setor de atendimento;
2. Setor de atendimento encaminha para Divisão de Segurança/Infraestrutura;
3. Divisão de Segurança/Infraestrutura configura o software;
4. Usuário é notificado pelo Sysaid.

Setores envolvidos: atendimento, segurança, infraestrutura.

Servidores habilitados: 4 servidores das divisões de Infraestrutura e Segurança, indicados pelas respectivas chefias.

2.3 Detecção e correção de falhas de segurança

Descrição do serviço: Analisar o funcionamento de uma rede local de computadores (com ou sem fio) e corrigir falhas de segurança da informação (vírus ou spam, por exemplo).

Status: ativo.

Prioridade: média.

Solicitantes permitidos: Todos os usuários, divisões da SUTIC e instituição/organização externa.

O que entrega? Instalação e configuração do software.

Prazos:

- de atendimento: 12 horas;
- de resposta: 24 horas;
- de entrega: 5 dias úteis.

Como solicitar: Entrar em contato com o setor de atendimento da SUTIC pelos ramais 1710 ou 1743, pelos números (84) 3317-8210 / (84) 3317-8243 ou pelo e-mail atendimento.sutic@ufersa.edu.br. Entes externos não precisam solicitar ao setor de atendimento.

Pré-requisitos: Fornecer dados a respeito da falha.

Fluxo:

1. Usuário informa ao setor de atendimento ou ente externo informa diretamente o ocorrido à divisão responsável;
2. Setor de atendimento encaminha para Divisão de Segurança/Infraestrutura;
3. Divisão de Segurança/Infraestrutura avalia falha e executa reparação;
4. Usuário é notificado pelo Sysaid.

Setores envolvidos: atendimento, segurança, infraestrutura.

Servidores habilitados: 4 servidores das divisões de Infraestrutura e Segurança, indicados pelas respectivas chefias.

2.4 Gerenciamento de fluxo de dados da rede

Descrição do serviço: Liberação ou bloqueio nas redes da UFERSA. Geralmente é bloqueado o tráfego originado por ocorrências como DoS, DDoS, ataques de força bruta, tentativas de invasão, spam, phishing scam, disseminação de vírus, pirataria, presença de roteadores não autorizados, dentre outros, e que comprometa o funcionamento da rede. A liberação ocorre quando o conteúdo é considerado lícito.

Status: ativo.

Prioridade: média.

Solicitantes permitidos: todos os usuários e instituição/organização externa.

O que entrega? análise do cenário e bloqueio ou liberação de terminal ou rede

Prazos:

- de atendimento: 12 horas;
- de resposta: 18 horas;
- de entrega: 2 dias úteis.

Como solicitar: Entrar em contato com o setor de atendimento da SUTIC pelos ramais 1710 ou 1743, pelos números (84) 3317-8210 / (84) 3317-8243 ou pelo e-mail atendimento.sutic@ufersa.edu.br. Entes externos não precisam solicitar ao setor de atendimento.

Pré-requisitos: Fornecer dados sobre a falha detectada.

Fluxo:

1. Usuário informa ao setor de atendimento, ou ente externo informa o ocorrido diretamente à divisão responsável;
2. Setor de atendimento encaminha para Divisão de Segurança/Infraestrutura;
3. Divisão de Segurança/Infraestrutura avalia falha e executa reparação/mitigação;
4. Usuário é notificado pelo Sysaid.

Setores envolvidos: atendimento, segurança, infraestrutura.

Servidores habilitados: 4 servidores das divisões de Infraestrutura e Segurança, indicados pelas respectivas chefias.

2.5 Correção de erros ordinários de sistemas

Descrição do serviço: Correção de funcionalidades dos sistemas que apresentem um comportamento inesperado, e este erro dificulte a atividade do usuário, mas não o impeça de realizar a atividade de uma forma alternativa. Ou seja, é a correção dos demais erros que não se encaixam como bloqueantes.

Status: ativo.

Prioridade: média.

Solicitantes permitidos: Todos os usuários dos sistemas.

O que entrega? Erro do sistema corrigido.

Prazos:

- de atendimento: 48 horas;
- de resposta: 10 dias úteis;
- de entrega: irá depender da complexidade do problema e será informado pelo técnico no momento da resposta.

Como solicitar: Entrar em contato com o setor de atendimento da SUTIC pelos ramais 1710 ou 1743, pelos números (84) 3317-8210 / (84) 3317-8243 ou pelo e-mail atendimento.sutic@ufersa.edu.br.

Pré-requisitos: Informação recebida do usuário de qual funcionalidade exatamente está com problemas e descrição de qual seria o comportamento correto esperado.

Fluxo:

1. Usuário informa ao setor de atendimento que determinada funcionalidade apresenta problema;
2. Setor de atendimento encaminha para a Divisão de Sistemas;
3. Divisão de Sistemas analisa e corrige a funcionalidade para a condição de ambiente operacional;
4. Usuário é notificado pelo Sysaid que o serviço informado encontra-se disponível.

Setores envolvidos: atendimento, sistemas.

Servidores habilitados: todos os servidores da divisão de sistemas computacionais, dentro de suas competências.

2.6 Disponibilização de correções de erros ordinários de sistema

Descrição do serviço: Disponibilização (*deploy*) de correções de erros ordinários no ambiente real, para que fiquem à disposição dos usuários. A disponibilização é realizada 1

vez por semana ou, a pedido, por parte do solicitante do chamado ou do responsável que realizou a correção do erro.

Status: ativo.

Prioridade: média.

Solicitantes permitidos: Usuários definido no chamado como solicitante da demanda ou o responsável que realizou a correção do erro.

O que entrega? Disponibilização, no sistema real, da correção do erro ordinário que fora realizada.

Prazos:

- de atendimento: 2 horas;
- de resposta: 4 hora;
- de entrega: 48 horas.

Como solicitar: Entrar em contato com o setor de atendimento da SUTIC pelos ramais 1710 ou 1743, pelos números (84) 3317-8210 / (84) 3317-8243 ou pelo e-mail atendimento.sutic@ufersa.edu.br.

Pré-requisitos: Correção do erro ordinário já ter sido realizada.

Fluxo:

1. Usuário informa ao setor de atendimento ou o responsável pela correção do erro ordinário informa à divisão de sistemas que o chamado fora concluído;
2. Se atendimento recebeu a demanda através do usuário, encaminha para a Divisão de Sistemas;
3. Divisão de Sistemas disponibiliza a correção no ambiente real.
4. Usuário é notificado pelo Sysaid que a correção do erro encontra-se disponível.

Setores envolvidos: atendimento e sistemas.

Servidores habilitados: todos os servidores da divisão de sistemas computacionais, dentro de suas competências.

2.7 Construção de relatórios customizados

Descrição do serviço: Geração de relatórios extraídos diretamente da base de dados dos sistemas da UFERSA, em formato .csv ou .xls, com as colunas, a forma de apresentação dos dados e os critérios de acordo com a necessidade do solicitante.

Status: ativo.

Prioridade: média.

Solicitantes permitidos: Gestores de unidades, docentes, servidores técnico-administrativos e, em determinados casos, discentes.

O que entrega? Relatório com as informações conforme solicitação.

Prazos:

- de atendimento: 48 horas;
- de resposta: 4 dias;
- de entrega: 10 dias.

Como solicitar: Entrar em contato com o setor de atendimento da SUTIC pelos ramais 1710 ou 1743, pelos números (84) 3317-8210 / (84) 3317-8243 ou pelo e-mail atendimento.sutic@ufersa.edu.br.

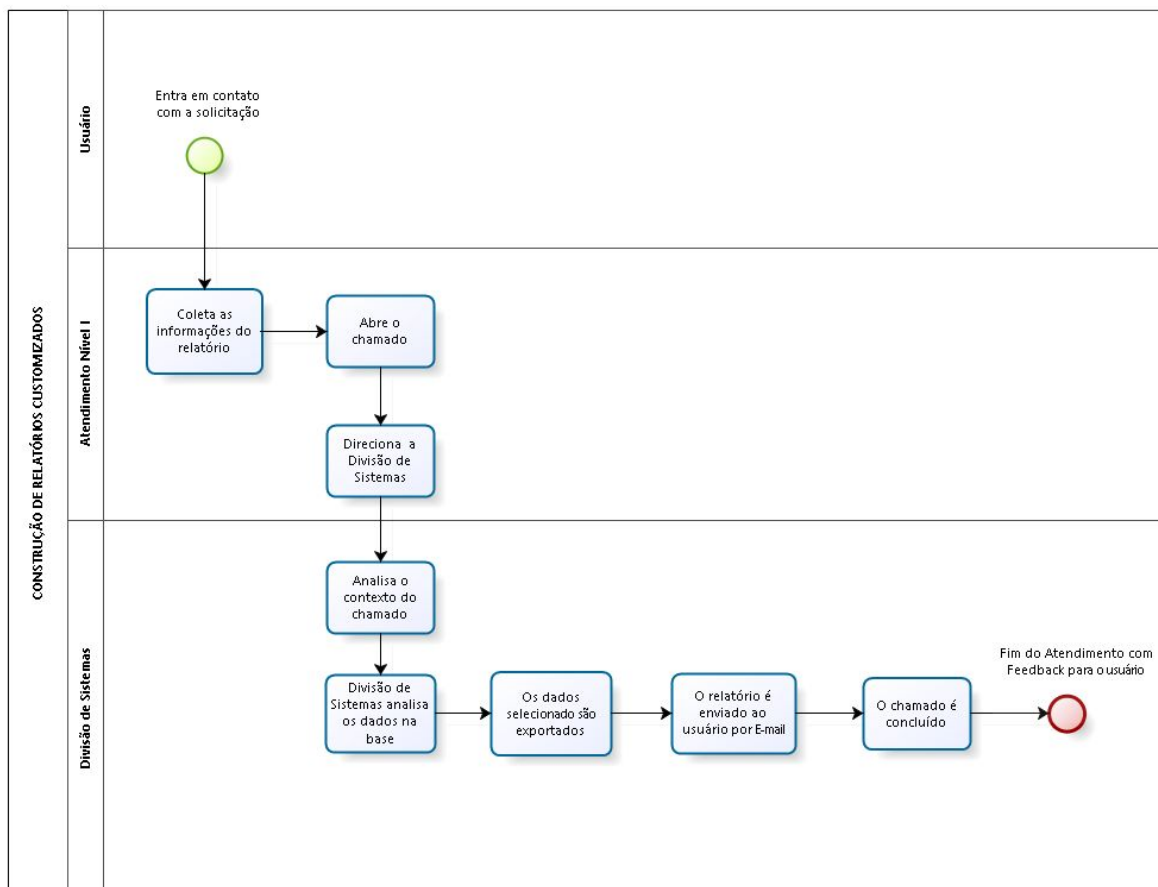
Pré-requisitos: As informações devem existir na nossa base de dados, o usuário deve informar exatamente quais são as colunas desejadas e quais os critérios para extração dos dados.

Fluxo:

1. O usuário entra em contato com o Atendimento SUTIC por meios de telefone, e-mail, memorando ou presencialmente para solicitar o relatório;
2. O usuário deve informar no Setor de Atendimento todas as informações que devem estar contidas no relatório;
3. O Setor de Atendimento abre um chamado e encaminha para a Divisão de Sistemas;
4. A Divisão de Sistemas analisa os dados na base;
5. A Divisão de Sistemas seleciona os dados na base e exporta para os formatos suportados (.csv ou .xls);
6. A Divisão de Sistemas envia para o usuário o relatório por E-mail e conclui o chamado.

Setores envolvidos: atendimento e sistemas.

Servidores habilitados: todos os servidores da divisão de sistemas computacionais, dentro de suas competências.



2.8 Atendimento de dúvidas sobre os sistemas computacionais

Descrição do serviço: Esclarecimento de dúvidas sobre a realização de alguma operação específica utilizando os sistemas da Ufersa. Esta dúvida deve ser estritamente técnica ou relacionada ao sistema. Dúvidas de natureza negocial devem ser esclarecidas pela unidade organizacional responsável por aquela tarefa.

Status: ativo.

Prioridade: média.

Solicitantes permitidos: Usuários dos sistemas.

O que entrega: Dúvida sanada ou encaminhamento para abertura de um chamado.

Prazos:

- de atendimento: 24 horas;
- de resposta: 48 horas;
- de entrega: 48 horas.

Como solicitar: Entrar em contato com o setor de atendimento da SUTIC pelos ramais 1710 ou 1743, pelos números (84) 3317-8210 / (84) 3317-8243 ou pelo e-mail atendimento.sutic@ufersa.edu.br.

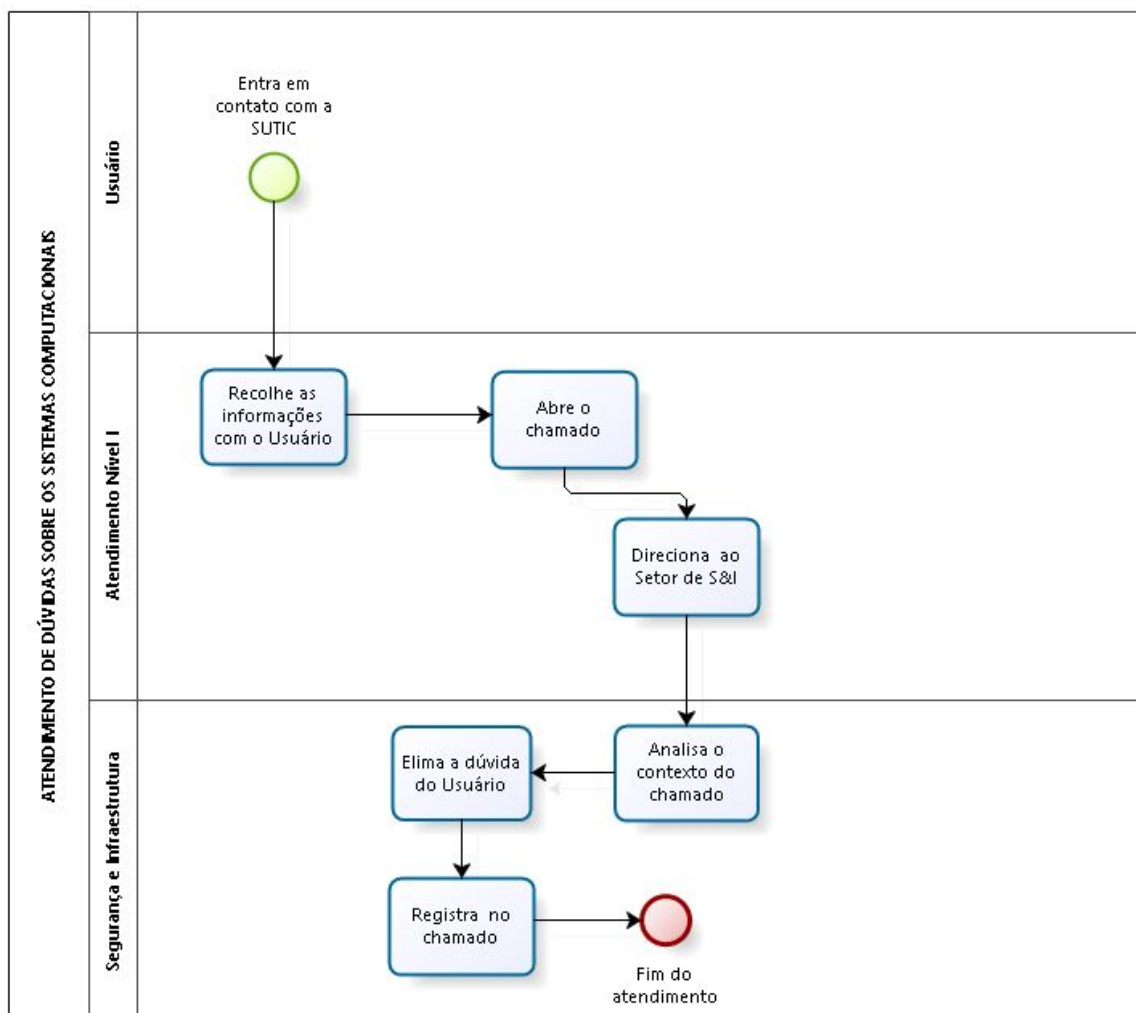
Pré-requisitos: descrição da dúvida.

Fluxo:

1. Usuário entra em contato com o setor de atendimento e relata sua dúvida;
2. O setor de atendimento encaminha o usuário à divisão de sistemas;
3. O responsável elimina a dúvida ou informa procedimento para abertura de chamado.

Setores envolvidos: atendimento e sistemas.

Servidores habilitados: 3 servidores da divisão de suporte e serviços, indicados pela chefia e todos os servidores da divisão de sistemas computacionais, dentro de suas competências.



2.9 Gerenciamento de acesso a sistemas

Descrição do serviço: Gerenciar os usuários de sistemas e acesso a rede, incluindo ou excluindo usuários, bloqueando ou suspendendo por razões de segurança.

Status: ativo.

Prioridade: média.

Solicitantes permitidos: todos os usuários de sistemas e rede institucional.

O que entrega? usuário habilitado para uso ou desabilitado para uso.

Prazos:

- de atendimento: 12 horas;
- de resposta: 24 horas;
- de entrega: 5 dias úteis.

Como solicitar: Entrar em contato com o setor de atendimento da SUTIC pelos ramais 1710 ou 1743, pelos números (84) 3317-8210 / (84) 3317-8243, pelo e-mail atendimento.sutic@ufersa.edu.br ou memorando eletrônico.

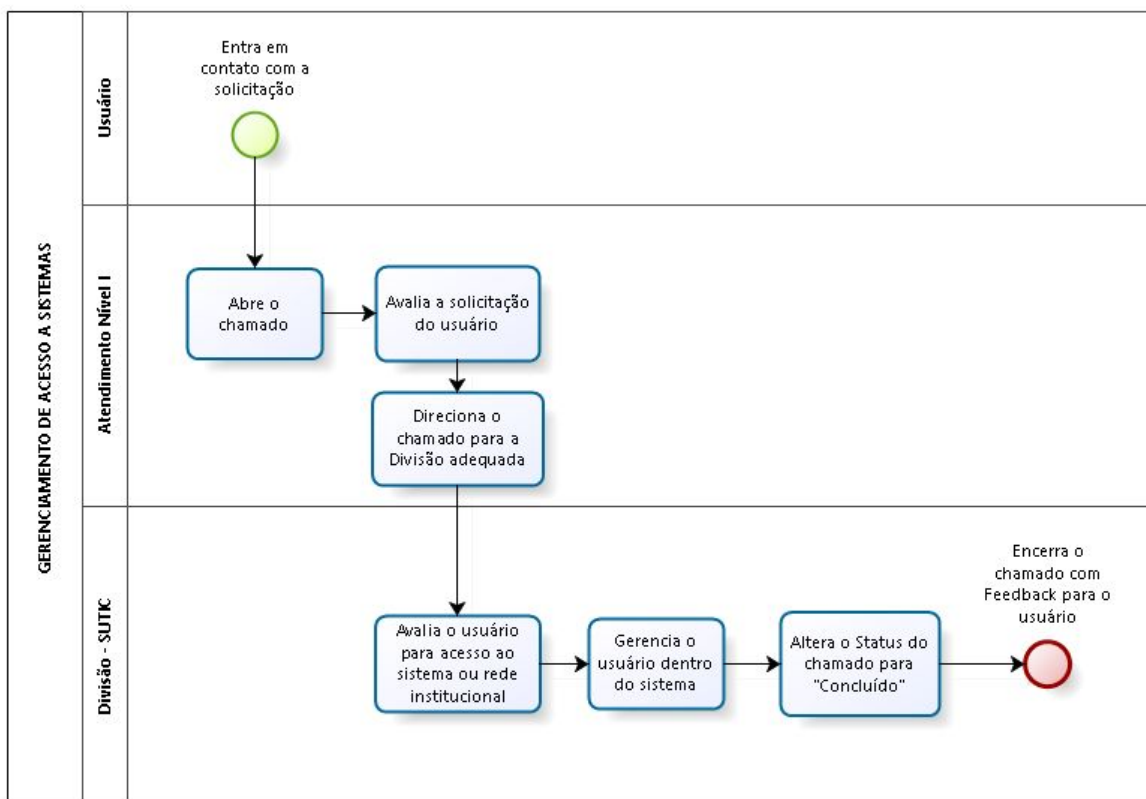
Pré-requisitos: Fornecer dados acerca do usuário, pelo menos nome, nome de usuário, CPF e matrícula.

Fluxo:

1. O Usuário entra em contato com o Atendimento SUTIC por meios de telefone, e-mail, memorando ou presencialmente;
2. O Setor de Atendimento abre o chamado com a solicitação de gerenciar um usuário;
3. O Setor de Atendimento direciona o chamado para a Divisão adequada;
4. A Divisão avalia o usuário para o acesso ao sistema ou rede institucional;
5. A Divisão gerencia o usuário dentro do sistema: incluindo, excluindo, bloqueando ou suspendendo o usuário;
6. O chamado é encerrado e o usuário é notificado pelo SysAid.

Setores envolvidos: atendimento, sistemas, infraestrutura, segurança.

Servidores habilitados: Todos os servidores das SUTIC, dentro de suas competências.



2.10 Gerenciamento de nível de acesso a serviços/funcionalidade

Descrição do serviço: Gerenciar o conjunto de funcionalidades que os usuários de sistemas e acesso a rede podem efetivamente utilizar, através de liberação de níveis de acesso á sua conta de usuário.

Status: ativo.

Prioridade: média.

Solicitantes permitidos: Gestores administrativos.

O que entrega? usuário habilitado para uso ou desabilitado para uso de determinadas funcionalidades.

Prazos:

- de atendimento: 12 horas;
- de resposta: 24 horas;
- de entrega: 2 dias úteis.

Como solicitar: Entrar em contato com o setor de atendimento da SUTIC pelos ramais 1710 ou 1743, pelos números (84) 3317-8210 / (84) 3317-8243, pelo e-mail atendimento.sutic@ufersa.edu.br ou memorando eletrônico.

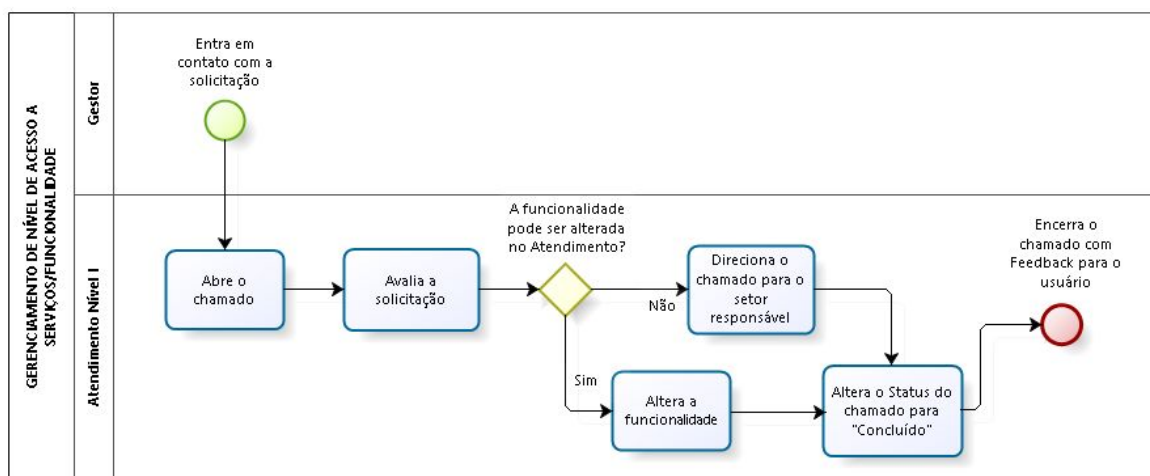
Pré-requisitos: Indicando de lotação, chefia ou funcionalidades a serem concedidas ou retiradas, com a comprovação adequada.

Fluxo:

1. Gestor solicita ao Setor de Atendimento SUTIC via E-mail, memorando ou presencialmente o consentimento ou retirada de determinadas funcionalidades;
2. O Setor de Atendimento abre o chamado e avalia as funcionalidades a serem concedidas ou retiradas;
3. O Setor de Atendimento executa a ação adequada. Se a funcionalidade for responsabilidade de outra divisão, o chamado será direcionado para a divisão adequada;
4. O chamado será encerrado e o gestor é notificado pelo SysAid.

Setores envolvidos: atendimento, sistemas, infraestrutura, segurança.

Servidores habilitados: Todos os servidores das SUTIC, dentro de suas competências.



2.11 Manutenção Corretiva em laboratórios de informática

Descrição do serviço : Serviço de manutenção corretiva em laboratórios de informática da instituição. O Serviço é realizado pela equipe de suporte da SUTIC juntamente com o

técnico de laboratório de informática do departamento (caso exista). É necessário informar o dia e horário que o laboratório estará disponível para manutenção.

Status: ativo.

Prioridade: média.

Solicitantes permitidos: Gestores, docentes e técnico administrativos.

O que entrega? Laboratório plenamente funcional.

Prazos:

- de atendimento: 12 horas;
- de resposta: 24 horas;
- de entrega: 5 dias úteis.

Como solicitar: Entrar em contato com o setor de atendimento da SUTIC pelos ramais 1710 ou 1743, pelos números (84) 3317-8210 / (84) 3317-8243 ou pelo e-mail atendimento.sutic@ufersa.edu.br.

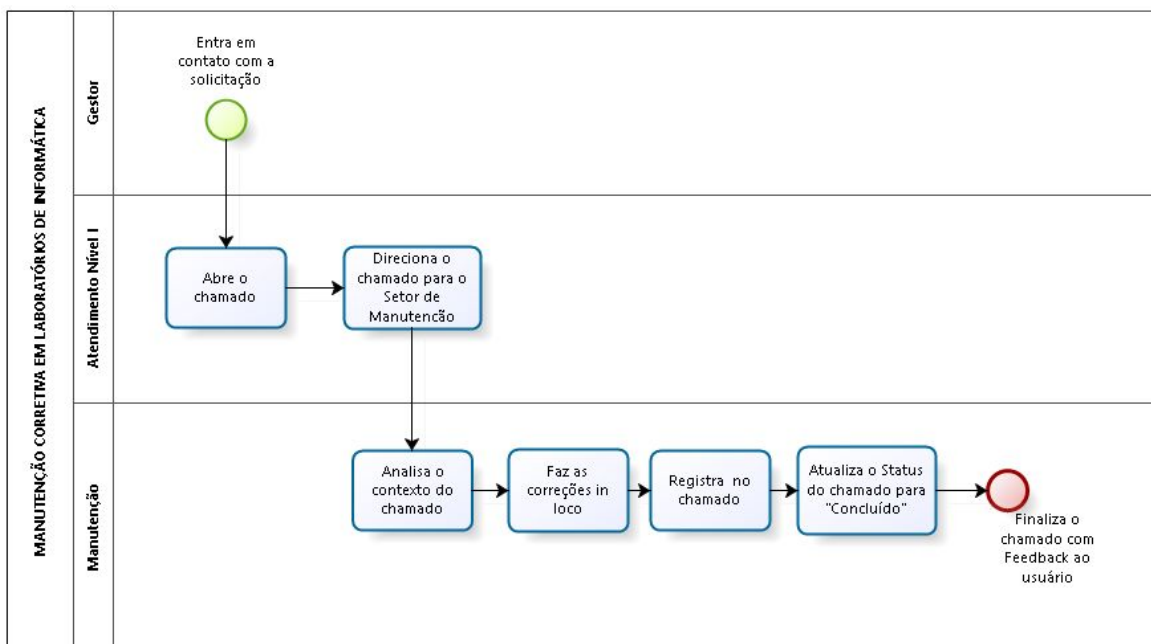
Pré-requisitos: Os laboratórios devem estar disponíveis para manutenção.

Fluxo:

1. O gestor entra em contato com o Atendimento SUTIC por meios de telefone, e-mail, memorando ou presencialmente;
2. O Setor de Atendimento abre o chamado e direciona para o Setor de Manutenção;
3. O Setor de Manutenção avalia o chamado e realiza as correções in loco;
4. Ao finalizar as correções o chamado é encerrado e o gestor notificado pelo SysAid.

Setores envolvidos: atendimento, manutenção.

Servidores habilitados: 3 servidores da divisão de suporte e serviços, indicados pela respectiva chefia.



2.12 Criação e configuração de máquina virtual

Descrição do serviço: Criação de uma máquina virtual instalada no Datacenter e configuração quanto à alocação de memória, número de processadores, dispositivos de rede, dentre outros.

Status: ativo.

Prioridade: média.

Solicitantes permitidos: Professores e Gestores das unidades da UFERSA.

O que entrega: Máquina virtual criada com requisitos adequados, usuário e senha.

Prazos:

- de atendimento: 12 horas;
- de resposta: 24 horas;
- de entrega: 5 dias.

Como solicitar: Entrar em contato com o setor de atendimento da SUTIC pelos ramais 1710 ou 1743, pelos números (84) 3317-8210 / (84) 3317-8243 ou pelo e-mail atendimento.sutic@ufersa.edu.br.

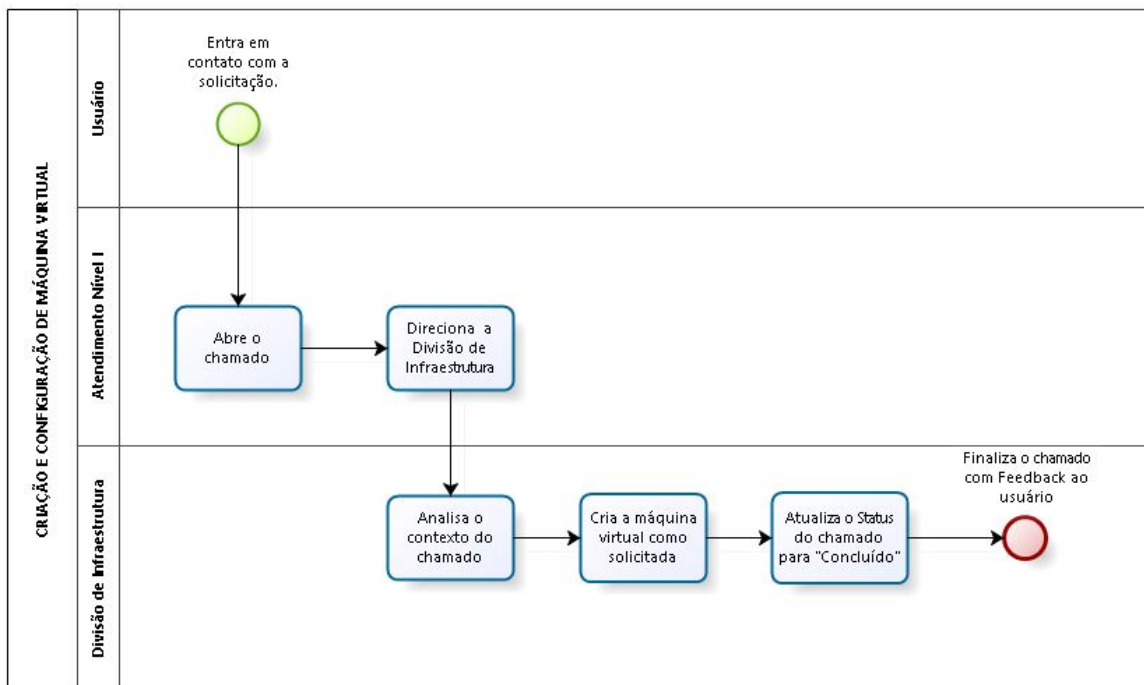
Pré-requisitos: Justificativa formal para o objetivo da máquina virtual, responsável e prazos para desativação do servidor.

Fluxo:

1. O usuário entra em contato com o Atendimento SUTIC por meios de telefone, e-mail, memorando ou presencialmente;
2. O usuário entrega uma justificativa formal para a criação da máquina virtual;
3. O Setor de Atendimento abre o chamado e direciona para o Divisão de Infraestrutura;
4. A Divisão de Infraestrutura analisa as informações contidas no chamado;
5. A máquina virtual é criada com os requisitos incluídos no chamado;
6. O chamado é encerrado e o usuário é notificado pelo SysAid.

Setores envolvidos: atendimento, infraestrutura, segurança.

Servidores habilitados: 4 servidores das divisões de Infraestrutura e Segurança, indicados pelas respectivas chefias.



2.13 Configuração de servidores de rede

Descrição do serviço: Instalação e configuração de serviços nos servidores de rede. Um servidor de rede é um sistema de computação centralizado que fornece serviços a uma rede de computadores. Esses serviços podem ser de natureza diversa, como, por exemplo, arquivos, impressão e e-mails.

Status: ativo.

Prioridade: média.

Solicitantes permitidos: Gestores e Professores responsáveis por servidores físicos.

O que entrega: Servidor instalado e configurado de acordo com requisitos estabelecidos.

Prazos:

- de atendimento: 12 horas;
- de resposta: 24 horas;
- de entrega: 5 dias.

Como solicitar: Entrar em contato com o setor de atendimento da SUTIC pelos ramais 1710 ou 1743, pelos números (84) 3317-8210 / (84) 3317-8243 ou pelo e-mail atendimento.sutic@ufersa.edu.br.

Pré-requisitos: Descrição da finalidade do servidor.

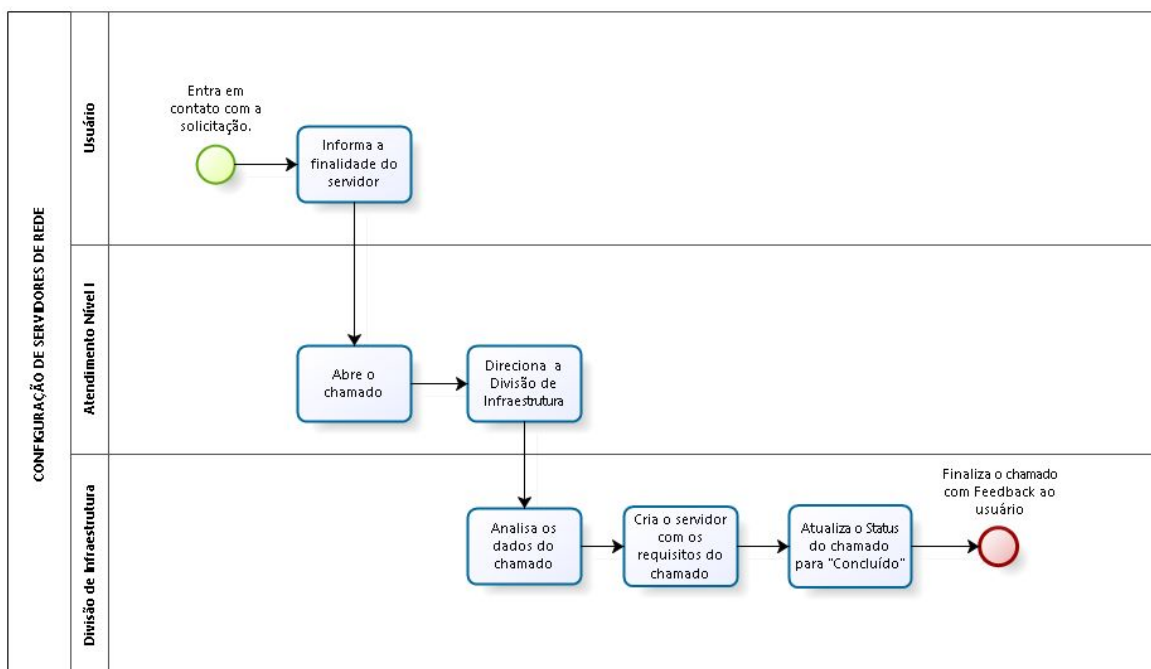
Fluxo:

1. O usuário entra em contato com o Atendimento SUTIC por meios de telefone, e-mail, memorando ou presencialmente;
2. O usuário informa a finalidade do servidor;
3. O Setor de Atendimento abre o chamado com a descrição dos requisitos do servidor;

4. O Setor de atendimento direciona o chamado para a Divisão de Infraestrutura;
5. A Divisão de Infraestrutura analisa os dados repassados e cria o servidor com os requisitos do chamado;
6. Ao concluir a criação do servidor, o chamado é encerrado;
7. Usuário é notificado pelo SysAid.

Setores envolvidos: atendimento, infraestrutura, segurança.

Servidores habilitados: 4 servidores das divisões de Infraestrutura e Segurança, indicados pelas respectivas chefias.



Powered by
bizagi
Modeler

2.14 Hospedagem de arquivo

Descrição do serviço: Armazenamento de arquivos em servidor próprio da UFERSA possibilitando acesso remoto a estes arquivos (FTP) ou *Owncloud*.

Status: ativo.

Prioridade: média.

Solicitantes permitidos: Gestores de unidade, docentes e técnicos administrativos.

O que entrega: Um diretório para armazenamento do setor e contas de usuários com devidos acessos.

Prazos:

- de atendimento: 12 horas;
- de resposta: 24 horas;
- de entrega: 5 dias.

Como solicitar: Entrar em contato com o setor de atendimento da SUTIC pelos ramais 1710 ou 1743, pelos números (84) 3317-8210 / (84) 3317-8243 ou pelo e-mail atendimento.sutic@ufersa.edu.br.

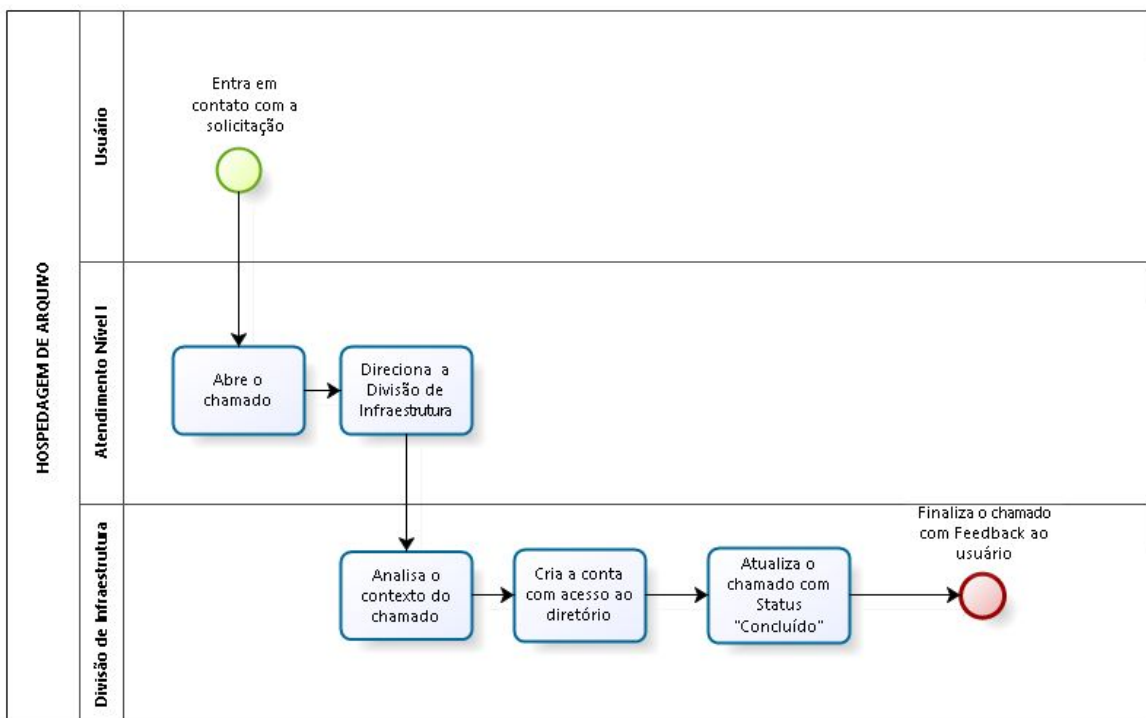
Pré-requisitos: Memorando eletrônico de chefia solicitando a criação de diretório do setor e contendo os dados cadastrais para criação de acesso de usuário da unidade.

Fluxo:

1. O Usuário solicita a criação do diretório ao Setor de Atendimento SUTIC junto com o memorando eletrônico criado pela chefia;
2. O Setor de Atendimento abre o chamado e encaminha para a Divisão de Infraestrutura;
3. A Divisão de Infraestrutura analisa dados repassados e cria a conta com acesso ao diretório para armazenamento;
4. O chamado é encerrado e o usuário é notificado pelo SysAid.

Setores envolvidos: atendimento, infraestrutura.

Servidores habilitados: 4 servidores das divisões de Infraestrutura e Segurança, indicados pelas respectivas chefias.



2.15 Configuração de ativo de rede switch

Descrição do serviço: Fazer configuração no switch com identificação padronizada, VLANs, portas, gerenciamento e segurança. Incluir equipamento em ferramenta de monitoramento.

Status: ativo.

Prioridade: média.

Solicitantes permitidos: Usuários da rede e equipe de infraestrutura após avaliação de demanda identificada.

O que entrega? Switch configurado e instalado de modo operacional.

Prazos:

- de atendimento: 12 horas;
- de resposta: 24 horas;
- de entrega: 3 dias úteis.

Como solicitar: Entrar em contato com o setor de atendimento da SUTIC pelos ramais 1710 ou 1743, pelos números (84) 3317-8210 / (84) 3317-8243 ou pelo e-mail atendimento.sutic@ufersa.edu.br.

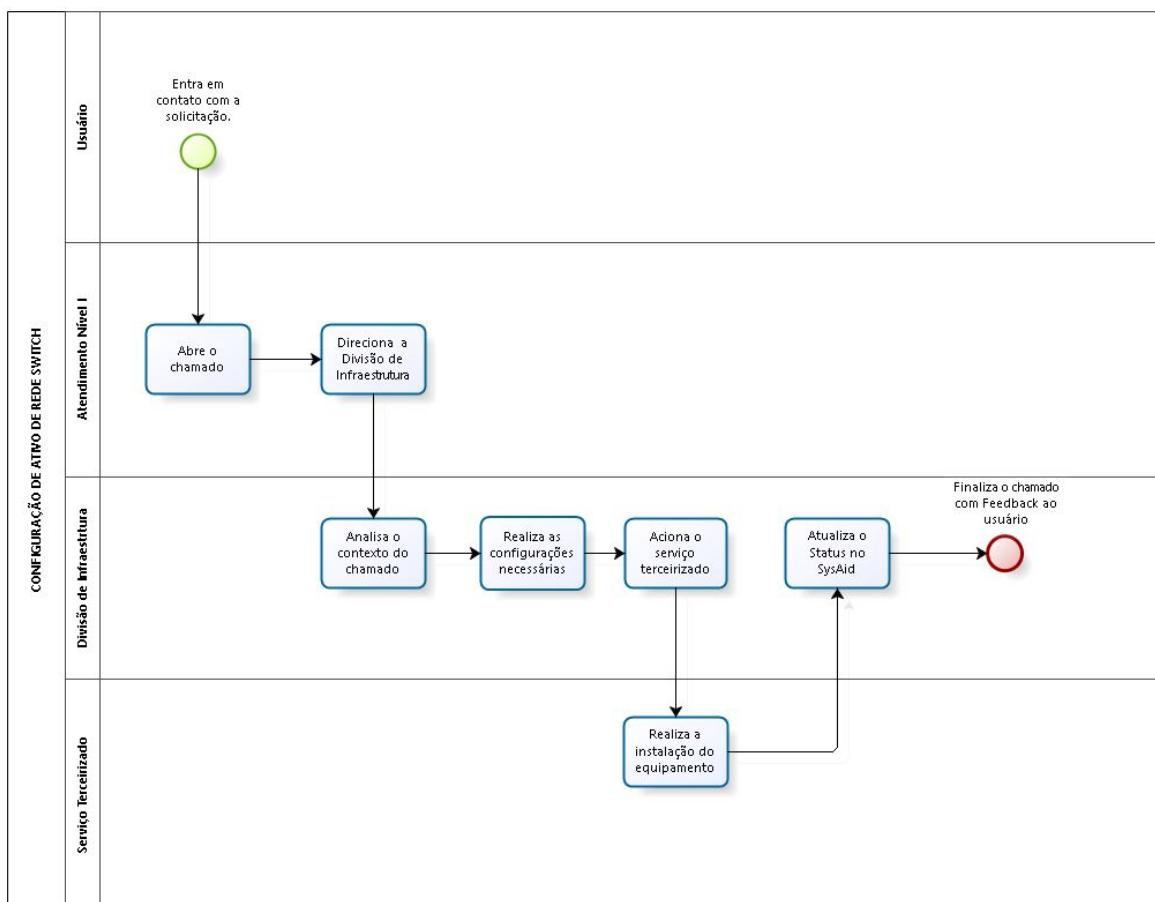
Pré-requisitos: O solicitante deve detalhar a demanda e dar informações acerca da locação dos pontos.

Fluxo:

1. O Usuário solicita ao Setor de Atendimento;
2. O Setor de Atendimento abre o chamado e encaminha para a Divisão de Infraestrutura;
3. A Divisão de Infraestrutura faz as configurações necessárias;
4. A Divisão de Infraestrutura pode acionar a terceirizada para trabalhar in-loco;
5. Usuário é informado através do SysAid sobre o andamento e em seguida sobre o fechamento da solicitação.

Setores envolvidos: atendimento, infraestrutura.

Servidores habilitados: 3 servidores da divisão de infraestrutura, indicados pela chefia.



2.16 Serviço de Web Conferência

Descrição do serviço: Possibilitar a realização de reuniões virtuais e outros eventos não presenciais utilizando computador como meio de comunicação.

Status: ativo.

Prioridade: média.

Solicitantes permitidos: Gestores de unidade, docentes e técnicos administrativos.

O que entrega? Acesso à plataforma de Conferência Web da RNP que permite a comunicação em tempo real com acesso federado - CAFé.

Prazos:

- de atendimento: 24 horas;
- de resposta: 48 horas;
- de entrega: 7 dias úteis.

Como solicitar: Acessar o portal UFERSA e preencher formulário de solicitação, entrar em contato com o setor de atendimento da SUTIC pelos ramais 1710 ou 1743, pelos números (84) 3317-8210 / (84) 3317-8243 ou pelo e-mail atendimento.sutic@ufersa.edu.br para tirar dúvidas.

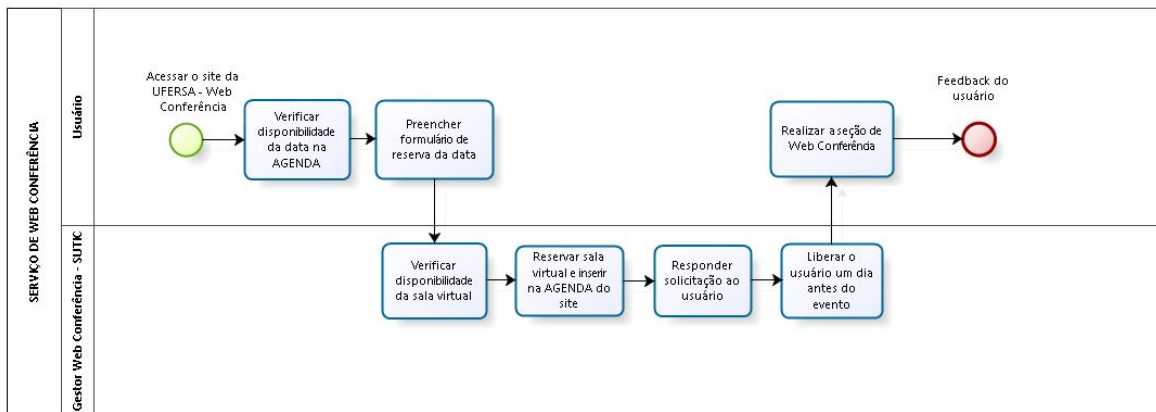
Pré-requisitos: O solicitante deve preencher formulário de solicitação no portal da UFERSA e fazer cadastro na plataforma de Conferência Web da RNP pelo acesso federado - CAFé.

Fluxo:

1. O Usuário faz o cadastro na plataforma de Conferência Web;
2. A Divisão de Infraestrutura ou Setor de Atendimento aprova o cadastro do usuário e envia confirmação;
3. O Usuário tem acesso liberado para entrar na plataforma um dia antes do evento e realizar testes e conferências.

Setores envolvidos: infraestrutura, atendimento.

Servidores habilitados: 3 servidores da divisão de infraestrutura, indicados pela chefia.



Powered by
bizagi
Modeler

2.17 Serviço de Videoconferência

Descrição do serviço: Possibilitar a realização de reuniões e outros eventos não presenciais utilizando uma das salas de videoconferências disponíveis na UFERSA.

Status: ativo.

Prioridade: média.

Solicitantes permitidos: Gestores de unidade, docentes e técnicos administrativos.

O que entrega? Sala de videoconferência preparada para realizar a reunião ou o evento solicitado.

Prazos:

- de atendimento: 24 horas;
- de resposta: 48 horas;
- de entrega: 7 dias úteis.

Como solicitar: Acessar o portal UFERSA e preencher formulário de solicitação, entrar em contato com o setor de atendimento da SUTIC pelos ramais 1710 ou 1743, pelos números (84) 3317-8210 / (84) 3317-8243 ou pelo e-mail atendimento.sutic@ufersa.edu.br para tirar dúvidas.

Pré-requisitos: O solicitante deve consultar disponibilidade em agenda eletrônica e preencher formulário de solicitação disponíveis no portal da UFERSA.

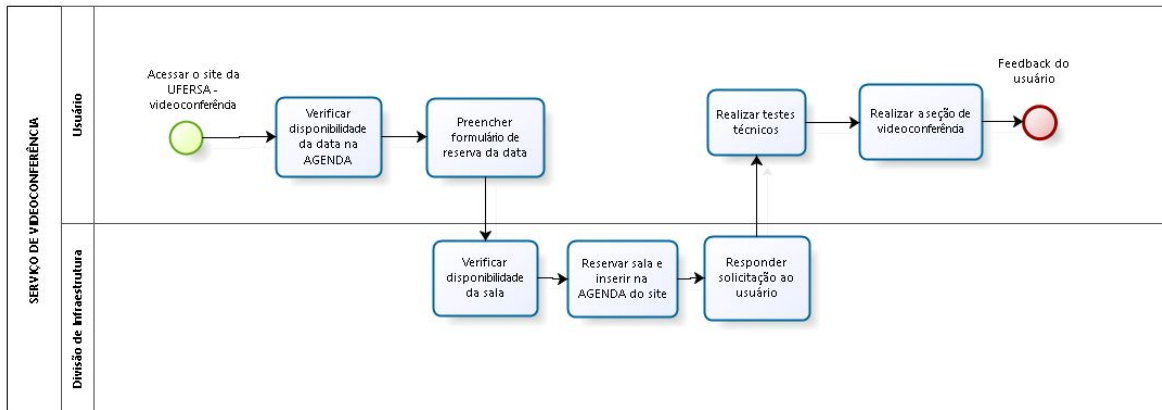
Fluxo:

1. O Usuário acessa o site da UFERSA para consultar a disponibilidade na agenda;
2. O Usuário preenche formulário de solicitação com a data desejada;

3. A Divisão de Infraestrutura faz reserva da sala e atualiza na agenda do site;
4. O Usuário é informado através de e-mail e se encarrega de realizar o teste prévio.

Setores envolvidos: atendimento, infraestrutura.

Servidores habilitados: 3 servidores da divisão de infraestrutura, indicados pela chefia.



Powered by
bizagi
Modeler

2.18 Configuração de telefonia voip

Descrição do serviço: Configurar centrais de telefonia VoIP permitindo a criação e configuração de menus de atendimento nas centrais de telefonia.

Status: ativo.

Prioridade: médio.

Solicitantes permitidos: Pró-reitoria de Administração (PROAD).

O que entrega? Ramal configurado de acordo com a demanda do usuário e autorização da PROAD.

Prazos:

- de atendimento: 12 horas;
- de resposta: 24 horas;
- de entrega: 3 dias úteis.

Como solicitar: Entrar em contato com o setor de atendimento da SUTIC pelos ramais 1710 ou 1743, pelos números (84) 3317-8210 / (84) 3317-8243 ou pelo e-mail atendimento.sutic@ufersa.edu.br.

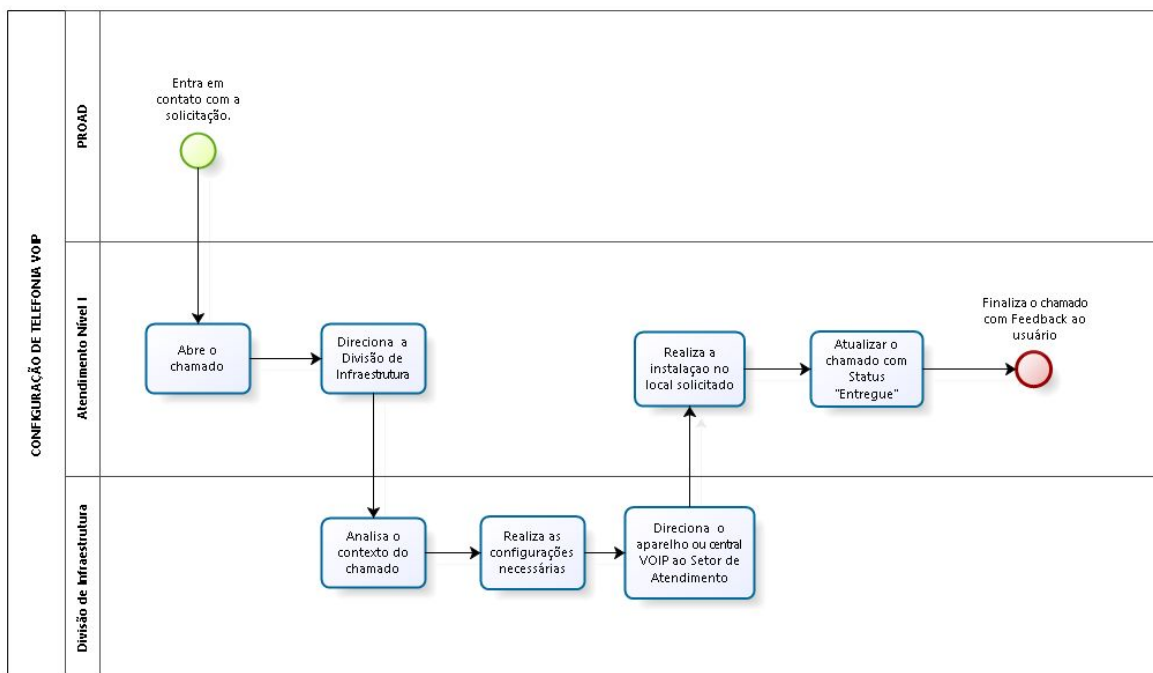
Pré-requisitos: Existência de ramal instalado.

Fluxo:

1. O Usuário solicita a PROAD, por memorando eletrônico e envia a solicitação ao Atendimento SUTIC;
2. O Setor de Atendimento abre o chamado e encaminha para a Divisão de Infraestrutura;
3. A Divisão de Infraestrutura faz as configurações necessárias no aparelho ou central VOIP;
4. O Setor de Atendimento instala o aparelho ou central VOIP no local solicitado;
5. O Setor de Atendimento finaliza o atendimento com testes no aparelho;
6. Usuário é notificado pelo Sysaid.

Setores envolvidos: atendimento, infraestrutura.

Servidores habilitados: 3 servidores da divisão de infraestrutura, indicados pela chefia.



Powered by
bizagi
Modeler

2.19 Instalação de ramais

Descrição do serviço: Realizar Instalações de ramais em telefones VoIP.

Status: ativo.

Prioridade: médio.

Solicitantes permitidos: Pró-reitoria de Administração (PROAD).

O que entrega? Telefone instalado no local do usuário e funcionando.

Prazos:

- de atendimento: 12 horas;
- de resposta: 24 horas;
- de entrega: 3 dias úteis.

Como solicitar: Entrar em contato com o setor de atendimento da SUTIC pelos ramais 1710 ou 1743, pelos números (84) 3317-8210 / (84) 3317-8243 ou pelo e-mail atendimento.sutic@ufersa.edu.br.

Pré-requisitos: Existência de ponto de rede disponível para uso de telefone.

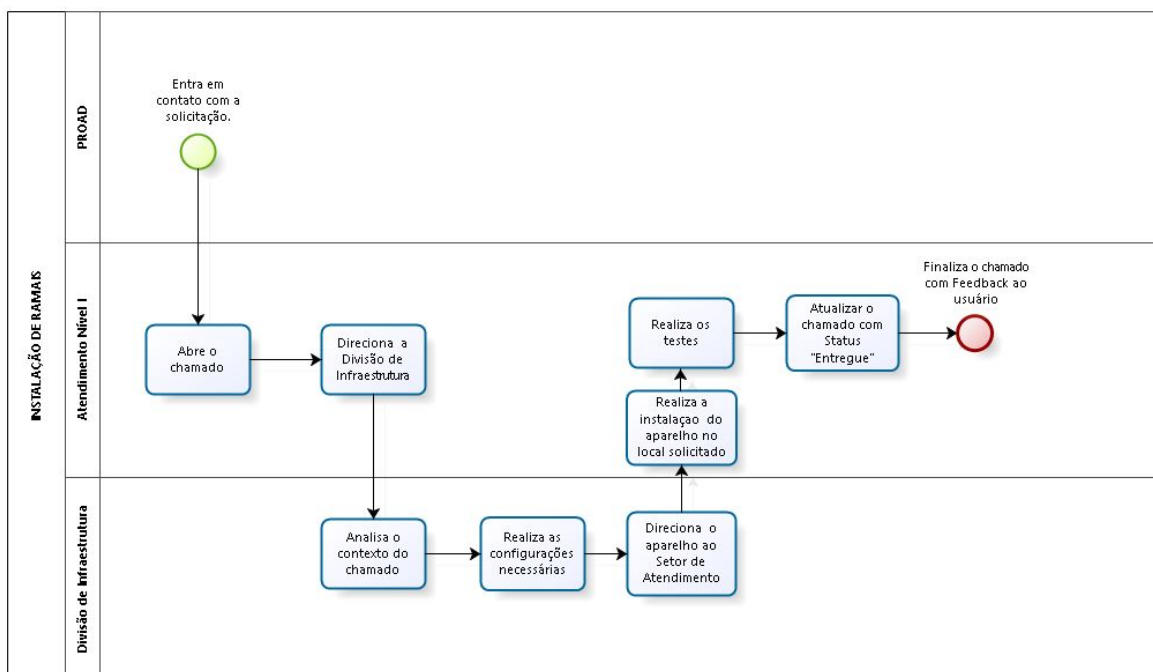
Fluxo:

1. O Usuário solicita à PROAD, por memorando eletrônico, e envia o aparelho para SUTIC;
2. O Setor de Atendimento abre o chamado conforme autorização da PROAD e encaminha para a Divisão de Infraestrutura;
3. O Setor de Infraestrutura e o Setor de Atendimento faz as configurações necessárias no aparelho;

4. O Usuário é notificado pelo Sysaid.

Setores envolvidos: atendimento, infraestrutura.

Servidores habilitados: 3 servidores da divisão de infraestrutura, indicados pela chefia.



2.20 Extração de arquivo de computador em manutenção

Descrição do serviço: Extrair arquivo(s) específico de computador em manutenção.

Status: ativo.

Prioridade: média.

Solicitantes permitidos: Usuários de computadores patrimoniados pela UFERSA.

O que entrega: Arquivo resgatado indicado pelo usuário em mídia cedida pelo usuário.

Prazos:

- de atendimento: 12 horas;
- de resposta: 24 horas;
- de entrega: 3 dias úteis.

Como solicitar: Levar ao atendimento da SUTIC o computador, mídia e nome do arquivo a ser extraído.

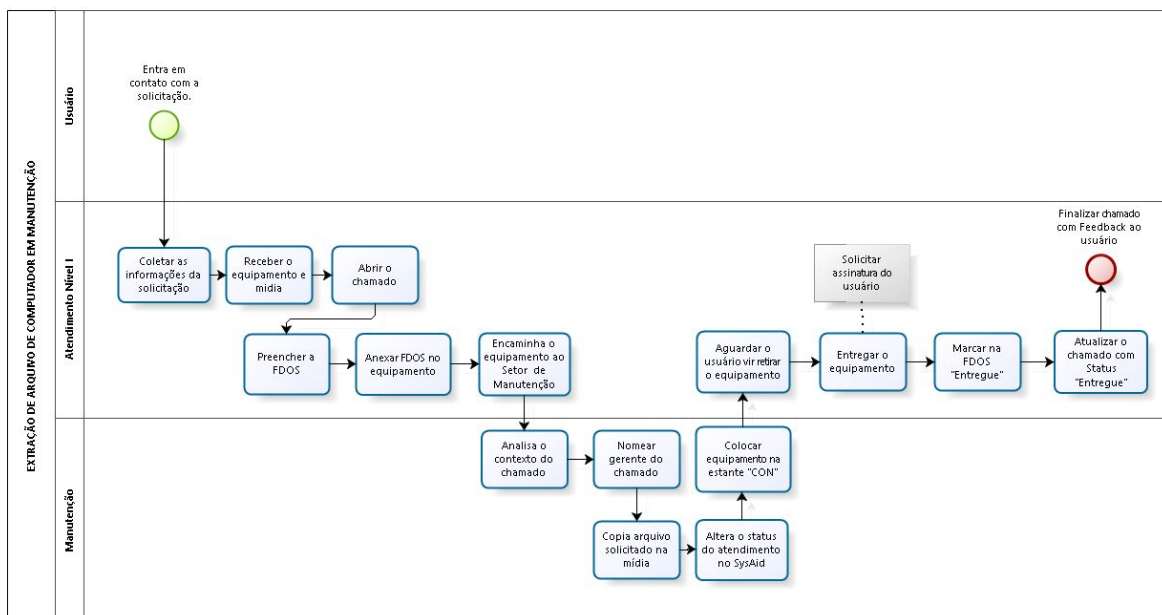
Pré-requisitos: Entregar à SUTIC o computador devidamente tombado, mídia e nome do arquivo a ser extraído.

Fluxo:

1. Usuário leva o computador, mídia e nome do arquivo a ser extraído;
2. O Setor de Atendimento encaminha os itens para o Setor de Manutenção;
3. O Setor de Manutenção extrai o arquivo solicitado;
4. O Usuário é notificado automaticamente pelo SysAid;
5. A mídia é entregue ao usuário.

Setores envolvidos: atendimento, manutenção.

Servidores habilitados: 3 servidores da divisão de suporte e serviços, indicados pela chefia.



2.21 Solicitação de Certificados Digitais

Descrição do serviço: Atendimento a solicitação de certificados digitais.

Status: ativo.

Prioridade: média.

Solicitantes permitidos: Gestores administrativos.

O que entrega? Mídia (token) e Voucher para a validação de certificado digital em certificadora.

Prazos:

- de atendimento: 24 horas;
- de resposta: 48 horas;
- de entrega: 7 dias úteis.

Como solicitar: Entrar em contato com o setor de atendimento da SUTIC pelo e-mail atendimento.sutic@ufersa.edu.br ou via memorando eletrônico.

Pré-requisitos: Dados do servidor (Nome, CPF, e-mail, Cargo, Sistema(s) a ser(em) acessado(s))

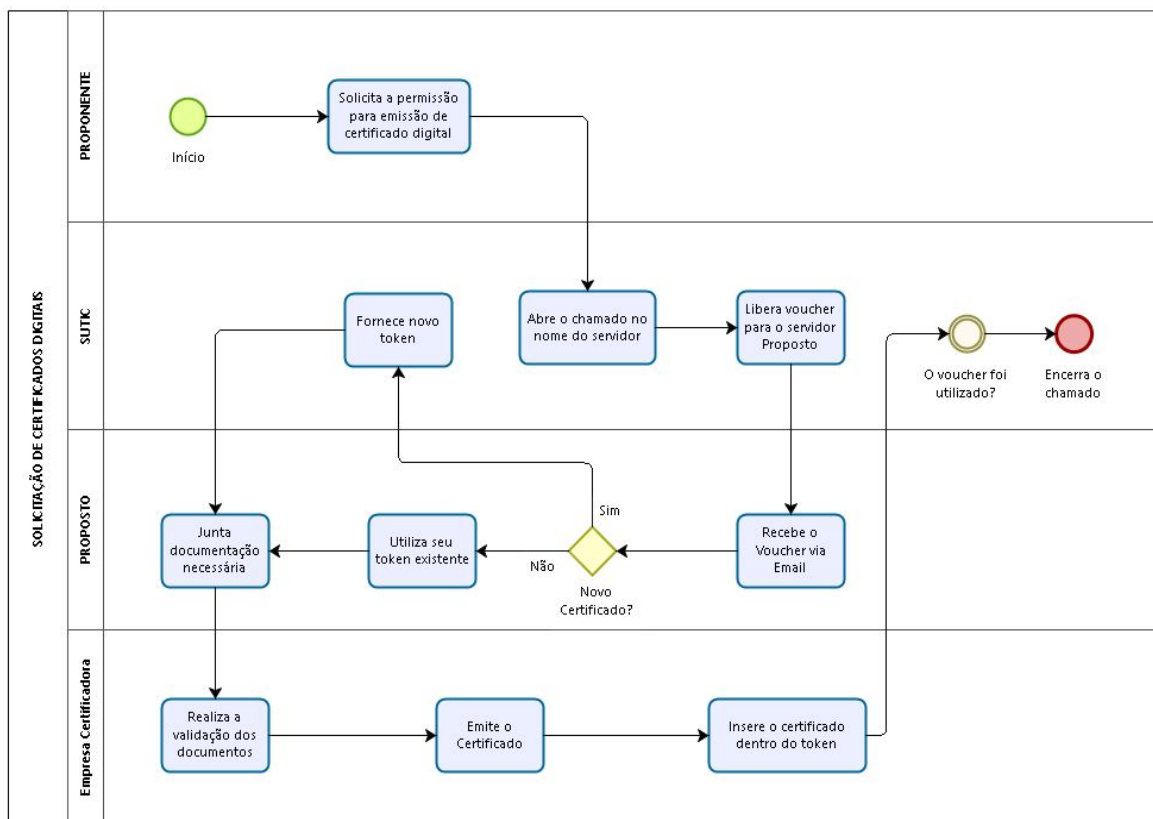
Fluxo:

1. O proponente solicita ao Setor de Atendimento o certificado digital;
2. O Setor de Atendimento confere os dados;
3. Gera voucher e o encaminha para o proponente;
4. O proponente encaminha-se a SUTIC para recebimento de token, caso seja uma nova aquisição. Para renovação o proponente leva o token atual para validação;
5. O proponente encaminha-se para a certificadora para a validação do certificado;

6. O Setor de Atendimento fecha o chamado.

Setores envolvidos: atendimento.

Servidores habilitados: 4 servidores da divisão de suporte e serviços, indicados pela chefia.



2.22 Importação manual de arquivos SIAFI no STA

Descrição do serviço: Quando ocorre problema na importação automática de arquivos (nota de empenho e nota de crédito), a PROPLAN, DICAFI e setores orçamentários dos Campi, solicita à SUTIC que realize a extração desses arquivos no Sistema de Transferência de Arquivos (Sistema do SERPRO). Realizamos a extração e processamos no SIPAC. Esse procedimento atenderá aos setores já citados, que trabalham na gestão do orçamento das diversas unidades da Instituição.

Status: ativo.

Prioridade: média.

Solicitantes permitidos: Usuários do setor orçamentário da PROPLAN, DICAFI e dos Campi .

O que entrega? O arquivo processado (inserido) no SIPAC.

Prazos:

- de atendimento: 1 horas;
- de resposta: 4 horas (conforme horários do SERPRO);
- de entrega: 12 horas.

Como solicitar: Entrar em contato com o setor de atendimento da SUTIC pelos ramais 1710 ou 1743, pelos números (84) 3317-8210 / (84) 3317-8243 ou pelo e-mail atendimento.sutic@ufersa.edu.br.

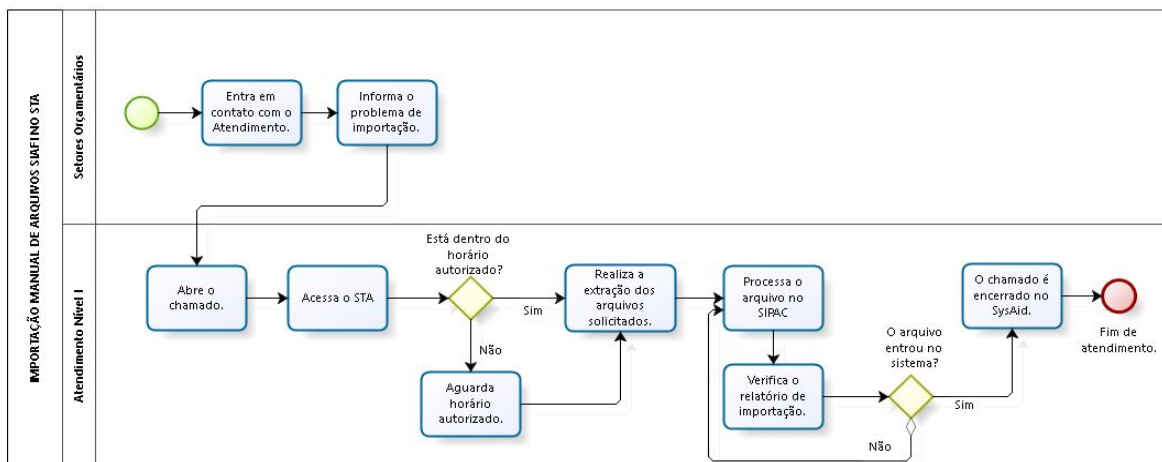
Pré-requisitos: Informar o nome do arquivo e a data que foi cadastrado SIAFI (tela preta).

Fluxo:

1. O Usuário entra em contato com o Setor de Atendimento da SUTIC e informa a falha;
2. O Setor de Atendimento abre o chamado com as informações citadas no pré-requisitos;
3. O Setor de Atendimento acessa o STA, verifica se está dentro do horário disponibilizado (Das 08-09h, 12-14h e 17:30-20:30h) e realiza o processo de extração dos arquivos solicitados;
4. Após a extração, o Setor de Atendimento processa o arquivo no SIPAC;
5. Após o processamento do arquivo, o Setor de Atendimento verifica através do relatório de importação se o arquivo entrou no sistema;
6. Verificado que a importação ocorreu, o Setor de Atendimento fecha o chamado no SysAid.

Setores envolvidos: atendimento.

Servidores habilitados: 3 servidores da divisão de suporte e serviços, indicados pela chefia.



3. Serviços de baixa prioridade

3.1 Avaliação de funcionalidade/utilidade de hardware

Descrição do serviço: Emissão de laudo técnico de Funcionalidade/utilidade de equipamentos de TI. É realizada uma checagem no equipamento e verificado se o mesmo ainda tem utilidade e se encontra-se em pleno funcionamento. Caso seja possível ainda utilizá-lo, é verifica-se se os serviços nele executados pelo usuário são suportados pelo equipamento. Caso contrário, o equipamento é enviado para a comissão de alienação de bens de TI da UFERSA e o laudo é emitido.

Status: ativo.

Prioridade: baixa.

Solicitantes permitidos: Servidores da UFERSA e responsáveis pelo equipamento.

O que entrega? Laudo técnico sobre a utilidade do bem.

Prazos:

- de atendimento: 24 horas;
- de resposta: 48 horas;
- de entrega: 5 dias úteis.

Como solicitar: Entrar em contato com a setor de atendimento da SUTIC pelos ramais 1710 ou 1743, pelos números (84) 3317-8210 / (84) 3317-8243 ou pelo e-mail atendimento.sutic@ufersa.edu.br.

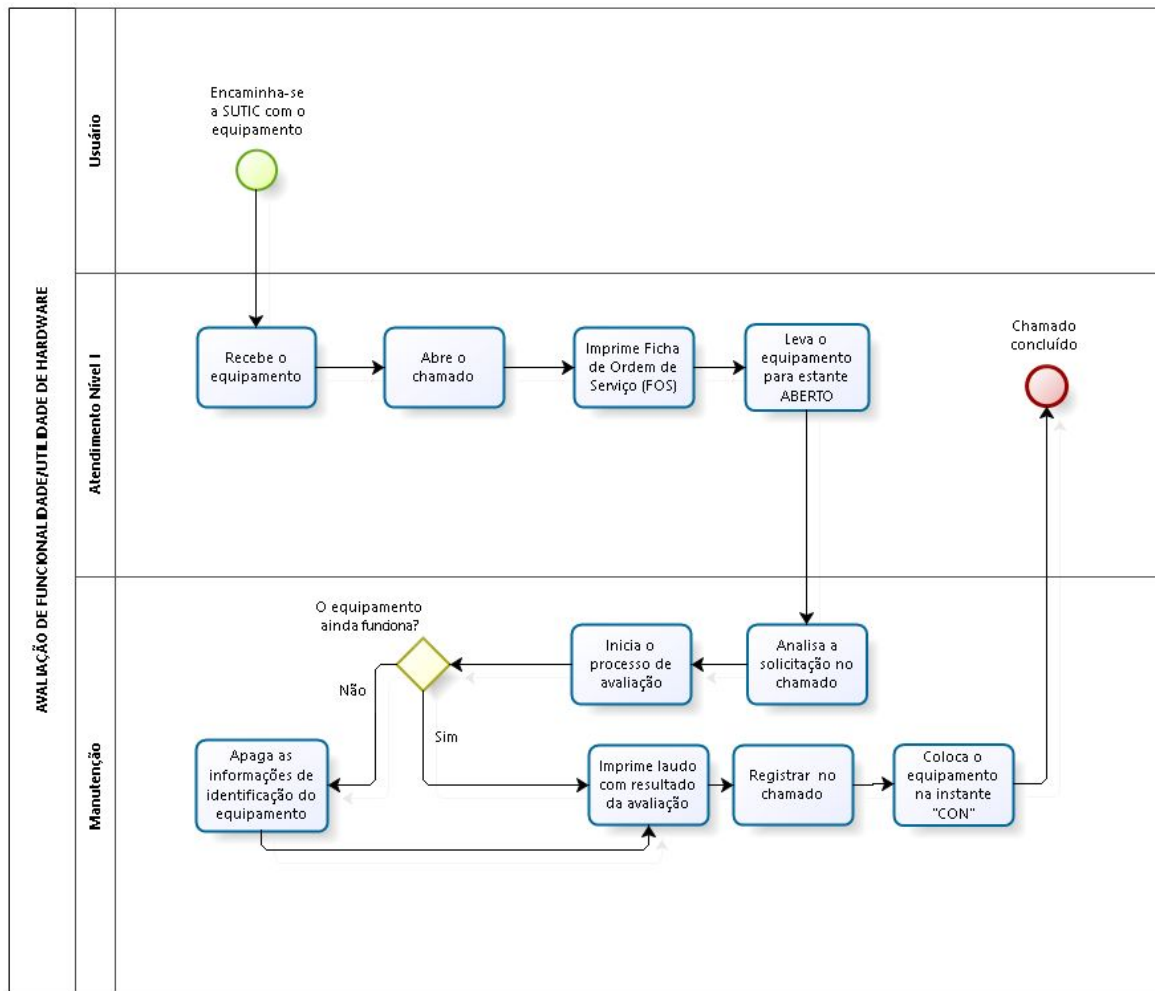
Pré-requisitos: Entregar o equipamento no setor de atendimento da SUTIC no Prédio da Reitoria, 1º Andar. O equipamento precisa ter o tombamento da instituição, ou de órgãos parceiros (FGD, FAPERN, FAPEC etc.).

Fluxo:

1. O usuário solicita ao Setor de Atendimento e traz o equipamento;
2. O Setor de Atendimento abre o chamado, recebe equipamento e encaminha para o Setor de Manutenção;
3. O Setor de Manutenção avalia o equipamento e emite documento;
4. O usuário é notificado através do Sysaid;
5. O usuário recolhe o equipamento e o laudo.

Setores envolvidos: atendimento e manutenção.

Servidores habilitados: 4 servidores das divisões de suporte e serviços, indicados pela chefia.



3.2 Configuração de novo desktop de uso individual

Descrição do serviço: Instalação básica em novos computadores adquiridos pela instituição para docentes e técnicos administrativos. O serviço consiste em configurar o sistema operacional, instalar aplicações básicas como Office, antivírus, assistente remoto AnyDesk, dentre outros. Nesse procedimento, o computador também é adicionado ao inventário de bens de TI da instituição.

Status: ativo.

Prioridade: baixa.

Solicitantes permitidos: Gestores de unidade, docentes e técnico-administrativos.

O que entrega: Computador configurado/padronizado e disponível para o usuário resgatar no setor de atendimento da SUTIC.

Prazos:

- de atendimento: 24 horas;
- de resposta: 48 horas;
- de solução: 5 dias.

Como solicitar: Entrar em contato com o setor de atendimento da SUTIC pelos ramais 1710 ou 1743, pelos números (84) 3317-8210 / (84) 3317-8243 ou pelo e-mail atendimento.sutic@ufersa.edu.br.

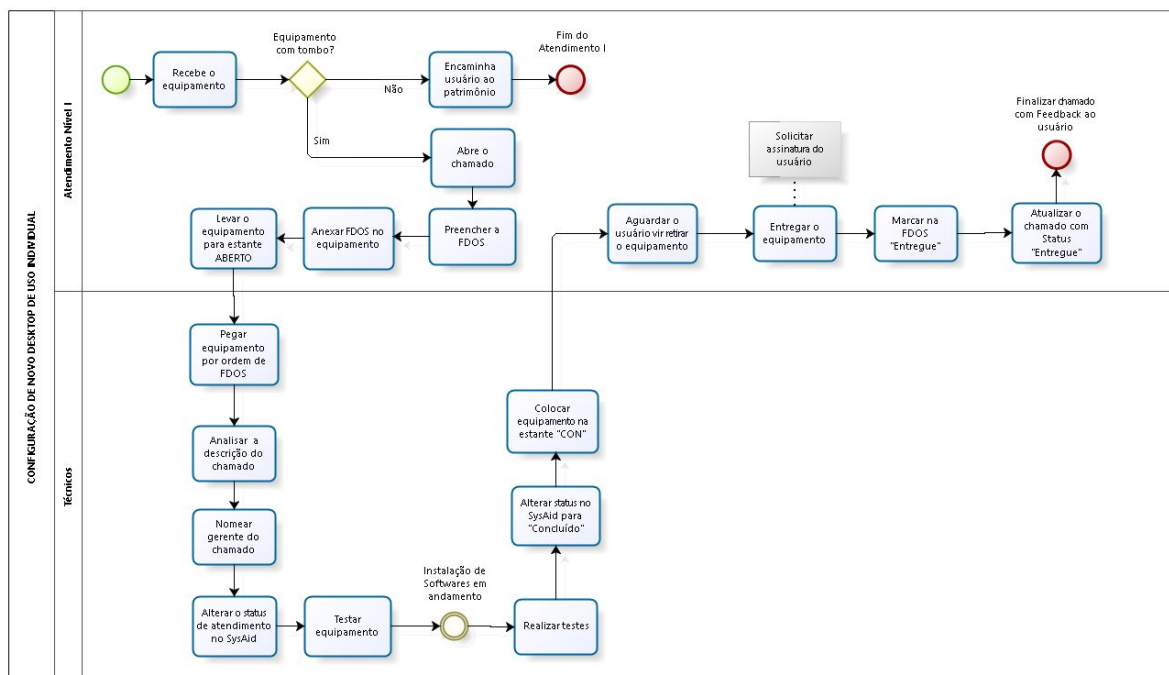
Pré-requisitos: Entregar o computador na caixa lacrada, já patrimoniado, no setor de atendimento da SUTIC.

Fluxo:

1. O usuário comparece ao setor de atendimento da SUTIC com o computador;
2. O Setor de Atendimento recebe o equipamento e verifica os pré-requisitos;
3. Caso o computador não tenha tombo, solicita-se que o usuário obtenha o tombo no setor de patrimônio e retorne à SUTIC com o computador posteriormente;
4. Caso o computador tenha tombo, o chamado é aberto, é impressa uma OS e é colhida a assinatura do usuário;
5. O computador é encaminhado ao setor de manutenção;
6. O usuário é informado, por meio de nota técnico no chamado, que o seu computador está na fila para atendimento;
7. O usuário é notificado através do SysAid a respeito da conclusão do chamado;
8. O usuário comparece ao setor de atendimento da SUTIC para pegar o computador.

Setores envolvidos: atendimento; manutenção.

Servidores habilitados: 3 servidores da divisão de infraestrutura, indicados pela chefia..



3.3 Instalação de Software e Sistemas operacionais em desktop de uso individual

Descrição do serviço: Instalação de softwares básicos, como sistemas operacionais, suítes de escritório, antivírus, dentre outros, desde que homologados pela instituição, seja com licença de uso ou software livre. Instalação em desktops ou notebooks individuais, desde que tombados pela instituição ou por órgãos parceiros (FGD, FAPERJ, FAPESP etc.).

Status: ativo.

Prioridade: baixa.

Solicitantes permitidos: Servidores da UFERSA e responsáveis pelo equipamento.

O que entrega? Softwares instalados.

Prazos:

- de atendimento: 24 horas;
- de resposta: 48 horas;
- de entrega: 3 dias úteis.

Como solicitar: Entrar em contato com o setor de atendimento da SUTIC pelos ramais 1710 ou 1743, pelos números (84) 3317-8210 / (84) 3317-8243 ou pelo e-mail atendimento.sutic@ufersa.edu.br.

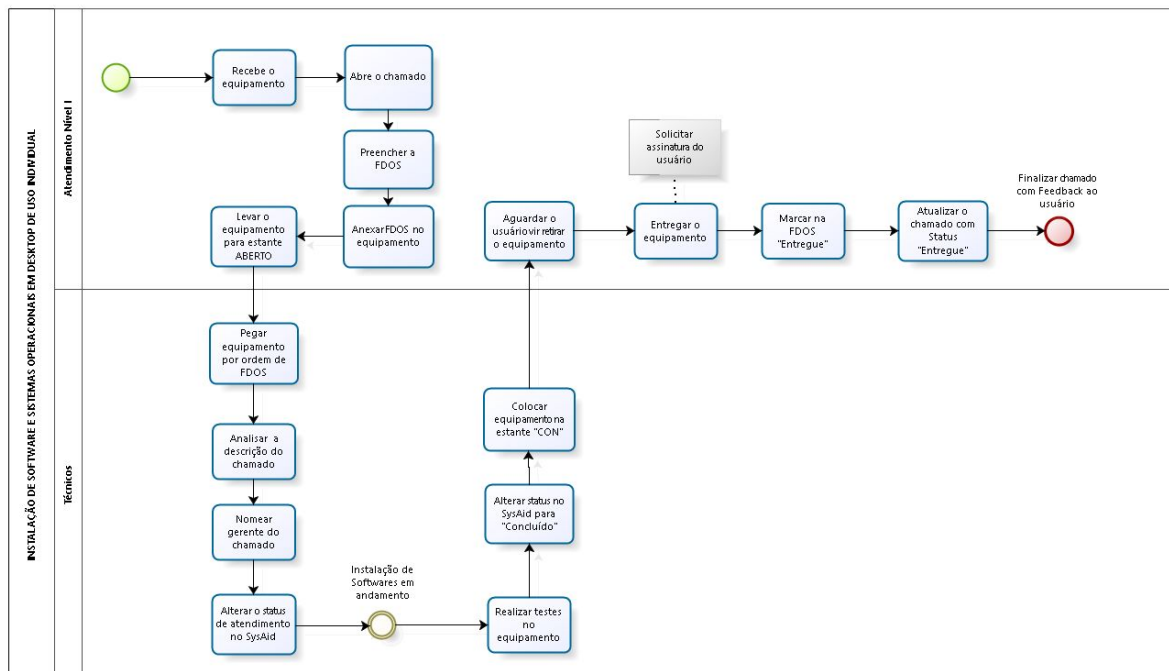
Pré-requisitos: Entregar o equipamento no setor de manutenção da SUTIC. O equipamento precisa ter o tombamento da instituição ou de órgãos parceiros (FGD, FAPERN, FAPEC etc.).

Fluxo:

1. Usuário solicita ao setor de atendimento e traz o equipamento;
2. Setor de atendimento recebe equipamento e encaminha para o setor de manutenção;
3. Setor de manutenção instala softwares solicitados;
4. Usuário é notificado através do Sysaid a respeito da conclusão do chamado;
5. Usuário recolhe o equipamento no setor de atendimento.

Setores envolvidos: atendimento e manutenção.

Servidores habilitados: 3 servidores da divisão de infraestrutura, indicados pela chefia.



3.4 Manutenção de hardware

Descrição do serviço: Realização de manutenção e diagnósticos de correções de computadores, impressoras e monitores, estando ou não na garantia do fabricante. Caso o equipamento seja enviado para a garantia, é possível solicitar um computador reserva à SUTIC para que os serviços não sejam interrompidos.

Status: ativo.

Prioridade: baixa.

Solicitantes permitidos: Servidores da UFERSA e responsáveis pelo equipamento.

O que entrega? Equipamento consertado.

Prazos:

- de atendimento: 24 horas;
- de resposta: 48 horas;
- de entrega: 30 dias para equipamentos em garantia ou 4 dias úteis para conserto dos equipamentos fora da garantia.

Como solicitar: Entrar em contato com o setor de atendimento da SUTIC pelos ramais 1710 ou 1743, pelos números (84) 3317-8210 / (84) 3317-8243 ou pelo e-mail atendimento.sutic@ufersa.edu.br.

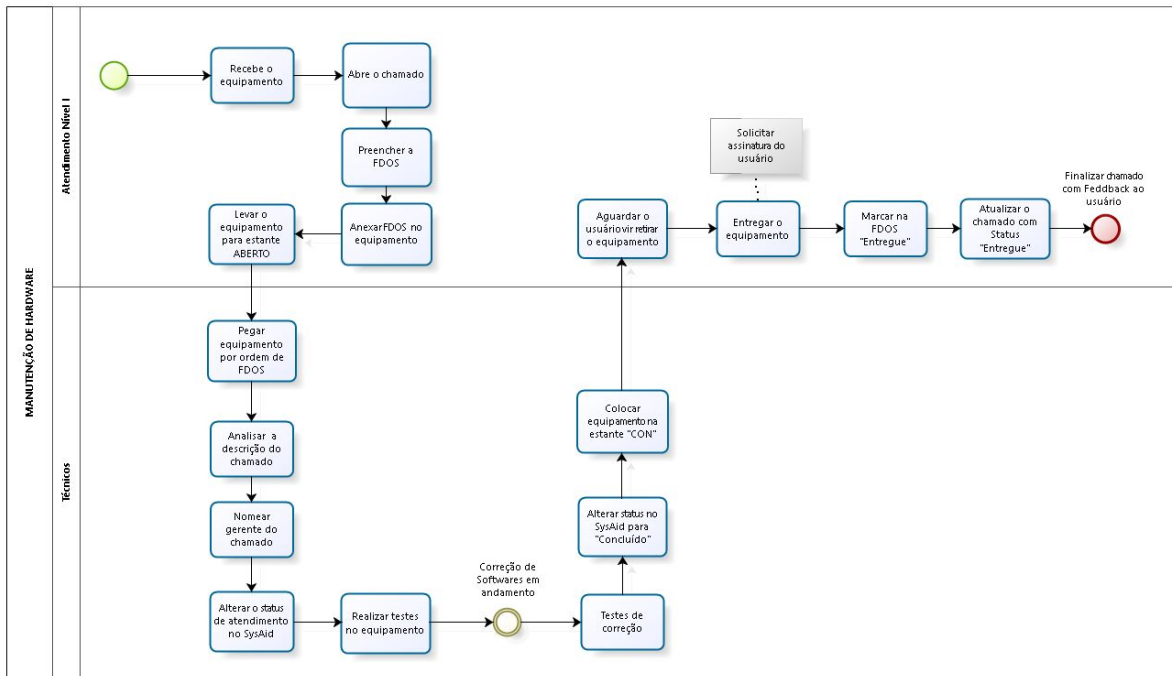
Pré-requisitos: Entregar o equipamento no setor de atendimento da SUTIC. O equipamento precisa ter o tombamento da instituição, ou de órgãos parceiros (FGD, FAPERN, FAPEC...).

Fluxo:

1. Usuário solicita ao setor de atendimento e traz o equipamento;
2. Setor de atendimento recebe equipamento e encaminha para o setor de manutenção;
3. Setor de manutenção realiza diagnóstico e comunica o diagnóstico ao usuário;
4. Setor de manutenção realiza a correção;
5. Usuário é notificado através do Sysaid a respeito da conclusão do chamado;
6. Usuário recolhe o equipamento.

Setores envolvidos: atendimento e manutenção.

Servidores habilitados: 3 servidores da divisão de infraestrutura, indicados pela chefia.



3.5 Configuração de Domínios

Descrição do serviço: Criação e atualização de zonas dentro do subdomínio ufersa.edu.br. Os subdomínios são ramificações dentro do domínio principal e geralmente são usados para discriminar diferentes conteúdos/páginas ou serviços. Um exemplo de subdomínio é angicos.ufersa.edu.br.

Status: ativo.

Prioridade: baixa.

Solicitantes permitidos: gestores de unidades da UFERSA.

O que entrega? Domínio configurado.

Prazos:

- de atendimento: 24 horas;
- de resposta: 48 horas;
- de entrega: 3 dias úteis.

Como solicitar: Entrar em contato com o setor de atendimento da SUTIC pelos ramais 1710 ou 1743, pelos números (84) 3317-8210 / (84) 3317-8243 ou pelo e-mail atendimento.sutic@ufersa.edu.br.

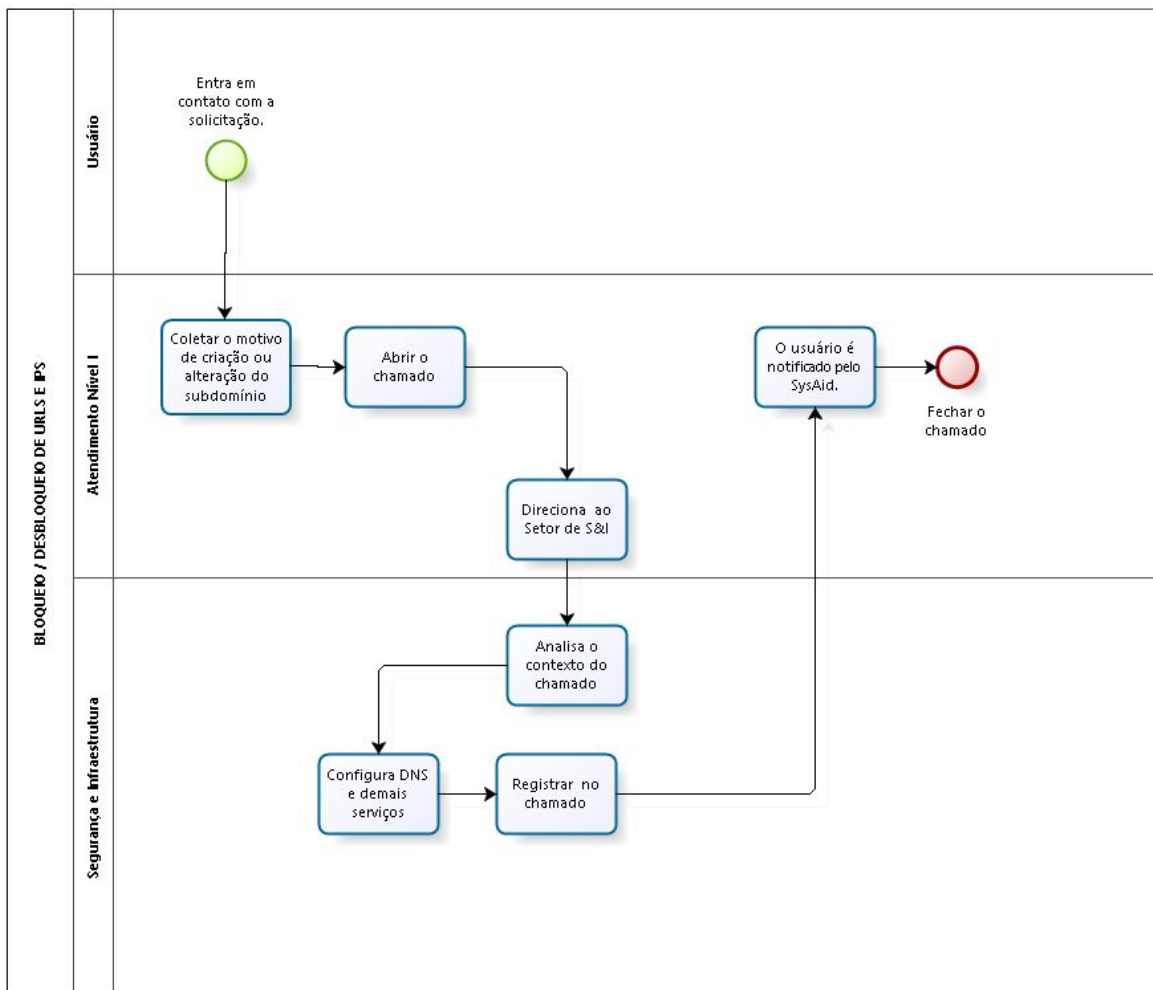
Pré-requisitos: Justificar o pedido, descrição da finalidade do domínio.

Fluxo:

1. O usuário solicita ao Setor de Atendimento a criação ou atualização de zonas dentro do subdomínio ufersa.edu.br;
2. O Setor de Atendimento abre o chamado e encaminha para Divisão de Infraestrutura e Segurança a solicitação;
3. Divisão de Infraestrutura e Segurança configura DNS e demais serviços;
4. Usuário é notificado pelo Sysaid.

Setores envolvidos: atendimento, segurança, infraestrutura

Servidores habilitados: 2 servidores das divisões de Infraestrutura e Segurança, indicados pelas respectivas chefias.



3.6 Fiscalização de contratos

Descrição do serviço : Acompanhamento de contratos de produtos e serviços relativos a tecnologia da Informação quanto à execução, à qualidade, à adequação dos produtos/serviços entregues, e quanto à necessidade de execução dos mesmos e em que prazos.

Status: ativo.

Prioridade: baixa.

Solicitantes permitidos: Gestores de unidades da UFERSA.

O que entrega? Produtos/serviços entregues dentro dos padrões descritos nos contratos

Prazos:

- de atendimento: 24 horas;
- de resposta: 48 horas;
- de entrega: conforme execução do contrato.

Como solicitar: Emissão de portaria determinando fiscalização.

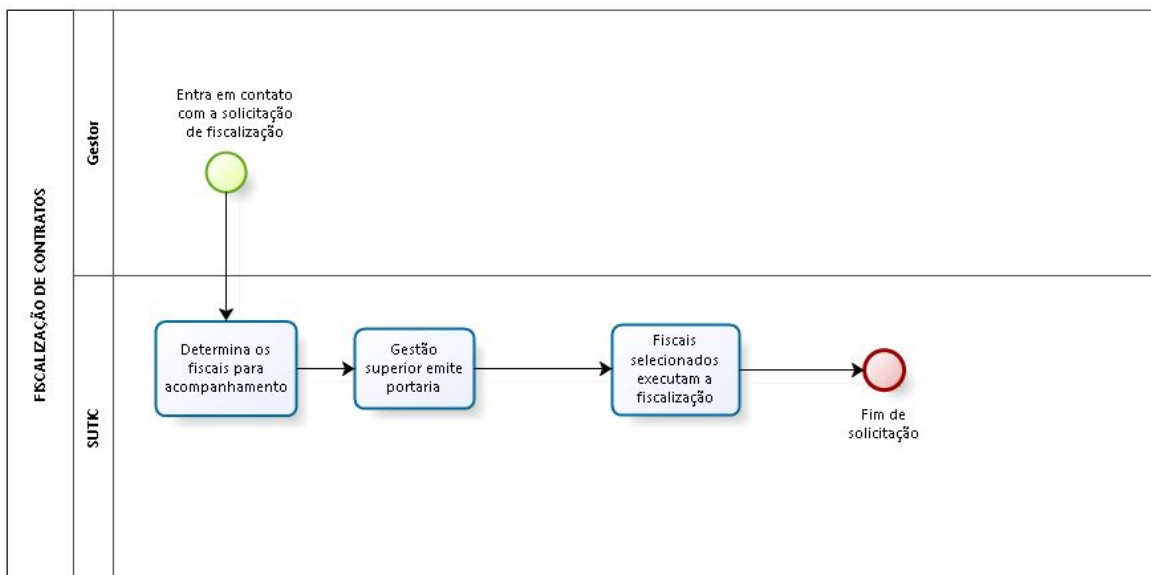
Pré-requisitos: Participação da SUTIC no processo de contratação.

Fluxo:

1. Gestor de unidade solicita fiscalização;
2. SUTIC determina os fiscais;
3. Gestão superior emite portaria;
4. Fiscal executa os serviços.

Setores envolvidos: Segurança e Infraestrutura.

Servidores habilitados: 4 servidores das divisões de Infraestrutura e Segurança, indicados pelas respectivas chefias.



3.7 Desenvolvimento de novos sistemas

Descrição do serviço: Desenvolvimento de novos sistemas de acordo com a demanda da UFERSA. Será realizada uma análise dos requisitos do solicitante para poder desenvolver o projeto.

Status: previsto.

Prioridade: baixa.

Solicitantes permitidos: Gestores de unidades da UFERSA.

O que entrega?: Sistema desenvolvido em produção, usuários treinados e manual de utilização do sistema.

Prazos:

- de atendimento: 7 dias;
- de resposta: 14 dias;
- de entrega: a depender da complexidade do projeto.

Como solicitar: Entrar em contato com o setor de atendimento da SUTIC pelos ramais 1710 ou 1743, pelos números (84) 3317-8210 / (84) 3317-8243 ou pelo e-mail atendimento.sutic@ufersa.edu.br.

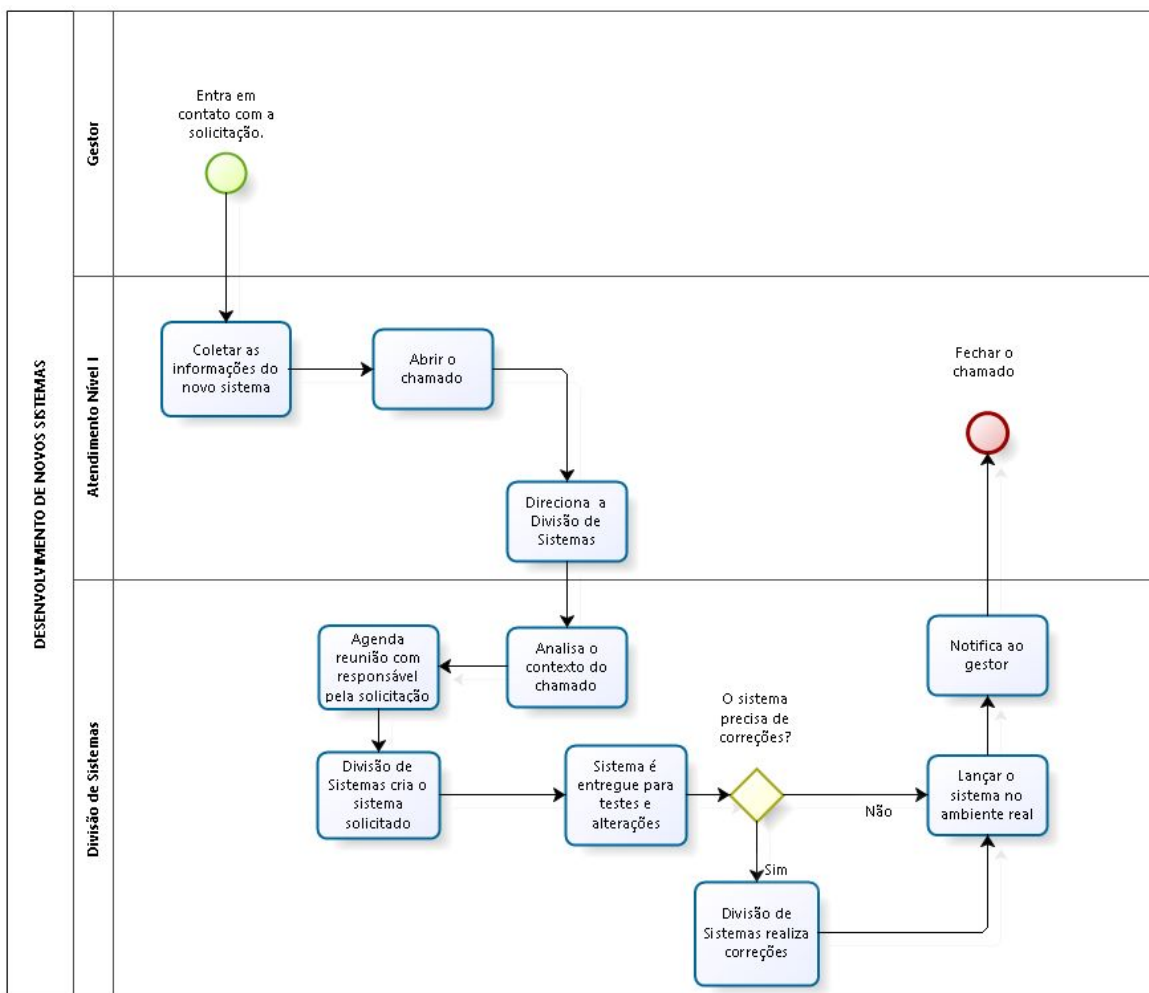
Pré-requisitos: Não existir nenhum outro sistema no portfólio de software da UFERSA com as mesmas finalidades do sistema solicitado e descrição detalhada por parte do usuário a respeito de todas as funcionalidades que o usuário deseja que o sistema possua.

Fluxo:

1. O gestor informa ao Setor de Atendimento que deseja determinado sistema;
2. O Setor de Atendimento registra o chamado e direcionado para a Divisão de Sistemas;
3. A Divisão de Sistemas combina uma reunião com o solicitante para definir os requisitos do sistema;
4. Uma pessoa responsável lotada na unidade solicitante deve ser definida por esta como a responsável pelo acompanhamento e pelo contato com a SUTIC;
5. A Divisão de Sistemas entrega o sistema, no prazo combinado, no ambiente de testes para que o solicitante realize a homologação;
6. A Divisão de Sistemas realiza correções e/ou alterações no sistema, caso exista algum requisito não atendido e/ou erro;
7. A Divisão de Sistemas disponibiliza o sistema no ambiente real, registra no chamado e o gestor é notificado pelo SysAid.

Setores envolvidos: Atendimento e sistemas.

Servidores habilitados: 8 servidores da divisão de sistemas, os quais deverão ser indicados pelo respectivo chefe.



3.8 Desenvolvimento de novas funcionalidades nos sistemas integrados de gestão (SIGs)

Descrição do serviço: Desenvolvimento de novas funcionalidades para usuários que necessitam utilizá-la nos sistemas integrados de gestão (SIGs) da UFERSA.

Status: ativo.

Prioridade: baixa.

Solicitantes permitidos: Gestores de unidades, docentes e técnico-administrativos.

O que entrega? Nova funcionalidade criada dentro de um sistema de gestão específico.

Prazos:

- de atendimento: 7 dias;
- de resposta: 14 dias;
- de entrega: a depender da complexidade da funcionalidade.

Como solicitar: Entrar em contato com o setor de atendimento da SUTIC pelos ramais 1710 ou 1743 ou pelos números (84) 3317-8210 / (84) 3317-8243 ou pelo e-mail atendimento.sutic@ufersa.edu.br.

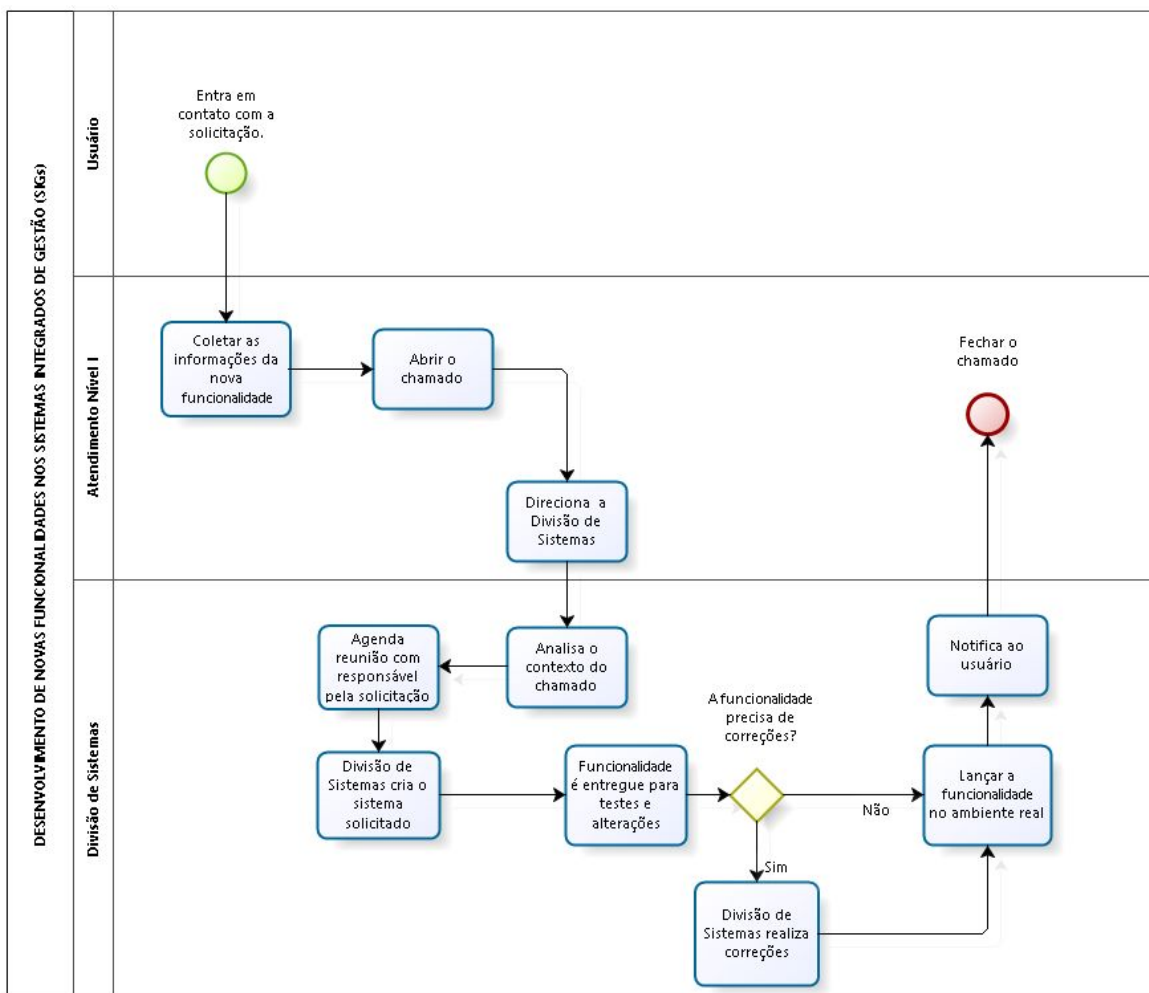
Pré-requisitos: Não existir a funcionalidade solicitada e descrição detalhada por parte do usuário a respeito da funcionalidade que deseja que o sistema possua.

Fluxo:

1. O usuário informa ao Setor de Atendimento que deseja determinado sistema;
2. O Setor de Atendimento registra o chamado e direcionado para a Divisão de Sistemas;
3. A Divisão de Sistemas combina uma reunião com o usuário para definir os requisitos da funcionalidade solicitada ou recebe o detalhamento da funcionalidade via e-mail;
4. Uma pessoa responsável lotada na unidade do usuário deve ser definida por esta como a responsável pelo acompanhamento e pelo contato com a SUTIC;
5. A Divisão de Sistemas entrega a funcionalidade, no prazo combinado, no ambiente de testes para que o solicitante realize a homologação;
6. A Divisão de Sistemas realiza correções e/ou alterações na funcionalidade, caso exista algum requisito não atendido e/ou erro;
7. A Divisão de Sistemas disponibiliza o sistema no ambiente real, registra no chamado e o usuário é notificado pelo SysAid.

Setores envolvidos: Atendimento e sistemas.

Servidores habilitados: 8 servidores da divisão de sistemas, indicados pelo respectivo chefe.



3.9 Aprimoramento de funcionalidades já existentes nos sistemas integrados de gestão (SIGs)

Descrição do serviço: Aprimoramento de funcionalidades já existentes, mas que, por alguma razão, não atendam às necessidades dos usuários que necessitam utilizá-las nos sistemas integrados de gestão (SIGs) da UFERSA.

Status: ativo.

Prioridade: baixa.

Solicitantes permitidos: Gestores de unidades, docentes e técnico-administrativos.

O que entrega? Funcionalidade aprimorada dentro de um sistema de gestão específico.

Prazos:

- de atendimento: 7 dias;
- de resposta: 14 dias;
- de entrega: a depender da complexidade do aprimoramento da funcionalidade.

Como solicitar: Entrar em contato com o setor de atendimento da SUTIC pelos ramais 1710 ou 1743, pelos números (84) 3317-8210 / (84) 3317-8243 ou pelo e-mail atendimento.sutic@ufersa.edu.br.

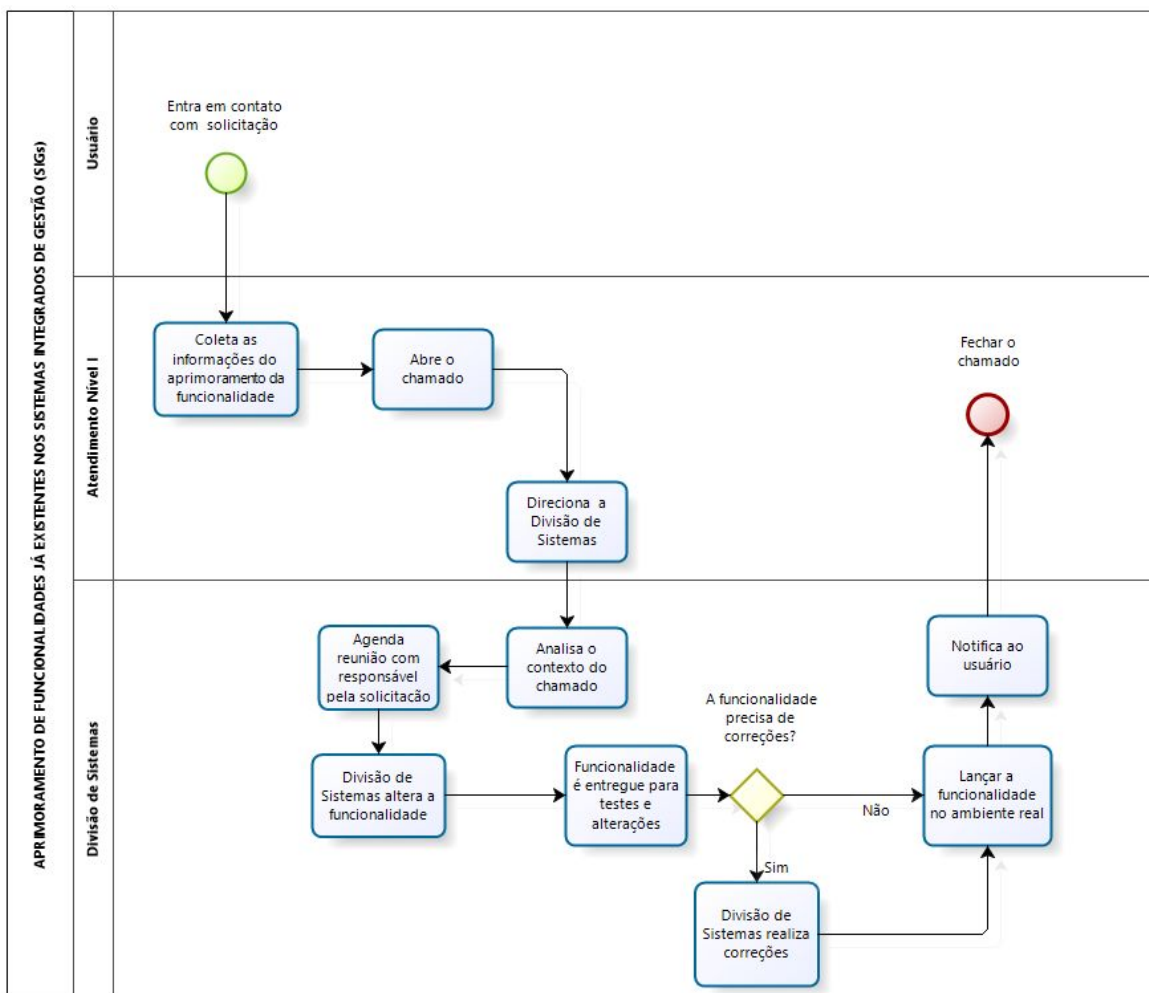
Pré-requisitos: Não existir a funcionalidade solicitada e fornecimento de descrição detalhada por parte do usuário a respeito do que deve ser alterado na funcionalidade em questão.

Fluxo:

1. O usuário informa ao Setor de Atendimento que deseja um aprimoramento em determinada funcionalidade;
2. O Setor de Atendimento registra o chamado e direciona a Divisão de Sistemas;
3. A Divisão de Sistemas combina uma reunião com o usuário para definir os requisitos do aprimoramento solicitado ou recebe o detalhamento do aprimoramento via e-mail;
4. Uma pessoa responsável lotada na unidade do usuário deve ser definida por esta como a responsável pelo acompanhamento e pelo contato com a SUTIC;
5. A Divisão de Sistemas entrega a funcionalidade aprimorada, no prazo combinado, no ambiente de testes para que o solicitante realize a homologação;
6. A Divisão de Sistemas realiza a correção e/ou alteração do aprimoramento da funcionalidade;
7. A Divisão de Sistemas disponibiliza o sistema no ambiente real, registra no chamado e o usuário é notificado pelo SysAid.

Setores envolvidos: atendimento, sistemas.

Servidores habilitados: 8 servidores da divisão de sistemas, indicados pelo respectivo chefe.



3.10 Desenvolvimento de novos módulos nos sistemas integrados de gestão (SIGs)

Descrição do serviço: Desenvolvimento de novo módulo em sistema integrado de gestão (SIG) com um conjunto de funcionalidades, papéis e permissões relacionados, com realização de treinamento de usuários e disponibilização de manual de utilização. (Ex.: módulo de espaço físico e módulo SISU).

Status: ativo.

Prioridade: baixa.

Solicitantes permitidos: Gestores de unidades.

O que entrega? Módulo funcional dentro de um sistema de gestão específico, usuários treinados e manuais de utilização do módulo.

Prazos:

- de atendimento: 7 dias;
- de resposta: 14 dias;
- de entrega: a depender da complexidade das funcionalidades solicitadas.

Como solicitar: Entrar em contato com o setor de atendimento da SUTIC pelos ramais 1710 ou 1743, pelos números (84) 3317-8210 / (84) 3317-8243 ou pelo e-mail atendimento.sutic@ufersa.edu.br.

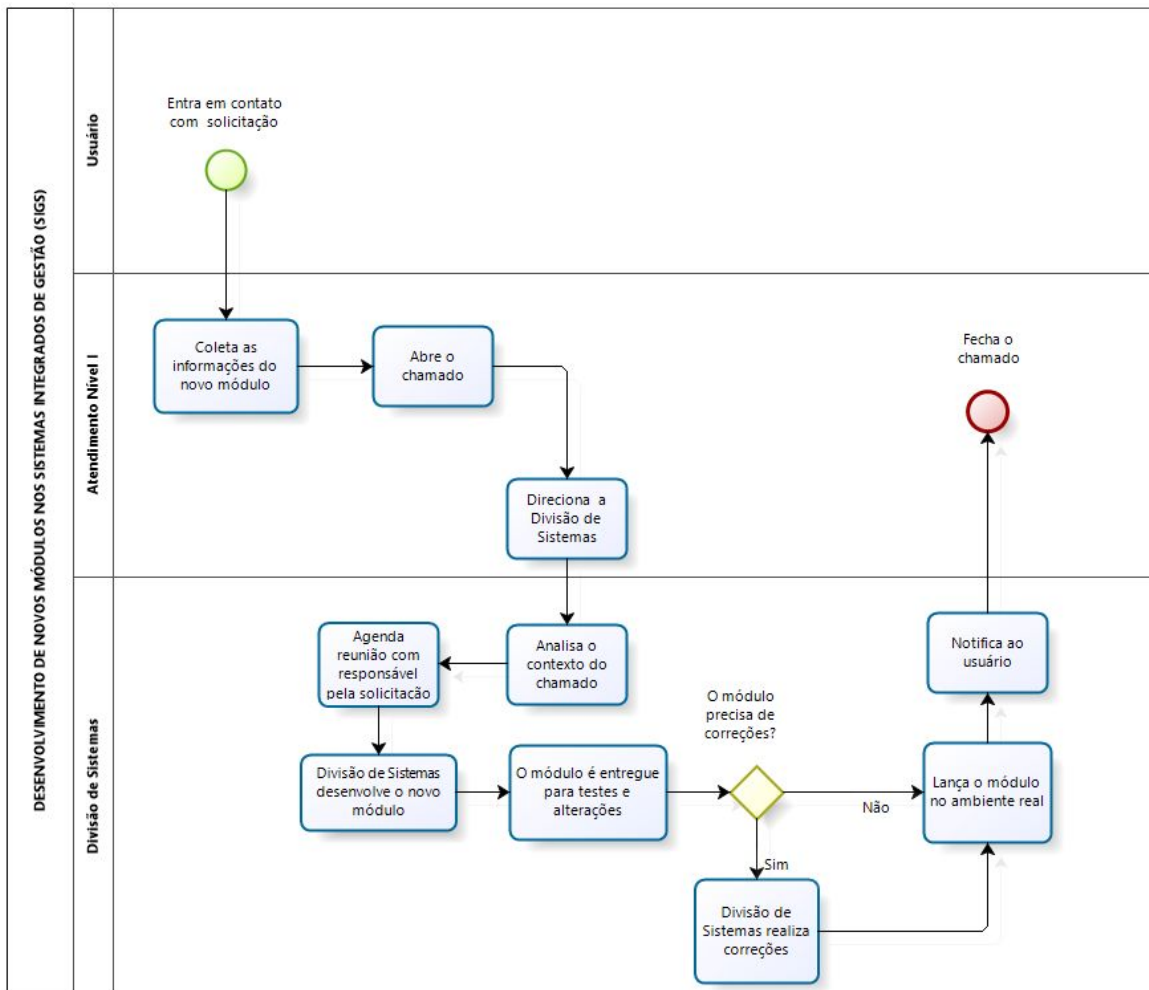
Pré-requisitos: Não existir outro módulo que atenda às necessidades da unidade e descrição detalhada por parte do solicitante a respeito de todas as funcionalidades, papéis e permissões que deseja que o módulo possua.

Fluxo:

1. O usuário informa ao Setor de Atendimento que deseja um novo módulo dentro de determinado SIG;
2. O Setor de Atendimento registra o chamado e direciona a Divisão de Sistemas;
3. A Divisão de Sistemas combina uma reunião com o usuário para definir os requisitos das funcionalidades, os tipos de papéis envolvidos e quais permissões cada um deve possuir;
4. Uma pessoa responsável lotada na unidade do usuário deve ser definida por esta como o responsável pelo acompanhamento e pelo contato com a SUTIC;
5. A Divisão de Sistemas entrega o módulo desenvolvido, no prazo combinado, no ambiente de testes para que o solicitante realize a homologação;
6. A Divisão de Sistemas realiza correções e/ou alterações no módulo;
7. A Divisão de Sistemas disponibiliza o sistema no ambiente real, registra no chamado e o usuário é notificado pelo SysAid.

Setores envolvidos: atendimento, sistemas.

Servidores habilitados: 8 servidores da divisão de sistemas, indicados pelo respectivo chefe.



3.11 Implantação de módulos já existentes nos sistemas integrados de gestão (SIGs)

Descrição do serviço: Implantação de módulo já existente em sistema integrado de gestão (SIG), mas que ainda não é utilizado, com desenvolvimento de pequenos aprimoramentos, realização de treinamento de usuários e disponibilização de manual de utilização. (Ex.: módulo de extensão).

Status: ativo.

Prioridade: baixa.

Solicitantes permitidos: Gestores de unidades.

O que entrega? Módulo em funcionamento no SIG ao qual pertence, usuários treinados e manuais de utilização do módulo.

Prazos:

- de atendimento: 7 dias;
- de resposta: 14 dias;
- de entrega: a depender da complexidade do aprimoramento da funcionalidade.

Como solicitar: Entrar em contato com o setor de atendimento da SUTIC pelos ramais 1710 ou 1743, pelos números (84) 3317-8210 / (84) 3317-8243 ou pelo e-mail atendimento.sutic@ufersa.edu.br.

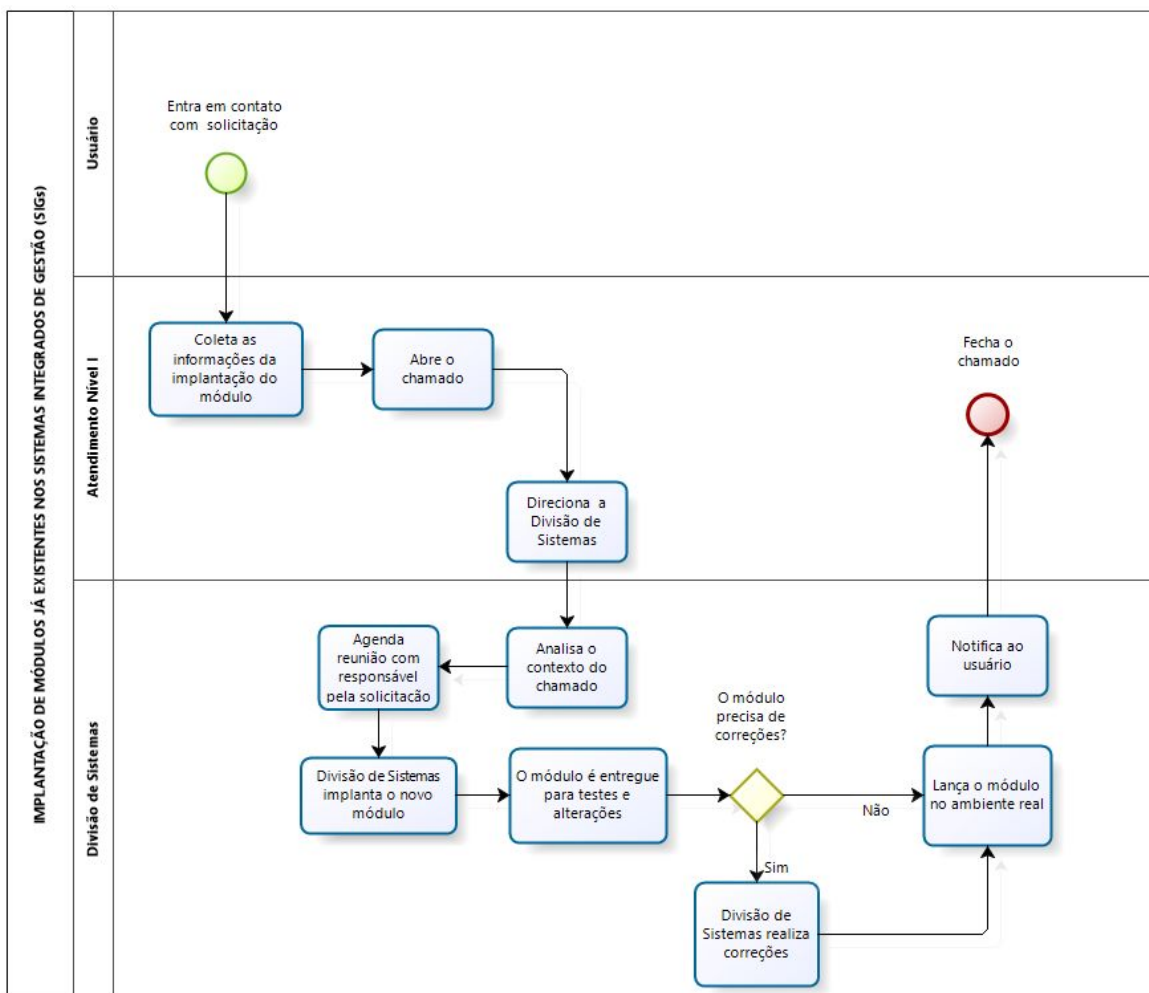
Pré-requisitos: Não existir outro módulo já em funcionamento no qual o usuário possa realizar as operações e descrição detalhada do fluxo do processo que deve existir.

Fluxo:

1. O usuário informa ao Setor de Atendimento que deseja implantar determinado módulo de determinado SIG;
2. O Setor de Atendimento registra o chamado e direciona a Divisão de Sistemas;
3. A Divisão de Sistemas combina uma reunião com o usuário para entender o fluxo do negócio realizado pelo setor e quais as reais necessidades;
4. Uma pessoa responsável lotada na unidade do usuário deve ser definida por esta como o responsável pelo acompanhamento e pelo contato com a SUTIC;
5. A Divisão de Sistemas implanta o módulo solicitado, no prazo combinado, no ambiente de testes para que o solicitante realize a homologação;
6. A Divisão de Sistemas realiza pequenos ajustes no módulo;
7. A Divisão de Sistemas disponibiliza o módulo no ambiente real, registra no chamado e o usuário é notificado pelo SysAid.

Setores envolvidos: atendimento e sistemas.

Servidores habilitados: 8 servidores da divisão de sistemas, indicados pelo respectivo chefe.



3.12 Consultoria de Projetos de infraestrutura com aquisição de ativos

Descrição do serviço: Consultoria na especificação, quantificação e configuração dos ativos de TIC a serem adquiridos por uma unidade da UFERSA para infraestrutura nova ou *upgrade* de pré-existentes.

Status: ativo.

Prioridade: baixa.

Solicitantes permitidos: Gestores de unidades da UFERSA, servidores técnicos e docentes.

O que entrega? Relatório com a especificação dos itens de compra a serem licitados.

Prazos:

- de atendimento: 24 horas;
- de resposta: 48 horas;
- de entrega: 30 dias úteis ou proporcional à complexidade do solicitado.

Como solicitar: Entrar em contato com o setor de atendimento da SUTIC pelos ramais 1710 ou 1743, pelos números (84) 3317-8210 / (84) 3317-8243 ou pelo e-mail atendimento.sutic@ufersa.edu.br.

Pré-requisitos: Detalhamento do objetivo da aquisição e opções já levantadas (caso existam).

Fluxo:

1. Usuário solicita ao setor de atendimento;
2. Setor de atendimento encaminha para Divisão de Infraestrutura/Infraestrutura;
3. Divisão de Infraestrutura/Segurança analisa a solicitação e emite especificações;
4. Usuário é informado pelo Sysaid.

Setores envolvidos: atendimento, segurança e Infraestrutura.

Servidores habilitados: 4 servidores das divisões de Infraestrutura e Segurança, indicados pelas respectivas chefias.

3.13 Capacitação e orientação acerca de segurança da informação

Descrição do serviço: Capacitações em boas práticas de segurança da informação, administração e configuração de servidores Linux e orientações a usuários que tenham sido vítimas de ataques relacionados a tecnologia da informação, ou de acordo com a demanda do usuário e a disponibilidade de técnicos capacitados para oferecer o serviço.

Status: ativo.

Prioridade: baixa.

Solicitantes permitidos: Gestores, Docentes, Técnicos administrativos e discentes.

O que entrega? Informação e capacitação para usuários.

Prazos:

- de atendimento: 24 horas;
- de resposta: 48 horas;
- de entrega: 5 dias úteis ou compatível com o programa de capacitação construído.

Como solicitar: Entrar em contato com o setor de atendimento da SUTIC pelos ramais 1710 ou 1743, pelos números (84) 3317-8210 / (84) 3317-8243 ou pelo e-mail atendimento.sutic@ufersa.edu.br.

Pré-requisitos: Determinação das necessidades de capacitação.

Fluxo:

1. Usuário solicita ao setor de atendimento;
2. Setor de atendimento encaminha para as Divisões de Segurança/Infraestrutura;
3. Divisões analisam a solicitação e emite especificações;
4. Usuário é informado pelo Sysaid.

Setores envolvidos: Segurança e Infraestrutura.

Servidores habilitados: 4 servidores das divisões de Infraestrutura e Segurança, indicados pelas respectivas chefias.

3.14 Manutenção preventiva em laboratórios de informática

Descrição do serviço: Serviço de manutenção periódica em laboratórios de informática da instituição. O Serviço é realizado pela equipe de suporte da SUTIC juntamente com o técnico de laboratório de informática do departamento (caso exista). Os serviços realizados são: diagnóstico de desempenho, remoção de vírus, análise do estado físico dos equipamentos e instalação de softwares básicos de ensino solicitados pelos professores que utilizam o ambiente. A manutenção é realizada uma vez por semestre.

Status: ativo.

Prioridade: baixa.

Solicitantes permitidos: Gestores, docentes e técnico administrativos.

O que entrega? Laboratório plenamente funcional.

Prazos:

- de atendimento: 24 horas;
- de resposta: 48 horas;
- de entrega: 5 dias úteis.

Como solicitar: Entrar em contato com o setor de atendimento da SUTIC pelos ramais 1710 ou 1743, pelos números (84) 3317-8210 / (84) 3317-8243 ou pelo e-mail atendimento.sutic@ufersa.edu.br.

Pré-requisitos: Os laboratórios devem estar disponíveis para manutenção.

Fluxo:

1. Gestor solicita ao setor de atendimento;
2. Setor de atendimento encaminha para o setor de manutenção;
3. O setor de manutenção avalia e executa correções;
4. Usuário é notificado pelo Sysaid.

Setores envolvidos: atendimento, manutenção.

Servidores habilitados: 3 servidores da divisão de suporte e serviços, indicados pela chefia.

3.15 Configuração de Impressão

Descrição do serviço: Configuração de impressora em terminal de usuário.

Status: ativo.

Prioridade: baixa.

Solicitantes permitidos: Gestores, docentes e técnico administrativos.

O que entrega? Serviço de impressão funcionando corretamente.

Prazos:

- de atendimento: 24 horas;
- de resposta: 48 horas;
- de entrega: 5 dias úteis.

Como solicitar: Entrar em contato com o setor de atendimento da SUTIC pelos ramais 1710 ou 1743, pelos números (84) 3317-8210 / (84) 3317-8243 ou pelo e-mail atendimento.sutic@ufersa.edu.br.

Pré-requisitos: O solicitante e o computador devem estar disponíveis em dia e hora marcados.

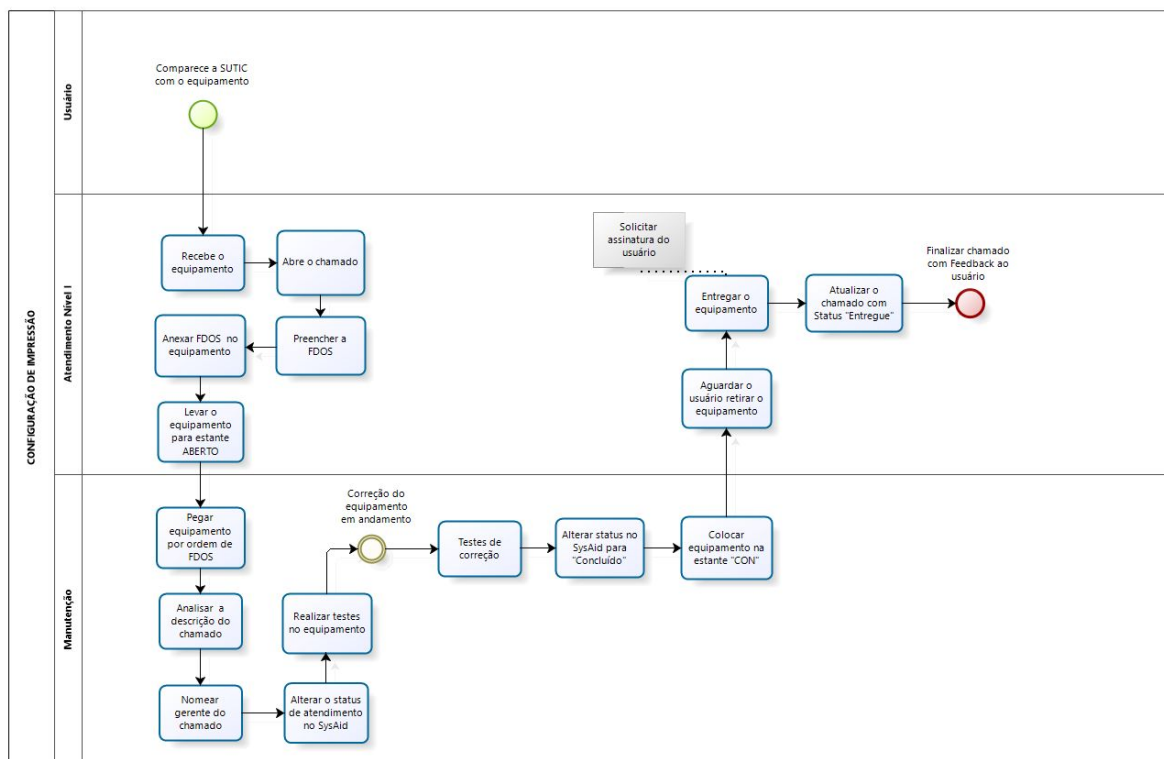
Fluxo:

1. O usuário comparece ao Setor de Atendimento da SUTIC com o equipamento;
2. O Setor de Atendimento recebe o equipamento e verifica os pré-requisitos;
3. O Setor de Atendimento abre o chamado, imprime uma Ficha de Ordem de Serviço, anexa ao equipamento e direciona para o Setor de Manutenção;
4. O usuário é informado por meio de nota técnica no chamado que o seu computador está na fila para atendimento;
5. O Setor de Manutenção avalia e executa as correções;

6. O usuário é notificado através do SysAid a respeito da conclusão do chamado;
7. O usuário comparece ao setor de atendimento da SUTIC para pegar o computador.

Setores envolvidos: atendimento, manutenção.

Servidores habilitados: 4 servidores da divisão de suporte e serviços, indicados pela chefia.



Powered by
bizagi
Modeler

3.16 Instalação de ponto de rede

Descrição do serviço: Instalar um ou mais pontos de rede local cabeada em edifícios da instituição, de acordo com a necessidade do setor solicitante.

Status: ativo.

Prioridade: baixa.

Solicitantes permitidos: Gestores de unidades.

O que entrega? Ponto de rede instalado e funcional.

Prazos:

- de atendimento: 24 horas;
- de resposta: 48 horas;
- de entrega: 5 dias úteis.

Como solicitar: Entrar em contato com o setor de atendimento da SUTIC pelos ramais 1710 ou 1743, pelos números (84) 3317-8210 / (84) 3317-8243 ou pelo e-mail atendimento.sutic@ufersa.edu.br.

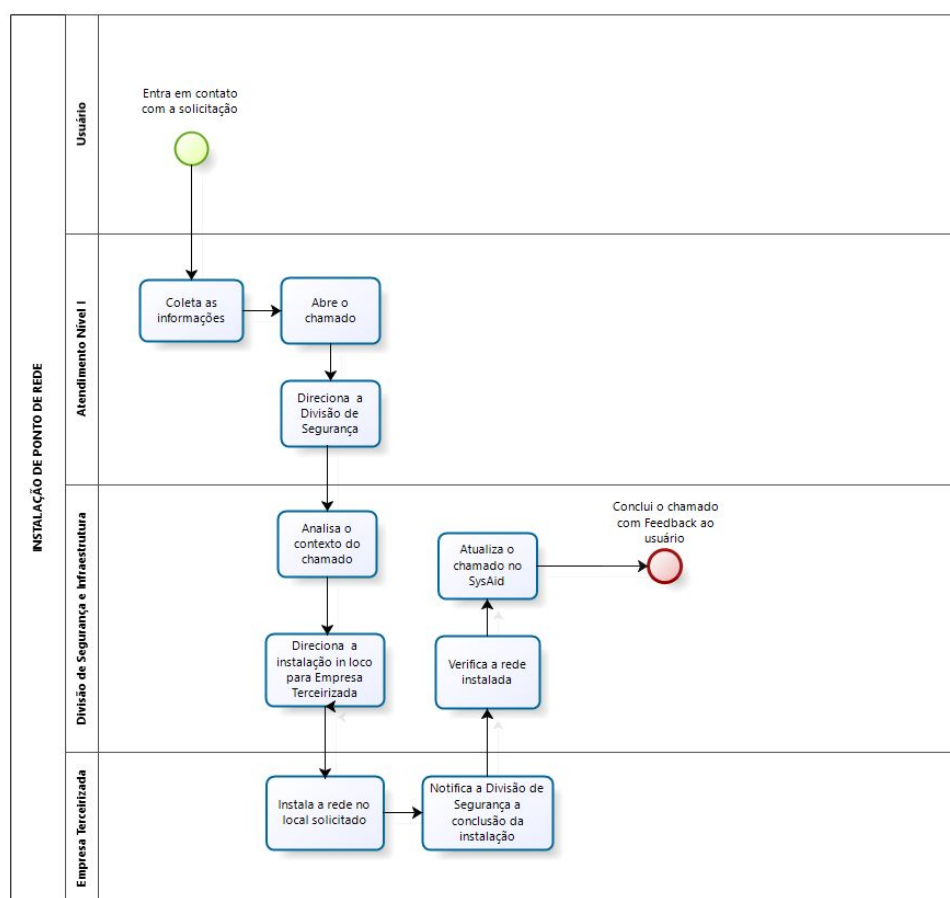
Pré-requisitos: O solicitante deve detalhar a demanda e informar acerca da locação dos pontos.

Fluxo:

1. O Usuário entra em contato com o Setor de Atendimento da SUTIC;
2. O Setor de Atendimento abre o chamado com as informações citadas e direciona para a Divisão de Segurança e Infraestrutura;
3. A Divisão de Segurança e Infraestrutura verifica o chamado e aciona a Empresa Terceirizada para realizar a instalação in loco;
4. A Empresa Terceirizada notifica a Divisão de Segurança e Infraestrutura sobre a conclusão da instalação;
5. A Divisão de Segurança e Infraestrutura verifica a instalação da rede local e conclui o chamado;
6. O usuário é notificado pelo SysAid.

Setores envolvidos: atendimento, infraestrutura.

Servidores habilitados: 3 servidores da divisão de infraestrutura, indicados pela chefia.



3.17 Hospedagem de páginas web

Descrição do serviço: Armazenamento de sites da internet que tenham vínculo com a Ufersa. Este serviço não inclui o desenvolvimento e layout das páginas.

Status: ativo.

Prioridade: baixa.

Solicitantes permitidos: Gestores de setores.

O que entrega? Espaço no nosso datacenter para hospedagem de sites com finalidade acadêmica e que esteja vinculado à Ufersa ou acesso ao portal institucional para inclusão do conteúdo.

Prazos:

- de atendimento: 24 horas;
- de resposta: 48 horas;
- de entrega: 5 dias úteis.

Como solicitar: Entrar em contato com o setor de atendimento da SUTIC pelos ramais 1710 ou 1743, pelos números (84) 3317-8210 / (84) 3317-8243 ou pelo e-mail atendimento.sutic@ufersa.edu.br.

Pré-requisitos: O solicitante deve detalhar a demanda. Se for o caso fornecer Arquivos da página web, comprovação de vinculação do conteúdo da página com a UFERSA e descrição breve do objetivo do site e responsável pela gestão do site.

Fluxo:

1. Usuário solicita ao setor de atendimento;
2. Setor de atendimento encaminha para a Divisão de Infraestrutura/Segurança;
3. Divisão de Infraestrutura/Segurança cria espaço em *datacenter* para hospedagem de página;
4. Usuário é notificado pelo Sysaid.

Setores envolvidos: atendimento, infraestrutura, segurança.

Servidores habilitados: 4 servidores das divisões de Infraestrutura e Segurança, indicados pelas respectivas chefias.

3.18 Projeto Lógico de Rede Local (sem fio)

Descrição do serviço: Desenvolvimento do projeto para a instalação de redes locais sem fio. O projeto envolve desde o dimensionamento da capacidade da rede até o posicionamento dos equipamentos para o melhor aproveitamento da área de cobertura.

Status: ativo.

Prioridade: baixa.

Solicitantes permitidos: Gestores de unidades da UFERSA.

O que entrega: Projeto escrito da rede sem fio.

Prazos:

- de atendimento: 48 horas;
- de resposta: 7 horas;
- de entrega: 30 dias.

Como solicitar: Entrar em contato com o setor de atendimento da SUTIC pelos ramais 1710 ou 1743, pelos números (84) 3317-8210 / (84) 3317-8243 ou pelo e-mail atendimento.sutic@ufersa.edu.br.

Pré-requisitos: Planta baixa do prédio, informações sobre a disposição dos setores e estimativa de densidade dos usuários nos locais.

Fluxo:

1. Usuário solicita ao setor de atendimento;
2. Setor de atendimento encaminha para Divisão de Infraestrutura/Segurança;

3. Divisão de Infraestrutura/Segurança analisa planta baixa e entrega projeto elaborado;
4. Usuário é notificado pelo Sysaid.

Setores envolvidos: atendimento, infraestrutura.

Servidores habilitados: 4 servidores das divisões de Infraestrutura e Segurança, indicados pelas respectivas chefias.

3.19 Projeto Lógico de Rede Local (com fio)

Descrição do serviço: Desenvolvimento do projeto para a instalação de redes locais com fio. O projeto envolve desde o dimensionamento da capacidade da rede até a escolha para os melhores locais dos pontos físicos de acesso à rede e aos materiais necessários.

Status: ativo.

Prioridade: baixa.

Solicitantes permitidos: Gestores de unidades organizacionais da UFERSA.

O que entrega: Projeto escrito da rede cabeada.

Prazos:

- de atendimento: 48 horas;
- de resposta: 7 horas;
- de entrega: 30 dias.

Como solicitar: Entrar em contato com o setor de atendimento da SUTIC pelos ramais 1710 ou 1743, pelos números (84) 3317-8210 / (84) 3317-8243 ou pelo e-mail atendimento.sutic@ufersa.edu.br.

Pré-requisitos: Planta baixa do prédio e informações sobre a disposição dos setores.

Fluxo:

1. Usuário solicita ao setor de atendimento;
2. Setor de atendimento encaminha para Divisão de Infraestrutura/Segurança;
3. Divisão de Infraestrutura/Segurança analisa planta baixa e entrega projeto elaborado;
4. Usuário é notificado pelo Sysaid.

Setores envolvidos: Atendimento, infraestrutura, Segurança.

Servidores habilitados: 4 servidores das divisões de Infraestrutura e Segurança, indicados pelas respectivas chefias.

3.20 Configuração de ponto de rede

Descrição do serviço: Colocar em funcionamento um ou mais pontos já instalados em uma rede local cabeada.

Status: ativo.

Prioridade: baixa.

Solicitantes permitidos: Gestores de setores.

O que entrega? Ponto de rede funcionando.

Prazos:

- de atendimento: 24 horas;
- de resposta: 48 horas;
- de entrega: 5 dias úteis.

Como solicitar: Entrar em contato com o setor de atendimento da SUTIC pelos ramais 1710 ou 1743, pelos números (84) 3317-8210 / (84) 3317-8243 ou pelo e-mail atendimento.sutic@ufersa.edu.br.

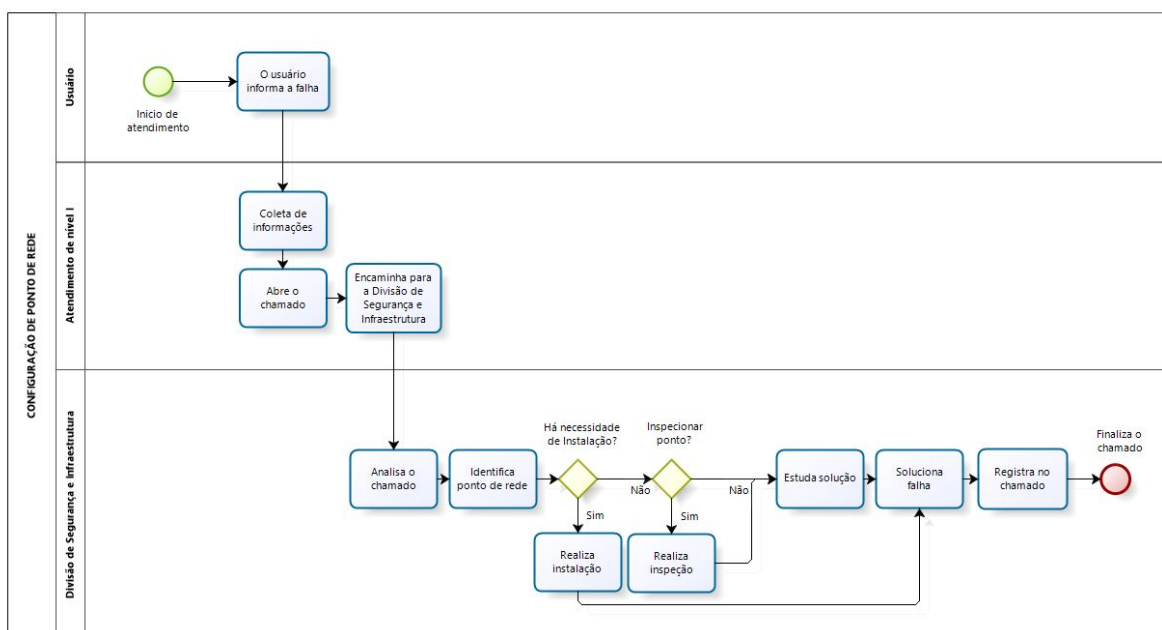
Pré-requisitos: O solicitante deve detalhar a demanda e informar detalhes acerca da locação dos pontos.

Fluxo:

1. Usuário solicita ao setor de atendimento;
2. Setor de atendimento encaminha para a Divisão de Infraestrutura;
3. Empresa terceirizada realiza o serviço e notifica a Divisão de Infraestrutura;
4. Divisão de Infraestrutura realiza a verificação e conclui o chamado;
5. Usuário é notificado pelo Sysaid.

Setores envolvidos: atendimento, infraestrutura.

Servidores habilitados: 3 servidores da divisão de infraestrutura, indicados pela chefia.



Powered by
bizagi
Modeler

3.21 Criação de conta de e-mail institucional

Descrição do serviço: Criação de uma conta de e-mail corporativo vinculada à UFERSA no domínio ufersa.edu.br.

Status: ativo.

Prioridade: baixa.

Solicitantes permitidos: técnico administrativos, docentes e discentes.

O que entrega: E-mail criado conforme a política de segurança da UFERSA.

Prazos:

- de atendimento: 15 minutos;
- de resposta: 30 minutos;
- de entrega: 1 hora.

Como solicitar: Comparecer presencialmente à SUTIC ou o chefe da unidade solicitante deve entrar em contato com o setor de atendimento da SUTIC pelo e-mail atendimento.sutic@ufersa.edu.br ou via memorando eletrônico.

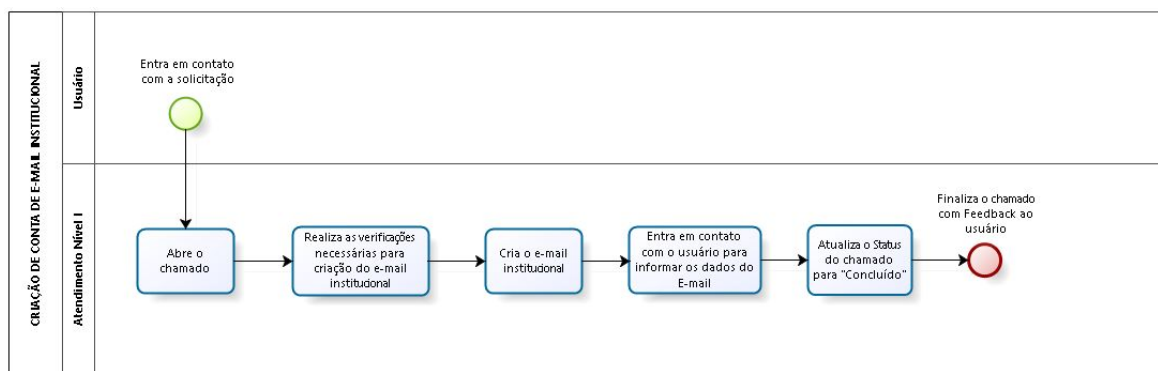
Pré-requisitos: Documento oficial com foto e comprovação de vínculo com a UFERSA ou e-mail do chefe da unidade solicitante.

Fluxo:

1. O usuário comparece a SUTIC, ou chefia de setor encaminha e-mail ou memorando eletrônico solicitando criação da conta contendo em anexo documento com foto e comprovante de vínculo com a universidade;
2. O Setor de Atendimento abre o chamado e realiza as verificações necessárias para criação do e-mail institucional;
3. O Setor de Atendimento cria o e-mail institucional com padrão “nome.sobrenome”;
4. O Setor de Atendimento entra em contato com o usuário via e-mail secundário ou telefone e repassa as informações;
5. Após a conclusão o chamado é encerrado e registrado no SysAid.

Setores envolvidos: atendimento.

Servidores habilitados: 3 servidores da divisão de suporte e serviços, indicados pela chefia.



3.22 Gerir participação em grupo de e-mail

Descrição do serviço: Inclusão ou remoção de usuários de e-mail das listas institucionais de e-mail interdocentes@ufersa.edu.br e tae@ufersa.edu.br.

Status: ativo.

Prioridade: baixa.

Solicitantes permitidos: técnico administrativos e docentes.

O que entrega? Inclusão ou exclusão das referidas listas de e-mails.

Prazos:

- de atendimento: 12 horas;
- de resposta: 15 horas;
- de entrega: 2 dias.

Como solicitar: Comparecer presencialmente à SUTIC ou o chefe da unidade solicitante deve entrar em contato com o setor de atendimento da SUTIC pelo e-mail atendimento.sutic@ufersa.edu.br ou via memorando eletrônico.

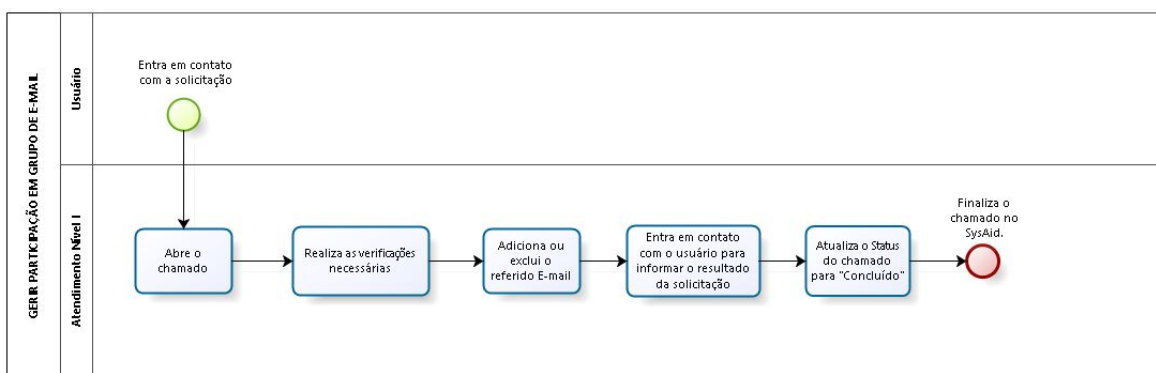
Pré-requisitos: E-mail do solicitante oriundo de conta institucional.

Fluxo:

1. O usuário comparece a SUTIC, ou chefia de setor encaminha e-mail ou memorando eletrônico solicitando;
2. O Setor de Atendimento abre o chamado e realiza as verificações necessárias;
3. O Setor de Atendimento adiciona ou exclui o referido E-mail;
4. O Setor de Atendimento entra em contato com o usuário via telefone e repassa as informações a respeito da solicitação;
5. Após a conclusão o chamado é encerrado e registrado no SysAid.

Setores envolvidos: atendimento.

Servidores habilitados: 3 servidores da divisão de suporte e serviços, indicados pela chefia.



Powered by
bizagi
Modeler

3.23 Verificação de incidente em impressora

Descrição do serviço: Solucionar problema de impossibilidade de impressão via acesso remoto, por orientação ao usuário via telefone ou, caso o problema não consiga ser solucionado, levantamento de informações e encaminhamento à empresa terceirizada responsável para atuação *in loco*.

Status: ativo.

Prioridade: baixa.

Solicitantes permitidos: Usuários de computadores interligados à rede de impressoras.

O que entrega? Restabelecimento da condição de impressão.

Prazos:

- de atendimento: 2 horas;
- de resposta: 4 horas;
- de entrega: 12 horas.

Como solicitar: Entrar em contato com o setor de atendimento da SUTIC pelos ramais 1710 ou 1743, pelos números (84) 3317-8210 / (84) 3317-8243 ou pelo e-mail atendimento.sutic@ufersa.edu.br.

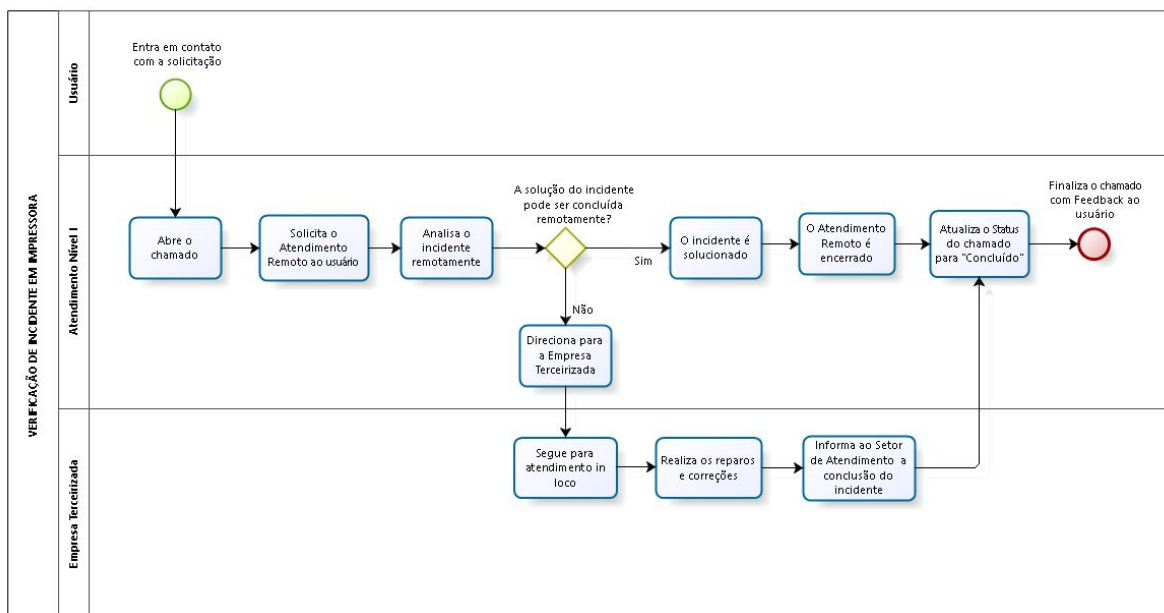
Pré-requisitos: Computador conectado à rede de impressão, ramal disponível no local e sistema de acesso remoto.

Fluxo:

1. O usuário entra em contato com o Setor de Atendimento da SUTIC;
2. O Setor de Atendimento abre o chamado e tenta solucionar o problema por acesso remoto ou repassando orientações ao usuário;
3. Caso o problema não seja resolvido, a empresa terceirizada é notificada para realizar a correção in loco;
4. A Empresa terceirizada vai até local da solicitação e soluciona o problema;
5. Após solucionar o problema, a Empresa Terceirizada informa ao Setor de Atendimento da SUTIC;
6. O Setor de Atendimento conclui o chamado e o usuário é notificado pelo SysAid.

Setores envolvidos: atendimento.

Servidores habilitados: 4 servidores da divisão de suporte e serviços, indicados pela chefia.



Glossário

prazo de atendimento: tempo máximo entre o contato do usuário e o encaminhamento para execução do serviço pelo técnico especializado. Este tempo define a prioridade do serviço.

prazo de resposta: tempo máximo que o usuário deve esperar para ser informado sobre a fila de atendimento e sobre que providências estão sendo tomadas acerca da sua solicitação; a resposta não é a efetiva solução, mas a expectativa da solução.

prazo de entrega: tempo estimado de solução. Mesmo para os casos em que este prazo seja variável, deve ser fornecido um prazo estimado. Caso este prazo seja superado, o usuário deve ser informado.

Ao Magnífico Reitor da UFERSA
Prof. José de Arimatea de Matos

E ao Superintendente de Tecnologia da Informação e Comunicação /UFERSA
Nichollas Rennah Adelino

Relatório da Comissão interna de avaliação da carta de Serviços da SUTIC

No Mês de janeiro de 2018, por solicitação do Superintendente de Tecnologia da Informação e Comunicação e por aclamação de seus pares, os servidores Alisson Alan Lima da Costa (SIAPE 1750248), Fábio Ezequiel Azevedo Braga (SIAPE 1958730), Kleber Jacinto (SIAPE 2453437), Luiz Cláudio Nogueira da Silva (SIAPE 1958724) e Marcelo Carlos de Araújo (SIAPE 2117235), todos lotados dentre as 4 divisões da SUTIC, constituíram Comissão provisória de avaliação da Carta de Serviços da SUTIC, com o objetivo de atualizar a lista de serviços disponíveis à comunidade, com especial atenção àqueles que devem estar disponíveis em horários estendidos.

A comissão primou pela impessoalidade, pela necessidade coletiva sobre a individual e pela validação das demandas do usuário (alunos, docentes e técnico-administrativos) como elementos para priorizar as alterações propostas. Neste contexto, a comissão procurou, através de apurada análise dos serviços prestados pela SUTIC, determinar quais prioridades deveriam ser atribuídas a cada serviço e qual o número ideal mínimo de servidores necessários para realizar cada ação.

Sob a ótica da prioridade, identificou-se que os serviços são divididos em 3 categorias: alta (quando o usuário necessita de um atendimento em, no máximo, 12 horas), média (quando o atendimento deve ocorrer em até 24h) e baixa (para prazo de atendimento superior a 24 horas). Para determinação de turnos contínuos, devem ser considerados somente os serviços de alta prioridade e, neste caso, faz-se necessário 4 servidores técnicos-administrativos, que permitem cobrir todos os turnos de 7:30 às 22:00, e também suprir ausências, programadas ou não.

Desta forma, constituiu-se uma nova carta de serviços, agrupada em 3 seções, conforme a prioridade dos serviços e seguindo as recomendações do ITIL (<https://www.itgovernance.co.uk/itil-books>), para descrever da forma mais completa possível cada serviço. Essa carta está em anexo juntamente a um texto de contextualização do cenário atual dos serviços de TI da UFERSA, e foram elaboradas as seguintes recomendações para nortear as decisões futuras dos gestores da Superintendência e da Universidade:

1. As chefias de cada divisão devem identificar os servidores habilitados para cada serviço independentemente de sua prioridade;
2. As chefias de cada divisão deverão tomar como critérios para determinação da habilitação: a) habilidade técnica, b) responsabilidade pessoal e institucional e c) capacidade de adaptação;
3. Para os todos os serviços, em especial aos de alta prioridade, as chefias devem priorizar a indicação do menor número possível de servidores (quatro é o número

mínimo, segundo a análise da comissão), considerando que cada servidor estará apto para realização de todos os serviços de alta prioridade que envolvam a unidade na qual está lotado e que os incidentes não ocorrem simultaneamente, na maior parte dos casos. Sempre que possível deve seguir a orientação da análise feita por esta comissão quanto ao número de servidores necessário;

4. Que a Comissão Interna de Avaliação da Carta de Serviços torne-se permanente;
5. Que avalie-se a Carta de serviços trimestralmente, pela Comissão Interna, seja ela permanente ou temporária;
6. Sempre que novos serviços sejam incorporados ou outros sejam desativados, que também seja atualizada a escala de serviços dos servidores que eventualmente encontrem-se em regime de turnos contínuos.

Crentes de que colaborou-se positivamente para o crescimento da instituição e que trabalhou-se de forma ética e tecnicamente correta, esperamos que as recomendações sejam acatadas.

Mossoró, 14 de Fevereiro de 2018.

Alisson Alan Lima da Costa (SIAPE: 1750248)

Fábio Ezequiel Azevedo Braga (SIAPE: 1958730)

Kleber Jacinto (SIAPE: 2453437)

Luiz Cláudio Nogueira da Silva (SIAPE: 1958724)

Marcelo Carlos de Araújo (SIAPE 2117235)