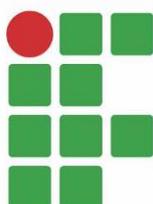




Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Mato Grosso do Sul

CATÁLOGO

SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO



INSTITUTO FEDERAL
Mato Grosso do Sul

ABRIL / 2017

Missão

Promover a educação de excelência por meio do ensino, pesquisa e extensão nas diversas áreas do conhecimento técnico e tecnológico, formando profissional humanista e inovador, com vistas a induzir o desenvolvimento econômico e social local, regional e nacional.

Visão

Ser reconhecido como uma instituição de ensino de excelência, sendo referência em educação, ciência e tecnologia no Estado de Mato Grosso do Sul.

Valores

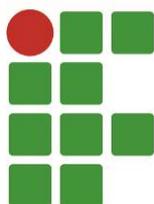
Inovação;

Ética;

Compromisso com o desenvolvimento local e regional;

Transparência;

Compromisso Social.



INSTITUTO FEDERAL

Mato Grosso do Sul



Sumário

1	Catálogo de Serviços	4
1.1	Introdução.....	4
1.2	Terminologia	4
1.3	Abertura de chamados.....	5
1.4	Atendimento	5
1.5	Categorias de chamado	6
1.5.1	Suporte ao usuário	6
1.5.2	WEBCONFERÊNCIA	9
1.5.3	VIDEOCONFERÊNCIA.....	10
1.5.4	MOODLE (IFMS local).....	11
1.5.5	Sistema Acadêmico.....	13
1.5.6	SUAP	14
1.5.7	SIGA-ADM	15
1.5.8	SISTEMAS DIVERSOS	17
1.5.9	SITE	18



1 Catálogo de Serviços

1.1 Introdução

O catálogo de serviços é um documento criado para organizar e apresentar os principais serviços de TI prestados pela Diretoria de Gestão de Tecnologia da Informação – DIRTl. Cada serviço está listado e agrupado de acordo com as suas características, além de outras informações importantes, servindo de guia para os servidores do Instituto Federal de Mato Grosso do Sul – IFMS quanto às solicitações a serem feitas a esta Diretoria.

Este catálogo é atualizado periodicamente, novos serviços são adicionados e outros alterados. Por isso é importante sempre consultar o documento mais recente.

1.2 Terminologia

Alguns termos específicos serão utilizados ao longo deste catálogo sendo importante entender o significado de cada um deles e sua conotação neste documento:

- **Chamado:** é o registro de uma solicitação de serviço junto a DIRTl. Cada chamado, depois de registrado, possui um número para acompanhamento;
- **Service Desk** ou **SD:** é o nome dado ao programa de computador utilizado para registro e gestão dos chamados;
- **Solicitante:** a pessoa ou o setor que solicitou algum serviço;
- **Acompanhamento:** interação escrita que ocorre através do Service Desk, seja do técnico com o solicitante ou vice-versa.



1.3 Abertura de chamados

Sempre que for necessário solicitar algum serviço de TI presente neste catálogo basta proceder com a abertura de um chamado. Um chamado pode ser aberto de duas formas:

1. **Por e-mail:** encaminhando uma mensagem com a descrição da solicitação para o endereço eletrônico sd@ifms.edu.br e;
2. **Pelo endereço <http://sd.ifms.edu.br>:** é necessário ter um usuário e senha para autenticação na página e então preencher o formulário com as informações da solicitação.

No texto do chamado é fundamental detalhar muito bem a solicitação descrevendo o erro que aparece ou o que se está pedindo, enviando a captura de tela, informando o passo a passo seguido, etc. sempre que possível.

Após o registro do chamado o solicitante receberá um e-mail em sua caixa institucional informando a respeito da abertura do mesmo.

Cada chamado deve possuir apenas uma solicitação e caso haja a necessidade de agrupar solicitações semelhantes em um mesmo registro a DIRTl deve ser consultada previamente.

1.4 Atendimento

O atendimento de uma solicitação pode ser feita presencialmente ou ainda, dependendo da demanda, remotamente. Cada categoria de solicitação tem um prazo máximo para atendimento e esse prazo só começa a ser contado a partir do momento em que o chamado é registrado, obedecendo as seguintes regras:

- O tempo de atendimento é dado em horas úteis, compreendendo o período das 8h às 12h e das 14h às 18h, de segunda a sexta-feira, exceto feriados;
- O tempo de atendimento é pausado sempre que:



- Houver algo que impeça o atendimento da solicitação (equipamento não disponível, ambiente inacessível, usuário ausente, etc.);
- Houver falta de algum serviço básico ou que sirva de condição necessária para tal, como: Internet, energia, comunicação com o SD, etc..

E sempre que houver a necessidade de suspender o tempo, a situação do chamado muda para “Pendente”.

Durante o tratamento do chamado o solicitante poderá receber e-mails em sua caixa institucional com as interações ocorridas em sua solicitação, e em algumas delas ele poderá ser convocado a prestar mais informações.

Ao final da tratativa o chamado é encerrado, o que significa que o atendimento da solicitação foi realizado com sucesso, e o solicitante receberá um e-mail informando a respeito da solução.

Podem ocorrer de algumas solicitações terem sido encaminhadas para o local errado, serem incoerentes, carentes de informação ou estarem duplicadas. Para estes casos o chamado será encerrado sem que haja o atendimento.

1.5 Categorias de chamado

Os principais serviços prestados pela DIRTl estão listados a seguir e separados em categorias e subcategorias:

1.5.1 Suporte ao usuário

1.5.1.1 Orientação de uso de dispositivos na rede (notebooks, smartphones, tablets, etc.) e criação de acesso a wireless para visitante.

Pré-requisitos: enviar à DIRTl solicitação formal através do Service Desk, tomar conhecimento das políticas de segurança de TI e utilização de recursos de TI institucionais ou particulares dentro da instituição, publicados no sítio do IFMS no endereço



<http://www.ifms.edu.br/wp-content/uploads/2011/05/política-de-segurança-da-informação.pdf>.

Obs. 1: Não é mais necessário cadastrar o número MAC dos dispositivos móveis na rede, bastando apenas o servidor fazer login na rede escolhida (IFMS-ADMINISTRATIVO, IFMS-ACADEMICO ou IFMS-VISITANTE). Portanto esse atendimento fica apenas para casos em que o usuário não conseguiu fazer login e precisa de orientação.

Obs. 2: Em caso de visitantes, os setor anfitrião desses convidados deverá solicitar através de chamado, com antecedência mínima de 24 horas, a criação do usuário provisório para acesso a rede *wireless*, especialmente em caso de eventos quando a quantidade de equipamentos a ser colocada na rede aumenta.

Requisitos: Trazer o dispositivo à DIRTl para obtenção das orientações. No caso de criação de acesso para usuário visitante deverá ser enviado o nome completo, CPF, e-mail pessoal, a descrição do evento que o convidado vai participar e a data de início e fim do acesso desse usuário.

Prazo máximo de atendimento: 16 horas.

1.5.1.2 Criação de e-mail institucional

Pré-requisitos: Deve ser enviado pela chefia imediata do novo servidor uma solicitação de criação da nova conta para o Service Desk ou via Memorando.

Requisitos: Enviar nome completo, local de lotação e e-mail pessoal do servidor, para envio da senha temporária e tomar conhecimento das políticas de política de criação de e-mails, publicados no sítio do IFMS no link <http://www.ifms.edu.br/wp-content/uploas/2011/05/política-de-composição-de-contas-de-usuário.pdf>.

Prazo máximo de atendimento: 24 horas.

1.5.1.3 Criação/alteração de unidade de compartilhamento no servidor da rede

A unidade de compartilhamento no servidor é uma pasta para armazenamento de arquivos onde os dados salvos nela são gravados no servidor e não na máquina utilizada pelo usuário. Regularmente é feito um backup (cópia de segurança) desses dados, por isso é mais



seguro e recomendado que os documentos institucionais sejam salvos nessas pastas. Lembrando que a DIRTI não se responsabiliza por documentos salvos na máquina utilizada pelo usuário, assim como arquivos particulares.

Obs.: Arquivos particulares não devem ser salvos no servidor.

Requisitos: Enviar nome do grupo com uma lista dos usuários participantes para inclusão através de memorando ou através do Service Desk. A solicitação deve ser feita pelo responsável do setor.

Prazo máximo de atendimento: 36 horas.

1.5.1.4 Criação de grupos de discussão e/ou inclusão de usuários nos mesmos

Os grupos de e-mail são criados para facilitar a troca de ideias entre pessoas relacionadas por um mesmo assunto, o grupo funciona como um e-mail, mas todos os e-mails recebidos são automaticamente enviados a todos do grupo, assim como a resposta dada por qualquer participante.

Requisitos: Enviar justificativa e lista completa dos usuários (nome e e-mail institucional) do novo grupo, por memorando ou através do Service Desk.

Prazo máximo de atendimento: 24 horas.

1.5.1.5 Renovar senha de e-mail institucional

Requisitos: Enviar e-mail pessoal para envio da senha temporária, por memorando ou através do Service Desk com a solicitação de renovação da senha.

Prazo máximo de atendimento: 8 horas.

1.5.1.6 Renovar senha de usuário de rede

A cada 6 meses a senha expira, o sistema operacional avisa que a senha está expirada e então o usuário deve trocar a senha.

Requisitos: Caso haja dúvidas na troca de senha, procurar um integrante de infraestrutura/suporte da DIRTI para auxílio na renovação da senha.

Verificar como fazer a troca pelo SUAP (ver item 1.5.5.1).



Prazo máximo de atendimento: 8 horas.

1.5.1.7 Instalação de computador e/ou impressora

Requisitos: Enviar solicitação de instalação através do Service Desk ou via Memorando, citando o computador e/ou impressora a ser instalada, onde está presente e quais computadores deverão ser configurados para impressão (para o caso de impressora). A solicitação deve ser feita pelo responsável pelo setor ou chefia da área.

Prazo máximo de atendimento: 8 horas.

1.5.1.8 Atendimentos não previstos nos citados acima

Requisitos: Enviar solicitação através do Service Desk ou via Memorando e descrever de forma **clara** e **detalhada** o problema/solicitação, para que o atendimento possa ser entendido antes de estar presente no local, com o objetivo de, se possível, resolver o chamado remotamente seja por telefone, acesso remoto ou através de interações no Service Desk.

Prazo máximo de atendimento: Estipulado no ato do atendimento inicial, sendo o prazo mínimo de 16 horas.

1.5.2 WEBCONFERÊNCIA

A webconferência é uma sala de reuniões online, onde pessoas de diversos locais podem participar de uma reunião através da internet.

1.5.2.1 Agendamento de webconferência

Requisitos: Enviar por memorando ou através do Service Desk uma solicitação com data e duração determinada com antecedência de, pelo menos, 16 horas úteis.

Prazo máximo de atendimento: assim que verificado disponibilidade na agenda. Lembrando que no momento dispomos de apenas duas salas de webconferência, aumentando assim a importância de fazer a solicitação com antecedência.



1.5.3 VIDEOCONFERÊNCIA

Serviço de comunicação audiovisual entre pessoas que estão em lugares diferentes, promovendo interatividade em tempo real e o compartilhamento de recursos de mídia para apresentações institucionais, dando a sensação de que os interlocutores encontram-se no mesmo local.

1.5.3.1 Agendamento de videoconferência

Requisitos: Enviar através de chamado (sd@ifms.edu.br) com no mínimo 24 horas corridas de antecedência com as seguintes informações:

- **Data, horário de início e horário de término (ainda que previsto)** – sugerimos consultar por telefone a disponibilidade da data desejada antes de formalizar por chamado;
- **Quais campi vão participar** – sem essa informação é impossível criar o evento no sistema;
- **Se vai ser necessário gravar** – as videoconferências não são gravadas por padrão, por isso se no chamado não havia essa solicitação o evento não será gravado.

Observações importantes:

- **Não informamos os participantes sobre o evento** – a equipe da DIRT não comunica aos participantes do evento sobre início, término ou qualquer outro tipo de informação referente à videoconferência. Portanto cabe ao solicitante informar os convidados sobre o evento e solicitar que eles façam o agendamento das respectivas salas de videoconferência nos campi;
- **O Serviço não será agendado para um mesmo evento por mais de seis vezes** – não faremos agendamento a longo prazo, o máximo de agendamento é de 2 meses, caso seja necessário novas datas, após o último evento enviar nova solicitação ao sd. Obs.: Caso o evento não seja realizado por duas vezes consecutivas sem que a DIRTI seja avisada, os demais agendamentos do evento serão cancelados.



Prazo máximo de atendimento: 16 horas para a resposta confirmando ou não a disponibilidade do serviço.

1.5.4 MOODLE (IFMS local)

O Moodle é uma plataforma de apoio à educação a distância.

1.5.4.1 Criação de conta para professor

Os professores e tutores que já estão cadastrados no Siga-Edu serão automaticamente cadastrados no Moodle do EAD. Nesse caso, o usuário de acesso será sempre o número do CPF (sem pontos e traços) e a senha inicial será **mudar123**.

Os professores e tutores que não conseguirem acessar com os dados informados anteriormente podem entrar em contato informando o problema pelo e-mail eadadmin@ifms.edu.br com as seguintes informações:

Requisitos: Nome completo, CPF, e-mail e cidade. A solicitação deve conter também: campus, nível (médio, superior, PRONATEC, ETEC, etc.), curso, turma (ano, semestre e turno) e disciplinas que serão ministradas.

Prazo máximo de atendimento: 16 horas úteis.

1.5.4.2 Criação de conta para alunos

Os alunos cadastrados no sistema Siga-Edu serão automaticamente cadastrados no Moodle do EAD. Nesse caso, o usuário de acesso será sempre o número do CPF (sem pontos e traços) e a senha inicial será **mudar123**.

Para qualquer problema de acesso, entre em contato pelo e-mail eadadmin@ifms.edu.br.

Prazo máximo de atendimento: 24 horas úteis.

1.5.4.3 Criação de disciplinas presenciais no Moodle

Pré-Requisito: É necessário que a disciplina esteja lançada no Siga-Edu.



Requisitos: Solicitar criação da disciplina informando os dados da disciplina pelo e-mail eadadmin@ifms.edu.br conforme os passos descritos abaixo:

1. Acesse o Sistema Acadêmico através do endereço; <http://sistemas.ifms.edu.br/sigaeduxt>;
2. Depois disso, clique no botão Professores e acesse o menu Diário de Classe;
3. Tente localizar sua disciplina, e localize o código da classe: Por exemplo:
20131039301ACG - CSI - MA41AFundamentos MatemáticosA;
4. Copie esse código e envie junto com a solicitação pelo e-mail;

1.5.4.4 Suporte

Requisitos: Descrever o problema com maior detalhamento possível e encaminhar ao Service Desk.

Prazo máximo de atendimento: 8 horas úteis.

1.5.4.5 Treinamento

Requisitos: encaminhar solicitação para o Service Desk com a relação do(s) servidor(es) a ser(em) treinado(s) e função(ões) dele(s) no sistema.

Prazo máximo de atendimento: 24 horas úteis para o contato inicial e agendamento.

1.5.4.6 Novas Funcionalidades/Relatórios

Pré-requisitos: estudo junto ao setor/pessoa solicitante.

Requisitos: detalhar a nova funcionalidade/relatório através de solicitação ao Service Desk.

Prazo máximo de atendimento: 24 horas úteis para o contato inicial e agendamento de entrevistas

Prazo de entrega: Indeterminado.



1.5.4.7 Correção de erros

Requisitos: detalhar o erro ao Service Desk, se possível com capturas de tela.

Prazo de resposta: 8 horas úteis.

Prazo máximo de atendimento: indeterminado.

1.5.5 Sistema Acadêmico

1.5.5.1 Criação/Alteração de usuário ou perfil de acesso

Pré-requisitos: possuir um e-mail institucional e possuir Pessoa Física cadastrada no Sistema Acadêmico (o cadastro pode ser feito pela CEREL).

Requisitos: a chefia imediata deve encaminhar solicitação para o Service Desk com os dados do solicitante (Nome, SIAPE, CPF, e-mail institucional e cargo ocupado) e perfil desejado (CEREL, Professor, DIREN, etc.).

Prazo máximo de atendimento: 16 horas úteis.

1.5.5.2 Inclusões/correções/alterações/exclusões em massa

Pré-requisitos: estudo de impacto das alterações.

Requisitos: detalhar a situação ao Service Desk encaminhando os dados, caso necessário, corretamente formatados de acordo com a operação a ser realizada.

Prazo máximo de atendimento: 24 horas úteis.

1.5.5.3 Solicitação de Treinamento

Requisitos: detalhar a necessidade através do Service Desk informando o quantitativo de pessoas participantes.

Prazo de resposta: 16 horas úteis.

Prazo máximo de atendimento: indeterminado (depende da agenda, necessidade de viagem, etc.).



1.5.5.4 Novas funcionalidades/relatórios

Pré-requisitos: estudo junto ao setor/pessoa solicitante.

Requisitos: detalhar a nova funcionalidade através do Service Desk.

Prazo de resposta: 8 horas úteis.

Prazo máximo de atendimento: indeterminado.

1.5.5.5 Correção de Erros

Requisitos: detalhar o erro ao Service Desk, se possível com captura de tela.

Prazo de resposta: 8 horas úteis.

Prazo máximo de atendimento: indeterminado.

1.5.6 SUAP

1.5.6.1 Alteração de senha

Requisitos: Seguir procedimento listado no endereço a seguir:

<https://drive.google.com/file/d/0B5ZhPuLwec7rRGlzUHI2WVRqeXc/edit?usp=sharing>.

Prazo máximo de atendimento: imediato.

1.5.6.2 Suporte

Requisitos: Descrever o problema com maior detalhamento possível através do Service Desk.

Prazo máximo de atendimento: 8 horas úteis.

1.5.6.3 Treinamento

Requisitos: servidor(es) a ser(em) treinado(s) e função(ões) dele(s) no sistema.

Prazo máximo de atendimento: 24 horas úteis para o contato inicial e agendamento.



1.5.6.4 Novas Funcionalidades/Relatórios

Pré-requisitos: estudo junto ao setor/pessoa solicitante.

Requisitos: detalhar a nova funcionalidade/relatório através do Service Desk.

Prazo máximo de atendimento: 24 horas úteis para o contato inicial e agendamento de entrevistas.

Prazo de entrega: indeterminado.

1.5.6.5 Correção de erros

Requisitos: detalhar o erro ao Service Desk, se possível com captura de tela.

Prazo de resposta: 8 horas úteis.

Prazo máximo de atendimento: indeterminado.

1.5.7 SIGA-ADM

1.5.7.1 Criação de conta

Requisitos: encaminhar solicitação através do Service Desk com o nome completo, CPF e sigla do setor (de acordo com o organograma oficial).

Prazo máximo de atendimento: 8 horas úteis.

1.5.7.2 Alteração de senha

Requisitos: encaminhar solicitação através do Service Desk com o nome completo ou nome de usuário no SIGA-ADM.

Prazo máximo de atendimento: 8 horas úteis.

1.5.7.3 Mudança de perfil

Requisitos: encaminhar solicitação através do Service Desk com o nome de usuário SIGA-ADM e setor a ser incluído.



Prazo máximo de atendimento: 8 horas úteis.

1.5.7.4 Mudança de Permissões

Requisitos: encaminhar solicitação através do Service Desk com o usuário SIGA-ADM e permissões a serem modificadas.

Prazo máximo de atendimento: 8 horas úteis.

1.5.7.5 Suporte

Requisitos: encaminhar solicitação através do Service Desk descrevendo o problema com maior detalhamento possível.

Prazo máximo de atendimento: 8 horas úteis.

1.5.7.6 Treinamento

Requisitos: encaminhar solicitação através do Service Desk com o(s) servidor(es) a ser(em) treinado(s) e módulo(s) a serem abordados.

Prazo máximo de atendimento: 24 horas úteis para o contato inicial e agendamento.

1.5.7.7 Novas Funcionalidade/Relatórios

Como o SIGA-ADM está sendo descontinuado, não será feito o desenvolvimento de novas funcionalidades.

1.5.7.8 Correção de erros

Requisitos: encaminhar solicitação através do Service Desk com o detalhamento do erro e, se possível, com captura de tela.

Prazo de resposta: 8 horas úteis.

Prazo máximo de atendimento: indeterminado.



1.5.8 SISTEMAS DIVERSOS

1.5.8.1 Suporte

Requisitos: encaminhar solicitação através do Service Desk descrevendo o problema com maior detalhamento possível.

Prazo máximo de atendimento: o prazo será definido com o solicitante após análise do problema.

1.5.8.2 Treinamento

Requisitos: encaminhar solicitação através do Service Desk com o(s) servidor(es) a ser(em) treinado(s) e sistema(s) a serem abordados.

Prazo máximo de atendimento: 24 horas úteis para o contato inicial e agendamento.

1.5.8.3 Solicitação de Desenvolvimento de Sistemas

Requisitos: envio de memorando à DIRTI formalizando pedido contendo a descrição das funcionalidades, em conjunto com solicitação ao Service Desk.

Prazo máximo de atendimento: 24 horas úteis para o contato inicial e agendamento de entrevistas.

Prazo de entrega: indeterminado.

1.5.8.4 Solicitação de Relatório

Pré-requisitos: estudo junto ao setor/pessoa solicitante.

Requisitos: encaminhar solicitação através do Service Desk detalhando o novo relatório.

Prazo máximo de atendimento: 16 horas úteis para o contato inicial e agendamento de entrevistas.



1.5.9 SITE

1.5.9.1 Alteração de layout

Requisito: a solicitação deve ser feita pela equipe de Programação Visual através do Service Desk.

Prazo de resposta: 16 horas úteis para o contato inicial e agendamento de entrevistas.

Prazo máximo de atendimento: indeterminado.

1.5.9.2 Correção de erros

Requisitos: a solicitação deve ser detalhada e encaminhada ao Service Desk.

Prazo de resposta: 16 horas úteis para o contato inicial e agendamento de entrevistas.

Prazo máximo de atendimento: indeterminado.

1.5.9.3 Levantamento de informações/estatísticas

Requisitos: a solicitação deve ser detalhada, justificada e encaminhada ao Service Desk.

Prazo máximo de atendimento: 24 horas úteis.

1.5.9.4 Suporte

Requisitos: Descrever o problema ao Service Desk de forma detalhada.

Prazo máximo de atendimento: 16 horas úteis.

1.5.9.5 Treinamento

Requisitos: enviar solicitação através do Service Desk informando o motivo do treinamento, a quantidade de pessoas a serem treinadas, qual o conteúdo desejado, etc.

Prazo máximo de atendimento: 24 horas úteis para o contato inicial e agendamento.



Rua Ceará, 972, Bairro Santa Fé – Campo Grande, MS – CEP: 79021-000
Telefone: (67) 3378-9501