



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

## **Catálogo de Serviços de TIC**

**Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação**

**2019**

**Histórico – Revisões**



## MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

<b>Data</b>	<b>Versão</b>	<b>Descrição</b>	<b>Autor</b>
17/04/2018	1.0	Criação do documento	Hugo Silva Faria
26/02/2019	2.0	Atualização do documento	Hugo Silva Faria Waldene A. S. Watanabe
18/04/2019	3.0	Atualização do documento	Edimária Cerqueira Rodrigues Lamounier João Bezerra Junior



## MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

### Sumário

1.Apresentação	6
2.Introdução	7
2.1.Objetivos do Catálogo de serviços de TIC	8
2.2.Abrangência do Catálogo de serviços de TIC	8
2.3.Período de revisão do Catálogo de serviços de TIC	8
2.4.Ferramentas utilizadas no Catálogo de Serviços de TIC	8
3.Termos e Abreviações	10
4.Clientes da DTIC	10
4.1.Clientes Internos:	10
4.2.Clientes Externos:	11
5.Conceitos	11
5.1.Central de Serviços de tecnologia da informação	11
5.2.Base de conhecimento	12
5.3.Acordo de nível de Serviço	12
5.4.Tipos de atendimentos	13
6.Central de Serviços de TIC do IFB	14
6.1.Como funciona a central de serviços	14
6.1.1. Atendimento de Nível 1	14
6.1.2. Atendimento de Nível 2	14
6.2.Centro de Operações de Rede (COR)	14
7.Catálogo de Serviços	16
7.1.Acesso à Rede, Webmail, Pastas ou Sistemas	16
7.1.1. Requisições	16
7.1.2. Incidentes	18
7.2.Microcomputadores, Dispositivos e Impressoras	18
7.2.1. Requisições	18
7.2.2. Incidentes	20



## MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

7.3.Sistemas Acadêmicos, Administrativos e Portais	20
7.3.1. Requisições	20
7.3.2. Incidentes	22
7.4.Segurança da informação	23
7.4.1. Incidentes	24
7.5.Software e aplicativos	25
7.5.1. Requisições	25
7.5.2. Incidentes	25
7.6. Armazenamento e servidores	26
7.6.1. Requisições	26
7.7.Repositório Digital	27
7.7.1. Requisições	27
7.7.2. Incidentes	28
7.8.Telefonia	28
7.8.1. Requisições	28
7.8.2. Incidentes	29
7.9.Treinamentos	30
7.9.1. Requisições	30
7.10.Consultoria	30
7.10.1.Requisições	30
8.Catálogo de Sistemas Informatizados do IFB	32
9.Fatores críticos para a implantação do Catálogo de Serviços de TIC	33
10.Conclusão	34
ANEXO I	35

### Lista de Figuras

Figura 1 - Ilustração do software unitizado	9
---	---



## MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Figura 2 - Ilustração do menu de acesso a Central de Serviços	9
Figura 3 - Abertura de chamados	9
Figura 4 - Processo de atendimento a Chamados	12
Figura 5 - Centro de Operações de Rede do IFB	15

### Lista de Tabelas

Tabela 1 - Termos e abreviações	10
Tabela 2 - Catálogo de Sistemas	32



## MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

### 1. Apresentação

O Catálogo de Serviço de Tecnologia da Informação e Comunicação é um instrumento que organiza todos os serviços prestados pelas Equipes de TIC para o Instituto Federal de Educação, Ciências e Tecnologia de Brasília - IFB.

O Catálogo de serviços de TIC é um projeto do Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação – PDTIC 2019/2020 alinhado ao objetivo estratégico “Adequar o gerenciamento de serviços de TIC”, e a iniciativa “Implantar Gerenciamento de Serviços de TIC no IFB” com a ação “ Produzir um catálogo de serviços de TIC”.

O presente documento se estrutura da seguinte forma:

- Primeiramente apresenta informações iniciais sobre o Catálogo de serviços de TIC como: objetivo, conteúdo, abrangência, revisão e ferramentas de gerenciamento do catálogo de serviço.
- No segundo momento são apresentados os conceitos relacionados à central de serviços.
- Na última parte consta a relação dos serviços de tecnologia da informação e catálogo de sistemas mantidos pela DTIC e os fatores críticos para a implantação do Catálogo de serviços de TIC.
- Documentos e informações adicionais foram colocados na seção anexo neste documento.



## MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

### 2. Introdução

A instituição pública, como o IFB, que tem por missão: " Oferecer ensino, pesquisa e extensão no âmbito da Educação Profissional e Tecnológica, por meio da inovação, produção e difusão de conhecimentos, contribuindo para a formação cidadã e o desenvolvimento sustentável, comprometidos com a dignidade humana e a justiça social." - tem de observar a forma como todos os serviços, relacionados a sua missão, são fornecidos aos seus usuários. Norteadas por essa premissa, a equipe da DTIC cria o Catálogo de Serviços de TIC do IFB para informar, de maneira clara e objetiva, todos os serviços de tecnologia da informação ofertados à comunidade do IFB por essa diretoria. Além de informar os serviços ofertados, o Catálogo de Serviços de TIC do IFB apresenta a maneira como solicitar o serviço e qual é o prazo para seu atendimento.

A elaboração deste Catálogo de Serviço tem por base o benchmarking de catálogo de serviços de TI de outros órgãos do SISP, e elementos da ITIL<sup>1</sup>





## MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

### 2.1. Objetivos do Catálogo de serviços de TIC

O objetivo do Catálogo de Serviços de TIC do IFB é trazer uma visão clara de quais serviços a TI oferta, oferecendo informações e procedimentos para requisitar os serviços disponíveis.

Os objetivos específicos com a publicação deste instrumento são:

- Apresentar o conceito de serviços de TIC;
- Ser um instrumento para definir e registrar as expectativas da comunidade do IFB;
- Padronizar as solicitações de serviços de TIC pela comunidade do IFB;
- Padronizar a entrega dos serviços de TIC;
- Incrementar a qualidade dos serviços de TIC;
- Agilizar a entrega do serviço solicitado;
- Melhorar o gerenciamento dos níveis de serviços de TIC;
- Melhorar a divulgação dos serviços/produtos prestados pela TI.

### 2.2. Abrangência do Catálogo de serviços de TIC

O Catálogo de serviços de TIC abrange os serviços prestados pela DTIC e Equipes de TIC dos Campi para todas as áreas do IFB.

### 2.3. Período de revisão do Catálogo de serviços de TIC

O Catálogo de serviços de TIC não é um documento imutável, pelo contrário, ele é um instrumento "vivo" que deve ser atualizado quando o IFB identificar mudanças no ambiente interno ou externo. O documento deve ser revisto e atualizado anualmente para atender às novas necessidades, que eventualmente forem surgindo.

### 2.4. Ferramentas utilizadas na gestão do Catálogo de Serviços de TIC





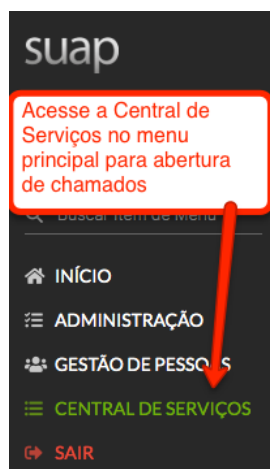
## MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

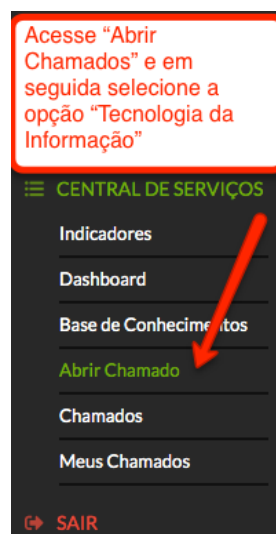
Para gerenciar o Catálogo de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação do IFB será utilizado o Sistema Unificado de Administração Pública - SUAP. O sistema está disponível na internet e intranet do IFB através do endereço <http://suap.ifb.edu.br>.



**Figura 1 - Ilustração do software utilizado**



**Figura 2 - Menu para acessar a Central de Serviços**



**Figura 3 - Abertura de chamados**

### 3. Termos e Abreviações

Os conceitos relacionados a termos técnicos e abreviações mencionadas no decorrer deste documento, são apresentados na tabela abaixo.



## MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Termos e Abreviação	Descrição
ANS	<b>Acordo de Nível de Serviço</b>
DTIC	<b>Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação</b>
ISO/IEC	<i>International Organization for Standardization/ International Electrotechnical Commission</i>
ITIL	<i>Information Technology Infrastructure Library</i>
PDTIC	<b>Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação</b>
TI	<b>Tecnologia da Informação</b>
NOC	<i>Network Operations Center</i>
COR	<b>Centro de Operações de Rede</b>
TIC	<b>Tecnologia da Informação e Comunicação</b>

Tabela 1 - Termos e abreviações

#### 4. Clientes da TIC

O Catálogo de serviços de TIC é elemento de alinhamento entre os clientes e a TIC. Os principais clientes da TIC são constituídos pelos colaboradores representantes das áreas descritas no item 4.1, além dos clientes externos do item 4.2.

##### 4.1. Clientes Internos:

- Técnicos Administrativos;
- Docentes;
- Discentes;
- Terceirizados;
- Estagiários;
- Bolsistas.

##### 4.2. Clientes Externos:

- Estudantes egressos;



## MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

- Pais e responsáveis;
- Empresas;
- Fornecedores;
- Órgãos públicos Federais;
- Órgãos públicos distritais.

### 5. Conceitos

#### 5.1. Central de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação

A Central de Serviços de TIC tem como objetivo servir como ponto único de contato para os usuários de TI e restaurar a operação normal dos serviços com o mínimo de impacto nos negócios do cliente.

Conhecida também como Service Desk, que tem como função, de acordo com a ITIL, “Restabelecer os serviços a sua operação normal o mais rapidamente possível, seja instalando, configurando ou removendo itens de hardware e software”, e atendendo às solicitações de serviços.





## MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

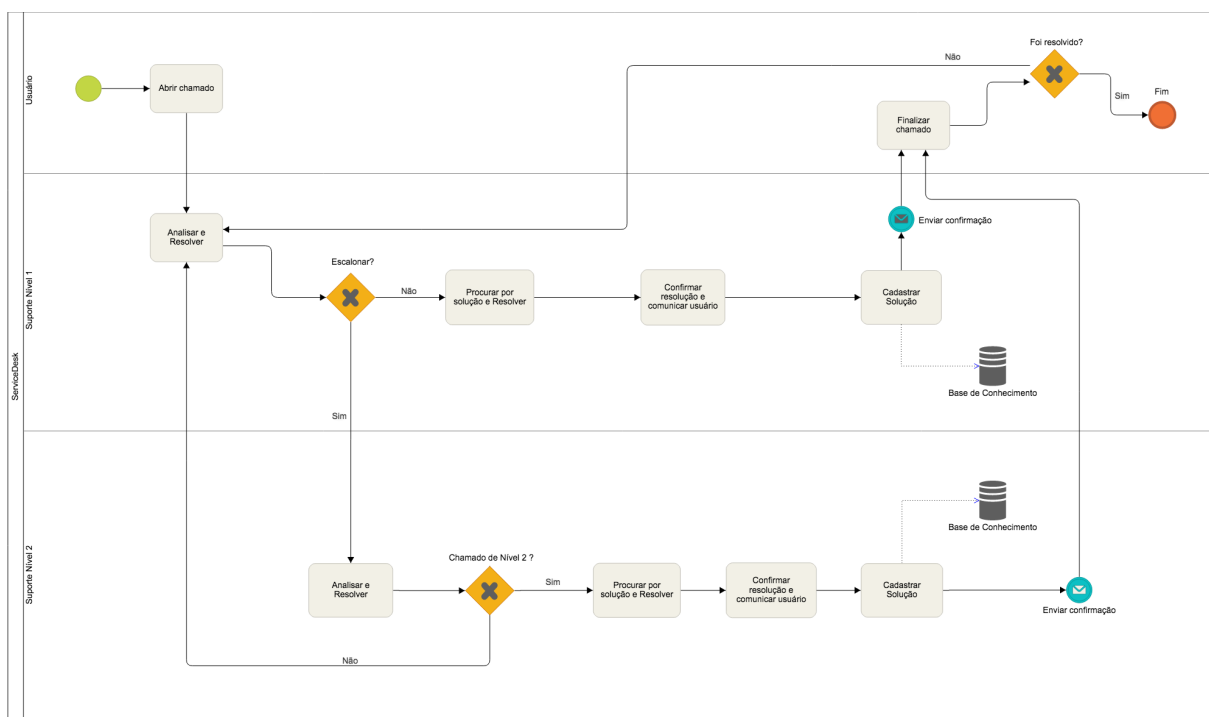


Figura 4 - Processo de atendimento a Chamados

### 5.2. Base de conhecimento

A **Base de Conhecimento** é um repositório de conhecimentos acumulados sobre um determinado assunto ou problema. Essas informações podem ser utilizadas na solução dos problemas semelhantes apresentados pelos usuários em um Service Desk.

### 5.3. Acordo de nível de Serviço

Um Acordo de Nível de Serviço - ANS (SLA, do inglês Service Level Agreement) é um acordo firmado entre as áreas de negócio e a unidade de TIC, que descreve as metas de nível de serviço. O acordo deve equilibrar demandas e ofertas, benefícios e custos entre TIC e a área de negócio, com obrigações e direitos de ambas as partes, como a medição da disponibilidade dos serviços e a medição do tempo de atendimento de um chamado.



## MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Segundo a norma brasileira ABNT NBR ISO/IEC 20000-1, o ANS deve ser acordado entre os requisitantes ou interessados em um determinado serviço de TI e o responsável pelos serviços de TIC da organização, e deve ser revisado periodicamente para certificar-se de que continua adequado ao atendimento das necessidades de negócio da organização.

### 5.4. Tipos de atendimentos

Os serviços do Catálogo de Serviços de TIC do IFB estão classificados em 2 tipos:

- Requisições: Solicitação formal de um usuário para algo a ser fornecido.
- Incidentes: Qualquer evento que não é parte padrão da operação de um serviço que causa ou pode causar interrupção.



## MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

### 6. Funcionamento da Central de Serviços de TIC do IFB

A Central de Serviço de TIC do IFB funciona na sala da Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação - DTIC, localizada na Reitoria. Nos Campi, a TI está representada pelos Técnicos em TIC que estão lotados nas Diretorias de Administração de cada Campus.

O horário de funcionamento da DTIC é das 8h às 18h, nos dias úteis. Alguns serviços poderão ser executados em horários especiais para não comprometer o funcionamento do órgão.

Os colaboradores têm somente uma forma de abrir chamado na central de serviços: pelo sistema SUAP.



Para acessar o sistema SUAP o usuário deve acessar o endereço <http://suap.ifb.edu.br>, logar no sistema com as credenciais de rede e na página principal na aba da Central de Serviços, clicar no ícone “+ Abrir Chamado”

Para melhor gestão e controle, a Central de Serviços de TIC foi dividida em 2 (dois) níveis de suporte com papéis e responsabilidades diferentes: Nível 1 e Nível 2.

#### 6.1.1. Atendimento de Nível 1

O suporte Nível 1 é o primeiro contato do usuário com a TI. As principais funções deste nível é reclassificar o chamado quando necessário, tirar dúvidas e realizar o atendimento inicial da demanda. Este nível poderá realizar alguns atendimentos de forma remota ou local de acordo com suas competências, buscando dar soluções o mais rápido possível, dentro dos níveis de serviços estabelecidos.

#### 6.1.2. Atendimento de Nível 2



## MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Chamados de Nível 2 consiste em atendimentos mais especializados, é responsável por solucionar os chamados de sua competência, classificados anteriormente, e os chamados que não foram solucionados pelo nível 1. Caso não consiga prover uma solução, deverá acionar o nível 3, para que possam verificar as causas do problema e possíveis soluções, juntamente com o nível 2. que não foram possíveis serem solucionados pelo atendimento de Nível 1 e foram direcionados para o Nível 2.

A DTIC é responsável pelo atendimento de Nível 1 da Reitoria, Pró-Reitorias e setores vinculados e Nível 2 dos Campi do IFB. Os chamados de Nível 1 abertos nos campi, serão tratados pelas equipes de TIC locais e quando necessário serão escalonados para a DTIC, que dará suporte de Nível 2.

### 6.2. Centro de Operações de Rede (COR)

O Centro de Operações de Rede – COR, por definição é um local onde se centraliza a gerência da rede de comunicação do IFB. A partir desse centro e de softwares, é possível o monitoramento da rede pelos operadores sendo possível saber, em tempo real, a situação de cada "ativo" dentro da rede.



Figura 5 – Centro de Operações de Rede do IFB

## 7. Catálogo de Serviços



## MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Os serviços estão categorizados e agrupados conforme Tabela 2. Para cada serviço do catálogo, foram definidas algumas características como: Nome do serviço, tipo, requisitos e o acordo de nível de serviço – ANS.

### 7.1. Acesso à Rede, Webmail, Pastas ou Sistemas

Grupo de serviços de solicitações ou incidentes relacionados ao login utilizado pelo usuário da rede em acesso à serviços e sistemas de informação do Instituto.

#### 7.1.1. Requisições

<b>Nome:</b>	<b>Criação de login e senha para acesso à rede e ao Webmail.</b>
<b>Tipo:</b>	Requisição
<b>Descrição:</b>	O serviço é destinado a novos usuários que necessitam de acesso à rede do IFB bem como ao e-mail corporativo. Deverá ser aberto pela chefia imediata.
<b>Requisitos:</b>	No corpo do chamado deverá ser fornecido os dados: Nome completo, SIAPE ou Matrícula e acessos desejados (Pastas compartilhadas).
<b>Nível:</b>	1
<b>ANS:</b>	08 horas

<b>Nome:</b>	<b>Redefinição de senha</b>
<b>Tipo:</b>	Requisição
<b>Descrição:</b>	A solicitação deverá ser realizada quando o usuário, por algum motivo, não conseguir alterar sua própria senha através do comando: Ctrl + Alt + Delete na opção “Alterar Senha.
<b>Requisitos:</b>	Nome completo e Siape.
<b>Nível:</b>	1
<b>ANS:</b>	04 horas

<b>Nome:</b>	<b>Excluir ou Desativar Conta de Rede.</b>
<b>Tipo:</b>	Requisição
<b>Descrição:</b>	A solicitação deverá ser realizada quando algum usuário não for mais colaborador do IFB.
<b>Requisitos:</b>	Deverá ser informado o nome completo e matrícula do usuário que deverá ser bloqueado na rede.
<b>Nível:</b>	1
<b>ANS:</b>	08 horas

<b>Nome:</b>	<b>Mover login de usuário entre unidades organizacionais</b>
<b>Tipo:</b>	Requisição





## MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

<b>Descrição:</b>	A solicitação deverá ser realizada quando algum usuário for transferido entre setores ou Campi do IFB
<b>Requisitos:</b>	Deverá ser informado o nome completo e matrícula do usuário que deverá ser movido entre Unidades Organizacionais.
<b>Nível:</b>	2
<b>ANS:</b>	24 horas

<b>Nome:</b>	<b>Alterar permissões de acesso a pastas compartilhadas.</b>
<b>Tipo:</b>	Requisição
<b>Descrição:</b>	O serviço é destinado aos usuários que já possuem login que por ventura necessitem de alteração em suas permissões de acesso (Pastas compartilhadas).
<b>Requisitos:</b>	No corpo do chamado deverá ser fornecido os dados: Nome completo, SIAPE ou Matrícula e acessos desejados (Pastas compartilhadas).
<b>Nível:</b>	1
<b>ANS:</b>	08 horas

<b>Nome:</b>	<b>Configuração da conta de e-mail.</b>
<b>Tipo:</b>	Requisição
<b>Descrição:</b>	Configuração de alias de e-mail, alteração de alias, configuração no Outlook ou auxílio na criação de filtros.
<b>Requisitos:</b>	-
<b>Nível:</b>	1
<b>ANS:</b>	08 horas

<b>Nome:</b>	<b>Criação/alteração ou configuração de grupo de e-mail.</b>
<b>Tipo:</b>	Requisição
<b>Descrição:</b>	Criação de grupo de e-mail institucional para recebimento de e-mails por um grupo de colaboradores (conta de e-mail setorial institucional). Inclusão/exclusão de usuários de um grupo de e-mail. Informações sobre os integrantes do grupo.
<b>Requisitos:</b>	Será necessário fornecer o nome do grupo com sigla e a lista de usuários a serem incluídos no grupo. Alterações em grupo de e-mail devem ser solicitadas pelo responsável pelo grupo.
<b>Nível:</b>	1
<b>ANS:</b>	08 horas

<b>Nome:</b>	<b>Solicitação de mapeamento de pastas compartilhadas</b>
<b>Tipo:</b>	Requisição
<b>Descrição:</b>	Serviço destinado ao usuário que não tem as pastas compartilhadas mapeadas automaticamente em sua estação de trabalho.
<b>Requisitos:</b>	Permissão de acesso à pasta desejada.
<b>Nível:</b>	1
<b>ANS:</b>	24 horas

<b>Nome:</b>	<b>Solicitação ou alteração de acesso às pastas da Rede</b>
<b>Tipo:</b>	Requisição
<b>Descrição:</b>	Solicitação de acesso ou alteração na segurança das pastas compartilhadas.
<b>Requisitos:</b>	Lista de usuários que poderão ter acesso com o nível de acesso: Somente leitura ou leitura e escrita. A solicitação deverá partir da chefia do setor responsável pela pasta.
<b>Nível:</b>	1
<b>ANS:</b>	04 horas



## MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

<b>Nome:</b>	<b>Substituição do papel de parede institucional nas estações (GPO)</b>
<b>Tipo:</b>	Requisição
<b>Descrição:</b>	Os papéis de parede são gerenciados e confeccionados pela DICOM. Apenas os pedidos oriundos dessa diretoria serão atendidos.
<b>Requisitos:</b>	Arquivo com extensão .jpeg
<b>Nível:</b>	1
<b>ANS:</b>	24 horas

### 7.1.2. Incidentes

<b>Nome:</b>	<b>Problemas de acesso à Rede</b>
<b>Tipo:</b>	Incidente
<b>Descrição:</b>	Problema de acesso aos computadores da rede ou falha no login.
<b>Requisitos:</b>	Descrição detalhada do problema, procedimentos feitos e mensagens de erro que porventura podem ter sido apresentadas.
<b>Nível:</b>	1
<b>ANS:</b>	08 horas

<b>Nome:</b>	<b>Problemas relacionados à conta de e-mail</b>
<b>Tipo:</b>	Incidente
<b>Descrição:</b>	Problema de acesso a conta de e-mail ou falha no login. Problemas para enviar/receber e-mails,.
<b>Requisitos:</b>	Descrição detalhada do problema, procedimentos feitos e mensagens de erro que porventura podem ter sido apresentadas.
<b>Nível:</b>	1
<b>ANS:</b>	04 horas

### 7.2. Microcomputadores, Dispositivos e Impressoras

Grupo de serviços que visam ao bom funcionamento dos equipamentos de TIC do Instituto. Consistem e prestar suporte de instalação, configuração e resolução de problemas em microcomputadores, Impressoras e dispositivos de TI em geral.

#### 7.2.1. Requisições

<b>Nome:</b>	<b>Instalação/Desinstalação e configuração de microcomputador e dispositivos</b>
<b>Tipo:</b>	Requisição
<b>Descrição:</b>	Serviço para instalar/desinstalar computadores e dispositivos de TI que já foram, remanejados pela área responsável. Configuração de microcomputadores e dispositivos de TI que já estão instalados.
<b>Requisitos:</b>	- No caso de instalação de computador novo, deve estar com carga patrimonial para setor de destino e ter local apropriado para a instalação (mesa, ponto elétrico estabilizado e ponto de rede próximos). - No caso de computador usado que irá ser remanejado de sala, a NTIC somente será



## MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

	responsável pela desinstalação e instalação, cabendo ao solicitante a responsabilidade pelo transporte do equipamento.
<b>Nível:</b>	1
<b>ANS:</b>	24 horas

<b>Nome:</b>	<b>Instalação/Configuração de impressora institucional</b>
<b>Tipo:</b>	Requisição
<b>Descrição:</b>	Configuração do equipamento de impressão na máquina do usuário. O usuário deverá estar logado. A instalação de um equipamento novo no setor é de responsabilidade da empresa responsável pelo serviço de impressão do IFB, nesse caso, a empresa será acionada pela equipe de TI.
<b>Requisitos:</b>	Ter permissão de acesso a impressora desejada.
<b>Nível:</b>	1
<b>ANS:</b>	24 horas

<b>Nome:</b>	<b>Remanejamento de impressora</b>
<b>Tipo:</b>	Requisição
<b>Descrição:</b>	Serviço de remanejamento de impressoras entre setores ou em caso de mudança entre salas. A empresa responsável pelo serviço de impressão ficará encarregada do remanejamento e pela reinstalação da impressora.
<b>Requisitos:</b>	Local de origem e de destino.
<b>Nível:</b>	1
<b>ANS:</b>	48 horas

<b>Nome:</b>	<b>Permissões e Restrições de acesso a impressoras</b>
<b>Tipo:</b>	Requisição
<b>Descrição:</b>	Serviço destinado ao usuário que tem a impressora mapeada, mas não consegue imprimir, apresenta mensagem de acesso negado ou a Chefia que deseja solicitar a restrição de uso da impressora do setor.
<b>Requisitos:</b>	Deverá ser solicitado pela chefia responsável pela impressora com o nome da impressora e lista de usuários que poderão ter acesso.
<b>Nível:</b>	1
<b>ANS:</b>	08 horas

<b>Nome:</b>	<b>Troca de toner</b>
<b>Tipo:</b>	Requisição
<b>Descrição:</b>	Troca de toner de impressora institucional. O nível de tinta do toner é monitorado pela empresa responsável pelo serviço de impressão. A empresa só enviará o toner quando o status estiver acusando que está vazio.
<b>Requisitos:</b>	Apresentar mensagem de toner vazio, não sendo possível a troca quando a mensagem for de nível baixo de toner.
<b>Nível:</b>	1
<b>ANS:</b>	08 horas

<b>Nome:</b>	<b>Auxílio no uso do equipamento de videoconferência na sala do Conselho</b>
<b>Tipo:</b>	Requisição
<b>Descrição:</b>	Serviço de auxílio a videoconferência na sala do conselho da Reitoria.



## MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

<b>Requisitos:</b>	Informar o endereço IP do equipamento de destino juntamente com uma data anterior a videoconferência oficial para fins de testes.
<b>Nível:</b>	1
<b>ANS:</b>	48 horas

<b>Nome:</b>	<b>Tablet Institucional - Cadastro junto ao MEC</b>
<b>Tipo:</b>	Requisição
<b>Descrição:</b>	Desbloqueio de tablets fornecidos pelo FNDE caso apareça o erro de CPF já cadastrado.
<b>Requisitos:</b>	Já ter tentado a liberação: Link: <a href="http://www.fnde.gov.br/tableteducacional/adm/login?m=0">http://www.fnde.gov.br/tableteducacional/adm/login?m=0</a> Usuário: (e-mail do responsável indicado pelo campus/ reitoria) Senha: cadastrada pelo usuário Caso apareça o erro de CPF já cadastrado, ao tentar adicionar novo cadastro, enviar e-mail com os seguintes dados: - Nome; - CPF - E-mail; - Campus; - Siape; Obs.: Caso o CPF do professor já tenha sido cadastrado em algum tablet, deverá informar que é alteração de cadastro.
<b>Nível:</b>	1
<b>ANS:</b>	48 horas

### 7.2.2. Incidentes

<b>Nome:</b>	<b>Manutenção de microcomputador e dispositivos</b>
<b>Tipo:</b>	Incidente
<b>Descrição:</b>	Serviço destinado a manutenção de possíveis falhas que os microcomputadores possam apresentar.
<b>Requisitos:</b>	Reporta no chamado o máximo de detalhes das falhas apresentadas pelo equipamento.
<b>Nível:</b>	1
<b>ANS:</b>	08 horas

<b>Nome:</b>	<b>Manutenção de impressoras institucionais</b>
<b>Tipo:</b>	Incidente
<b>Descrição:</b>	Serviço destinado a manutenção de possíveis falhas que os equipamentos de impressão possam apresentar.
<b>Requisitos:</b>	Reporta no chamado o máximo de detalhes das falhas apresentadas pelo equipamento.
<b>Nível:</b>	1
<b>ANS:</b>	08 horas

### 7.3. Sistemas Acadêmicos, Administrativos e Portais

Suporte e informações relacionadas aos sistemas acadêmicos ou administrativos disponibilizados pelo Instituto.



## MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

### 7.3.1. Requisições

<b>Nome:</b>	<b>Solicitação de perfil de acesso ao sistema SGA</b>
<b>Tipo:</b>	Requisição
<b>Descrição:</b>	Concessão de perfil dentro do Sistema de Gestão Acadêmica - SGA
<b>Requisitos:</b>	Anexar a portaria para perfis de administradores de campus e coordenadores. Informar também o login e nome completo do usuário.
<b>Nível:</b>	2
<b>ANS:</b>	24 horas

<b>Nome:</b>	<b>Solicitação de desenvolvimento de funcionalidade em sistemas acadêmicos</b>
<b>Tipo:</b>	Requisição
<b>Descrição:</b>	Serviço de desenvolvimento de funcionalidades para o Sistema de Gestão Acadêmica - SGA
<b>Requisitos:</b>	Deve constar no rol de prioridades do PDTIC, assim como a especificação da funcionalidade pela área responsável pelo sistema.
<b>Nível:</b>	2
<b>ANS:</b>	72 horas

<b>Nome:</b>	<b>Solicitação de desenvolvimento de funcionalidade em sistemas administrativos</b>
<b>Tipo:</b>	Requisição
<b>Descrição:</b>	Desenvolvimento de funcionalidades para os sistemas administrativos
<b>Requisitos:</b>	Deve constar no rol de prioridades do PDTIC, assim como a especificação da funcionalidade pela área responsável pelo sistema.
<b>Nível:</b>	2
<b>ANS:</b>	72 horas

<b>Nome:</b>	<b>Solicitação de desenvolvimento, instalação, atualização de componentes ou plugins em portais ou em sistemas de terceiros</b>
<b>Tipo:</b>	Requisição
<b>Descrição:</b>	Desenvolver o tema do sítio institucional de acordo com as diretrizes da Comunicação Social ou desenvolver ou evoluir módulos do sítio institucional ou instalação, configuração ou desativação de plug-ins em portais ou em sistemas de terceiros.
<b>Requisitos:</b>	O chamado deverá partir do responsável pelo portal juntamente com a justificativa. Deverá ainda descrever sucintamente as modificações a serem feitas.
<b>Nível:</b>	2
<b>ANS:</b>	48 horas

<b>Nome:</b>	<b>Solicitação de perfil de acesso a área administrativa de sites para postagem de conteúdo</b>
<b>Tipo:</b>	Requisição
<b>Descrição:</b>	Concessão de perfil acesso a área administrativa de portais para postagem de conteúdo.
<b>Requisitos:</b>	No corpo do chamado deverá conter o nome do portal e nome completo da pessoa a receber os privilégios com SIAPE. A solicitação deve partir da chefia do setor responsável pelo portal em questão. -Gabinete Digital -Intranet -Portal do IFB
<b>Nível:</b>	2
<b>ANS:</b>	01 horas



## MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

<b>Nome:</b>	<b>Solicitação de mudança em Ambiente de Produção</b>
<b>Tipo:</b>	Requisição
<b>Descrição:</b>	Atualização do Sistema Operacional das máquinas servidores que suportam as aplicações homologadas e disponibilizadas em ambiente de produção; Instalação de bibliotecas necessárias ao correto funcionamento da aplicação instalada em ambiente de produção; Atualização dos sistemas em produção já homologadas pelo gestor do sistema; Mudança na configuração do hardware das máquinas servidores que suportam as aplicações homologadas e disponibilizadas em ambiente de produção;
<b>Requisitos:</b>	Deverá ser informado a janela de tempo disponível para aplicar a mudança. Em anexo deverá ser apresentado o termo de homologação assinado.
<b>Nível:</b>	2
<b>ANS:</b>	48 horas

<b>Nome:</b>	<b>Solicitação de extração de dados de sistemas</b>
<b>Tipo:</b>	Requisição
<b>Descrição:</b>	Extração de dados do banco de dados dos sistemas de responsabilidade da DTIC
<b>Requisitos:</b>	Deverá fornecer o nome do sistema, o chamado deve partir da chefia responsável pelo sistema e os dados que devem ser extraídos devem estar descritos no chamado.
<b>Nível:</b>	2
<b>ANS:</b>	24 horas

### 7.3.2. Incidentes

<b>Nome:</b>	<b>Problemas relacionado ao Sistema Acadêmico - SGA</b>
<b>Tipo:</b>	Incidente
<b>Descrição:</b>	Resolução de incidentes que porventura possam ocorrer com o sistema SGA, contempla correções de bugs apresentados pelo Sistema;
<b>Requisitos:</b>	Informar detalhes do erro apresentado e se possível enviar print da tela. Priorização definida pela área gestora do sistema.
<b>Nível:</b>	2
<b>ANS:</b>	72 horas

<b>Nome:</b>	<b>Problemas relacionados aos demais Sistemas Acadêmicos</b>
<b>Tipo:</b>	Incidente
<b>Descrição:</b>	Resolução de incidentes que porventura possam ocorrer com os demais sistemas acadêmicos de responsabilidade da DTIC. -SGPS; -SIPEX;
<b>Requisitos:</b>	Informar no corpo do chamado o nome do sistema em questão e informações detalhadas do erro apresentado e se possível enviar print da tela.
<b>Nível:</b>	2
<b>ANS:</b>	72 horas

<b>Nome:</b>	<b>Problema relacionado ao Sistema Administrativo - SUAP</b>
<b>Tipo:</b>	Incidente
<b>Descrição:</b>	Resolução de problemas que possam vir a ocorrer em funcionalidades do Sistema Unificado de Administração Pública - SUAP.
<b>Requisitos:</b>	As requisições do sistema SIGAM-ADM deverão ser feitas pela Coordenação de Serviços Gerais. A área de TI não concede atribuição de perfil no SUAP e nem criação



## MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

	de login no SUAP. As solicitações de login e permissão no SUAP devem ser feitas para os administradores dos respectivos módulos.
<b>Nível:</b>	2
<b>ANS:</b>	24 horas

<b>Nome:</b>	<b>Problemas relacionados aos sistemas não desenvolvidos pelo IFB</b>
<b>Tipo:</b>	Incidente
<b>Descrição:</b>	Resolução de incidentes que porventura possa ocorrer com os sistemas desenvolvidos por terceiros. -OJS (Revista Eixo, AGIPI) -SIABI (Sistema de Biblioteca) -Redmine (DTIC, SGI)
<b>Requisitos:</b>	Informar no corpo do chamado o nome do sistema em questão e informações detalhadas do erro apresentado e se possível enviar print da tela.
<b>Nível:</b>	2
<b>ANS:</b>	24 horas

<b>Nome:</b>	<b>Problemas relacionados a portais ou sites do IFB</b>
<b>Tipo:</b>	Incidente
<b>Descrição:</b>	Resolução de incidentes que porventura possa ocorrer com os portais (Plone) de responsabilidade da DTIC. -Portal IFB -Portal EaD -Portal ConectaIF
<b>Requisitos:</b>	Informar no corpo do chamado o nome do sistema em questão e informações detalhadas do erro apresentado e se possível enviar print da tela.
<b>Nível:</b>	2
<b>ANS:</b>	24 horas

<b>Nome:</b>	<b>Problemas de acesso aos sistemas (fora do ar)</b>
<b>Tipo:</b>	Incidente
<b>Descrição:</b>	Resolução de problemas de indisponibilidade nos sistemas de responsabilidade da DTIC.
<b>Requisitos:</b>	Informar com detalhes a forma de acesso ao sistema, mensagens de erro apresenta e se possível anexar print da tela.
<b>Nível:</b>	2
<b>ANS:</b>	24 horas

### 7.4. Segurança da informação

Consultoria, prevenção, tratamento e resposta a incidentes de segurança da informação, emissão de certificados, verificação de e-mail malicioso e restrição de navegação.

<b>Nome:</b>	<b>Desbloqueio de sites</b>
<b>Tipo:</b>	Requisição
<b>Descrição:</b>	Desbloquear acesso a sites da Web
<b>Requisitos:</b>	O chamado deverá partir do chefe responsável pelo setor. A solicitação deve conter o link completo do site a ser desbloqueado. A solicitação deverá atender a política de segurança da informação do IFB.





## MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

<b>Nível:</b>	1
<b>ANS:</b>	08 horas

<b>Nome:</b>	<b>Bloqueio de acesso a sites</b>
<b>Tipo:</b>	Requisição
<b>Descrição:</b>	Bloqueio de acesso a sites da Web
<b>Requisitos:</b>	O chamado deverá partir do chefe responsável pelo setor. A solicitação deve conter o link completo do site a ser bloqueado. A solicitação deverá atender a política de segurança da informação do IFB.
<b>Nível:</b>	1
<b>ANS:</b>	08 horas

<b>Nome:</b>	<b>Criação ou alteração de regras no firewall</b>
<b>Tipo:</b>	Requisição
<b>Descrição:</b>	<b>Alterações nas políticas de segurança do firewall. deve ser acompanhada de justificativa e prazo.</b>
<b>Requisitos:</b>	<b>Detalhes de o que deve ser liberado ou bloqueado no firewall, número de porta (TCP ou UDP), IP de origem e destino, URL do sistema a ser acessado e deve ser acompanhada de justificativa.</b>
<b>Nível:</b>	2
<b>ANS:</b>	24 horas

<b>Nome:</b>	<b>Solicitação de certificado SSL ICP-EDU</b>
<b>Tipo:</b>	Requisição
<b>Descrição:</b>	Emissão de certificado SSL no ICP-EDU/RNP
<b>Requisitos:</b>	Deverá ser fornecido o endereço completo do sistema/site para a certificação.
<b>Nível:</b>	2
<b>ANS:</b>	72 horas

<b>Nome:</b>	<b>Emissão certificado digital para Token</b>
<b>Tipo:</b>	Requisição
<b>Descrição:</b>	<b>Emissão de certificado digital A3 para dispositivo de armazenamento tipo Token.</b>
<b>Requisitos:</b>	<b>O servidor deve estar autorizado a receber o certificado digital.</b>
<b>Nível:</b>	2
<b>ANS:</b>	12 horas

<b>Nome:</b>	<b>Configuração/Instalação de Token</b>
<b>Tipo:</b>	Requisição
<b>Descrição:</b>	<b>Instalação de drive do token na estação de trabalho do usuário.</b>
<b>Requisitos:</b>	<b>O usuário deve possuir o dispositivo de armazenamento tipo TOKEN habilitado e válido.</b>
<b>Nível:</b>	1
<b>ANS:</b>	08 horas

<b>Nome:</b>	<b>Solicitação de varredura de Antivírus em máquinas do IFB</b>
<b>Tipo:</b>	Requisição
<b>Descrição:</b>	Varredura de vírus por software licenciado do IFB
<b>Requisitos:</b>	-
<b>Nível:</b>	1
<b>ANS:</b>	08 horas





## MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

### 7.4.1. Incidentes

<b>Nome:</b>	Tratamento de incidentes de Segurança da Informação
<b>Tipo:</b>	Incidente
<b>Descrição:</b>	Análise e correção de problemas relacionados a segurança na rede do IFB.
<b>Requisitos:</b>	O incidente deverá ser descrito de forma detalhada para que a área de segurança da informação possa analisar o ocorrido.
<b>Nível:</b>	2
<b>ANS:</b>	48 horas

### 7.5. Software e aplicativos

Informações, aquisição, instalação e configuração de software no Instituto.

#### 7.5.1. Requisições

<b>Nome:</b>	Instalação e/ou configuração de programas e aplicativos homologados e licenciados para uso institucional.
<b>Tipo:</b>	Requisição
<b>Descrição:</b>	Instalação nas estações de trabalhos de softwares autorizados pelo IFB.
<b>Requisitos:</b>	<b>Software livre ou licenciado que estejam homologados para uso dentro da instituição.</b> <b>Especificar no chamado qual o software o usuário deseja, dentro dos listados abaixo:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Adobe AIR;</li><li>- Adobe CS6;</li><li>- Adobe Flash Player;</li><li>- Adobe Reader;</li><li>- Adobe Shockwave;</li><li>- Antivírus Kaspersky;</li><li>- AutoCad 2014;</li><li>- Bizagi;</li><li>- G&amp;D Token (Driver do token mais utilizado no IFB);</li><li>- Java;</li><li>- LibreOffice;</li><li>- Navegadores;</li><li>- Office 2016 Professional Plus;</li><li>- PróElétrica;</li><li>- VLC (codec para reprodução de vídeos);</li><li>- Winrar;</li></ul>
<b>Nível:</b>	1
<b>ANS:</b>	08 horas

#### 7.5.2. Incidentes

<b>Nome:</b>	Problemas relacionados aos programas ou aplicativos instalados nas máquinas do IFB
<b>Tipo:</b>	Incidente



## MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

<b>Descrição:</b>	Tratamento de problemas relacionados aos softwares instalados nos computadores ou problemas relacionados aos programas padrões do Sistema Operacional ou problemas relacionados à instalação do Sistema Operacional nas máquinas do IFB.
<b>Requisitos:</b>	O software deve ser de uso institucional e instalado em dispositivos do IFB. Especificar com detalhes o problema ocorrido. Se possível anexar print da tela.
<b>Nível:</b>	1
<b>ANS:</b>	08 horas

<b>Nome:</b>	Problemas relacionados ao SIAFI, HOD ou Imprensa Nacional
<b>Tipo:</b>	Incidente
<b>Descrição:</b>	Resolução de problemas que porventura possam ocorrer nos sistemas utilizados pelo Governo Federal.
<b>Requisitos:</b>	No chamado, especificar com detalhes o problema ocorrido. Se possível anexar print da tela. <b>Softwares:</b> - SIAFI - HOD - SIAPENET - IMPRENSA NACIONAL
<b>Nível:</b>	1
<b>ANS:</b>	08 horas

### 7.6. Armazenamento e servidores

Espaço para armazenamento de arquivos, criação, publicação e hospedagem de sites institucionais, relacionados às unidades, projetos, laboratórios, eventos ou cursos do IFB.

#### 7.6.1. Requisições

<b>Nome:</b>	Criar ou excluir arquivos ou pastas no servidor de arquivos institucional
<b>Tipo:</b>	Requisição
<b>Descrição:</b>	Criação ou exclusão de arquivos ou pastas dentro do servidor de arquivos institucional quando o usuário não tiver permissão.
<b>Requisitos:</b>	Deve ser informado no chamado o caminho completo do item a ser excluído. A solicitação deve partir do chefe do setor responsável pela pasta em questão.
<b>Nível:</b>	1
<b>ANS:</b>	24 horas

<b>Nome:</b>	Aumentar cota de armazenamento de pasta no servidor de arquivos
<b>Tipo:</b>	Requisição
<b>Descrição:</b>	Aumento do espaço disponível dentro do servidor de arquivos para armazenamento de arquivos permitidos.
<b>Requisitos:</b>	Ter limpadado a pasta de arquivos desnecessários ou obsoletos. Informar o nome da pasta. A solicitação deve partir do chefe do setor responsável pela pasta em questão.



## MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

<b>Nível:</b>	1
<b>ANS:</b>	24 horas

<b>Nome:</b>	<b>Recuperação de dados de pastas ou arquivos do servidor de arquivos</b>
<b>Tipo:</b>	Requisição
<b>Descrição:</b>	Restauração de backup de arquivos ou pastas dentro dos servidores de arquivos do IFB.
<b>Requisitos:</b>	Deve ser informado a data e endereço completo da pasta ou arquivo excluído ou alterado que se pretende restaurar. Este serviço não contempla recuperação de arquivos em máquinas locais.
<b>Nível:</b>	1
<b>ANS:</b>	08 horas

<b>Nome:</b>	<b>Solicitação de Backup de aplicações ou banco de dados</b>
<b>Tipo:</b>	Requisição
<b>Descrição:</b>	Adição no Job de backup de novos sistemas, banco de dados ou pastas.
<b>Requisitos:</b>	Deverá ser informado o nome do servidor, endereço onde encontram-se os arquivos ou pastas ou base de dados a serem copiados.
<b>Nível:</b>	02
<b>ANS:</b>	48 horas

<b>Nome:</b>	<b>Restauração de Backup de dados do Data Center</b>
<b>Tipo:</b>	Requisição
<b>Descrição:</b>	Restauração de backup de base de dados ou pasta de sistemas dentro dos servidores do IFB.
<b>Requisitos:</b>	Deve ser informado nome do sistema, nome da base de dados, data, hora e endereço completo da pasta ou arquivo ou excluído, alterado ou perdido que se pretende recuperar.
<b>Nível:</b>	02
<b>ANS:</b>	48 horas

<b>Nome:</b>	<b>Hospedagem de Portais</b>
<b>Tipo:</b>	Requisição
<b>Descrição:</b>	Hospedagem e publicação na Web ou na intranet de portais no domínio do IFB.
<b>Requisitos:</b>	Atender a padronização de aplicações Web do IFB. A solicitação deve partir da Diretoria de Comunicação social do IFB. Deve conter o nome e SIAPE do servidor que será o gestor do portal.
<b>Nível:</b>	2
<b>ANS:</b>	08 horas

<b>Nome:</b>	<b>Hospedagem de sistemas não desenvolvidos pelo IFB</b>
<b>Tipo:</b>	Requisição
<b>Descrição:</b>	Hospedagem e publicação na web ou na intranet de sistemas desenvolvidos por terceiros.
<b>Requisitos:</b>	Atender a padronização de aplicações Web do IFB. A solicitação deve partir da chefia imediata do setor requerente. Deve conter o nome e SIAPE do servidor que será o gestor do sistema. A aplicação será analisada pela DTIC em aspectos de segurança da informação e a aplicabilidade ou não dentro do IFB, cabendo a ela um parecer técnico sobre o software. Após será encaminhado a DICOM para verificação de identidade visual e conteúdo.



## MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

<b>Nível:</b>	2
<b>ANS:</b>	08 horas

### 7.7. Repositório Digital

Portais de acesso e troca de documentos/arquivos digitais de interesse do IFB.

#### 7.7.1. Requisições

<b>Nome:</b>	<b>Diretórios IFB</b>
<b>Tipo:</b>	Requisição
<b>Descrição:</b>	Solicitação de acesso ou privilégio de uploader ao sistema de Diretórios do IFB
<b>Requisitos:</b>	Nome completo e SIAPE do usuário, no caso de privilégio de uploader a pastas dentro do sistema, o chamado deverá partir da chefia responsável pela pasta.
<b>Nível:</b>	1
<b>ANS:</b>	08 horas

#### 7.7.2. Incidentes

<b>Nome:</b>	<b>FileSender RNP</b>
<b>Tipo:</b>	Incidente
<b>Descrição:</b>	Resolução de problemas ao uso do serviço FileSender@RNP O FileSender@RNP consiste em um sistema capaz de viabilizar, de maneira simples, o envio de arquivos grandes entre usuários da rede, por meio de uma interface web. O acesso ao serviço é feito através do endereço <a href="http://filesender.rnp.br">http://filesender.rnp.br</a> . Por se tratar de uma ferramenta da RNP, problemas que não sejam da rede interna do IFB, serão repassados ao suporte do FileSender.
<b>Requisitos:</b>	Descrever sucintamente o problema enfrentado no uso da ferramenta, se possível enviar print da tela.
<b>Nível:</b>	1
<b>ANS:</b>	08 horas

### 7.8. Telefonia

Suporte ao serviço de telefonia do IFB.

#### 7.8.1. Requisições

<b>Nome:</b>	<b>Solicitação de ramal novo</b>
<b>Tipo:</b>	Requisição
<b>Descrição:</b>	Instalação de ramal novo para o setor
<b>Requisitos:</b>	O chamado deve partir do chefe do setor responsável. Disponibilidade de Ramal.



## MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

	Informar o tipo de chamada que o ramal poderá realizar
	<ul style="list-style-type: none"><li>- Local Fixo</li><li>- Local Celular</li><li>- DDD Fixo</li><li>- DDD Celular</li><li>- DDI Fixo</li><li>- DDI Celular</li></ul>
<b>Nível:</b>	1
<b>ANS:</b>	08 horas

<b>Nome:</b>	<b>Solicitação de remanejamento de ramal</b>
<b>Tipo:</b>	Requisição
<b>Descrição:</b>	Remanejamento de ramal entre setores ou salas
<b>Requisitos:</b>	Informar o número do ramal e local de destino na qual o ramal será remanejado.
<b>Nível:</b>	1
<b>ANS:</b>	08 horas

<b>Nome:</b>	<b>Solicitação de bloqueio a chamadas</b>
<b>Tipo:</b>	Requisição
<b>Descrição:</b>	Bloqueio de chamadas no telefone (Ramal) institucional.
<b>Requisitos:</b>	O chamado deve partir do chefe do setor responsável pelo ramal. Informar o ramal e os tipos de chamada a serem bloqueada. <ul style="list-style-type: none"><li>- Local Fixo</li><li>- Local Celular</li><li>- DDD Fixo</li><li>- DDD Celular</li><li>- DDI Fixo</li><li>- DDI Celular</li></ul>
<b>Nível:</b>	2
<b>ANS:</b>	08 horas

<b>Nome:</b>	<b>Solicitação de desbloqueio de chamadas externas</b>
<b>Tipo:</b>	Requisição
<b>Descrição:</b>	Desbloqueio de chamadas externas no sistema de telefonia do IFB.
<b>Requisitos:</b>	O chamado deve partir da chefia imediata. Por se tratar de aumento de custos para o IFB, anexar ao chamado memorando de autorização emitido pela PRAD no caso da Reitoria ou DRAD no caso dos Campi. Informar, dentro das categorias de chamada, os tipos a serem desbloqueado: <ul style="list-style-type: none"><li>- Local Fixo</li><li>- Local Celular</li><li>- DDD Fixo</li><li>- DDD Celular</li><li>- DDI Fixo</li><li>- DDI Celular</li></ul>
<b>Nível:</b>	2
<b>ANS:</b>	08 horas

<b>Nome:</b>	<b>Relatório de Ligações</b>
--------------	------------------------------



## MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

<b>Tipo:</b>	Requisição
<b>Descrição:</b>	Extração de relatório de chamadas recebidas e realizadas.
<b>Requisitos:</b>	O chamado deve partir do chefe do setor responsável pelo ramal. Fornecer o número do ramal na qual se deseja o relatório. Informar o intervalo de datas.
<b>Nível:</b>	2
<b>ANS:</b>	12 horas

### 7.8.2. Incidentes

<b>Nome:</b>	<b>Problemas relacionadas ao telefone</b>
<b>Tipo:</b>	Incidente
<b>Descrição:</b>	Resolução de problemas relativo aos telefones institucionais.
<b>Requisitos:</b>	Informar o número do ramal e descrever o problema apresentado:  - Telefone mudo; - Problemas no cabo do telefone; - Telefone não recebe chamada; - Telefone não liga.
<b>Nível:</b>	1
<b>ANS:</b>	08 horas

### 7.9. Treinamentos

Auxiliar na capacitação em sistemas acadêmicos e administrativos.

#### 7.9.1. Requisições

<b>Nome:</b>	<b>Auxiliar na capacitação em sistemas acadêmicos</b>
<b>Tipo:</b>	Requisição
<b>Descrição:</b>	Oferecer suporte na capacitação usuários dos sistemas acadêmicos do IFB
<b>Requisitos:</b>	Informar o sistema alvo da capacitação; -SGA; -SGPS; -SIPEX; -Portal do Aluno; -SGA-livre (Painéis de senhas); Deverá constar a definição de módulo, perfis e/ou funcionalidades que irão compor a capacitação. Informar local, data e horário da capacitação.
<b>Nível:</b>	2
<b>ANS:</b>	72 horas

<b>Nome:</b>	<b>Auxiliar na capacitação em sistemas administrativos</b>
<b>Tipo:</b>	Requisição
<b>Descrição:</b>	Oferecer suporte na capacitação usuários dos sistemas administrativos do IFB



## MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

<b>Requisitos:</b>	Informar o sistema alvo da capacitação; -SUAP -SIGA-ADM -Redmine -SGI Deverá constar a definição de módulo, perfis e/ou funcionalidades que irão compor a capacitação. Informar local, data e horário da capacitação.
<b>Nível:</b>	2
<b>ANS:</b>	72 horas

### 7.10. Consultoria

Auxiliar nas contratações de TIC e elaboração de políticas.

#### 7.10.1. Requisições

<b>Nome:</b>	<b>Auxiliar na elaboração das políticas de TIC</b>
<b>Tipo:</b>	Solicitação
<b>Descrição:</b>	Auxílio na elaboração das políticas de TIC no âmbito do IFB.
<b>Requisitos:</b>	Descrição da meta correspondente registrada no PDTIC ou meta estratégica do IFB.
<b>Nível:</b>	2
<b>ANS:</b>	24 horas

<b>Nome:</b>	<b>Auxiliar contratações de TIC</b>
<b>Tipo:</b>	Solicitação
<b>Descrição:</b>	Prestação de consultoria nas contratações de TIC. Auxiliando nos processos de contratação de bens e serviços de TIC.
<b>Requisitos:</b>	Descrição da meta correspondente registrada no PDTIC ou meta estratégica do IFB.
<b>Nível:</b>	2
<b>ANS:</b>	24 horas



## MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

### 8. Catálogo de Sistemas Informatizados do IFB

Id	Nome (Sigla)	Descrição	Tecnologia	Desenvolvimento	Área Responsável	Gestor
POR01	Portal do IFB	Sistema gerenciado de conteúdo do site na Web do IFB.	PHP + MySQL (Plone)	Terceiros	NUCS	
POR02	Portal da Intranet	Sistema gerenciado de conteúdo do site na intranet do IFB.	PHP + MySQL (Plone)	Terceiros	NUCS	
POR03	Portal da EaD	Sistema gerenciado de conteúdo do site na Web do EaD.	PHP + MySQL (Plone)	Terceiros	NEAD	
POR04	Portal do ConectaIF	Sistema gerenciado de conteúdo do site na Web do Evento ConectaIF.	PHP + MySQL (Plone)	Terceiros	NUCS	
POR05	IFSocial	Rede Social do IFB.	Oxwall	Terceiros	CCEI	
SAD01	SUAP	Módulo de Gestão de Pessoas e ponto eletrônico	Python + Django + PostgreSQL	Terceiros (IFRN)	PRAD	
		Módulo de Protocolo				
		Módulo de Documentos Eletrônicos				
		Módulo de Processo Eletrônico				
		Módulo de Portarias				
		Módulo de Almoarifado				
		Módulo de Patrimônio				
		Módulo de Contratos				
		Módulo de Remanejamento				
Módulo de Central de Serviços						
Módulo de Frota						
SAD03	Redmine - DTIC	Sistema de Gerenciamento de Projetos da DTIC	Ruby on Rails + PostgreSQL	Terceiros	DTIC	
SAD04	Redmine - SGI	Sistema de Gerenciamento de Projetos do SGI	Ruby on Rails + PostgreSQL	Terceiros	PRDI	
SAD05	IFB em Números	Plataforma de indicadores de gestão	Linguagem R	PRDI	PRDI	
SAD06	Diretórios	Sistema de compartilhamento de pastas e arquivos.	Ruby on Rails + PostgreSQL	DTIC	GAB	
SAD07	Gitlab	Gerenciador de repositório de software.	Ruby on Rails + PostgreSQL	Terceiros	DTIC	
SAD08	Eventos	Sistema de gerenciamento de eventos.	Ruby on Rails + PostgreSQL	DTIC	NUCS	
SAC01	SGA	Sistema de Gestão Acadêmica	Ruby on Rails + PostgreSQL	DTIC	PREN	
SAC02	SIPEX	Sistema de Pesquisa e Extensão	Ruby on Rails + PostgreSQL	DTIC	PREN	
SAC03	CPA	Sistema de Questionário para avaliação dos cursos de graduação	PHP + MySQL (Lime Survey)	Terceiros	GAB	
SAC04	Redmine - SInPI	Sistema de Gerenciamento de Projetos da PRPI	Ruby on Rails + PostgreSQL	Terceiros	PRPI	
SAC05	Redmine – SinPI Treinamento	Sistema de Gerenciamento de Projetos da PRPI - Treinamento	Ruby on Rails + PostgreSQL	Terceiros	PRPI	
SAC06	Moodle - CTAG	Plataforma de ensino a distância do Campus Taguatinga	PHP + MySQL (Moodle)	Terceiros	CTAG	
SAC07	Moodle - EaD	Plataforma de ensino a distância do IFB	PHP + MySQL (Moodle)	Terceiros	NEAD	
SAC08	Moodle – Escola Virtual	Plataforma de ensino a distância – Escola Virtual	PHP + MySQL (Moodle)	Terceiros	NEAD	
SAC08	SPS	Sistema de Processo Seletivo	Ruby on Rails + PostgreSQL	DTIC	PREN	
SAC09	SIABI	Sistema de Automação de Bibliotecas, Arquivos, Museus e Memoriais.	PHP + MySQL	Terceiros (WJ-INFORMÁTICA)	PREN	
SAC10	SGPS	Sistema de Gestão de processos seletivos.	Ruby on Rails + PostgreSQL	DTIC	PREN	





## MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

SAC11	SEAC	Sistema Eletrônico de Administração de Conferências do IFB	PHP + MySQL (OCS)	Terceiros	PRPI	
SAC12	AGIPI	Ambiente de Gerenciamento Integrado em Pesquisa e Inovação	PHP + MySQL (OCS)	Terceiros	PRPI	
SAC13	Revista Eixo	Revista Técnico-Científica do Instituto Federal de Brasília	PHP + MySQL (OCS)	Terceiros	PRPI	
SAC14	Painel de Senhas	Sistema de Gerenciamento do Atendimento	PHP + Java + PostgreSQL	DATA PREV	PREN	
SAD15	JIFB	Sistema de inscrição dos Jogos do IFB	Ruby on Rails + PostgreSQL	DTIC	PREX	
SAD16	Portal do Estudante	Sistema de atendimento ao estudante on-line.	Ruby on Rails + PostgreSQL	DTIC	PREN	
SCE01	WebMail	Sistema de correio eletrônico	GoogleApps	Terceiros	DTIC	

POR: Portais, SAD: Sistemas Administrativos, SAC: Sistemas Acadêmicos e SCE: Sistemas de Correio Eletrônico

**Tabela 2 – Catálogo de Sistemas**

### 9. Fatores críticos para a implantação do Catálogo de Serviços de TIC

Os fatores críticos de sucesso são requisitos necessários para alcançar o sucesso na execução do Catálogo. A ausência de um ou de vários desses requisitos, ou mesmo sua presença de forma precária, gerará impacto no catálogo e, conseqüentemente, nos serviços oferecidos ao IFB.

Os fatores abaixo descritos devem ser observados, tornando-se condições fundamentais a serem cumpridas para que o Catálogo alcance seus objetivos:

- Aprovação do Catálogo de Serviços de TIC;
- Divulgação do Catálogo de Serviços de TIC para o IFB;
- Comprometimento da alta administração;
- Participação ativa do Comitê de Governança Digital no monitoramento do Catálogo de Serviços de TIC;
- Conscientização das áreas demandantes da importância do Catálogo de Serviços de TIC;
- Realização de revisões periódicas do Catálogo de Serviços de TIC para contemplar mudanças na estrutura do documento;
- Disponibilidade orçamentária;
- Força de trabalho de TIC adequada;
- e Promover relacionamento e comunicação entre a Catálogo de Serviços de TIC e a áreas demandantes do serviço.



## MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

### 10. Conclusão

A publicação do Catálogo de Serviço de TIC traz uma nova forma de relacionamento entre a comunidade do IFB e a TI. Espera-se que com o Catálogo as unidades organizacionais tenham maior alinhamento para contribuir com o atendimento dos objetivos estratégicos do Instituto Federal de Educação, Ciências e Tecnologia de Brasília - IFB.

#### ANEXO I

Tabela dos Gestores dos Sistemas Informatizados do IFB

Id	Nome (Sigla)	Descrição	Equipe de TI	Gestor
POR01	Portal do IFB	Sistema gerenciado de conteúdo do site na Web do IFB.		Diretor(a) da DICOM
POR02	Portal da Intranet	Sistema gerenciado de conteúdo do site na intranet do IFB.		Diretor(a) da DICOM
POR03	Portal da EaD	Sistema gerenciado de conteúdo do site na Web do EaD.		Diretor(a) da DEAD





## MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

POR04	Portal do ConectaIF	Sistema gerenciado de conteúdo do site na Web do Evento ConectaIF.		Coordenador(a) do evento
POR05	IFSocial	Rede Social do IFB.		Diretor(a) Campus CEI
SAD01	SUAP	Módulo de Gestão de Pessoas e ponto eletrônico		Pró-Reitor(a) PRGP
		Módulo de Protocolo		Chefe de Gabinete
		Módulo de Documentos Eletrônicos		Chefe de Gabinete
		Módulo de Processo Eletrônico		Chefe de Gabinete
		Módulo de Portarias		Chefe de Gabinete
		Módulo de Almoxarifado		Pró-Reitor(a) PRAD
		Módulo de Patrimônio		Pró-Reitor(a) PRAD
		Módulo de Contratos		Pró-Reitor(a) PRAD
		Módulo de Remanejamento		Pró-Reitor(a) PRGP
		Módulo de Central de Serviços		Diretor(a) DTIC
Módulo de Frota		Pró-Reitor(a) PRAD		
SAD02	SIGA-ADM	Sistema Integrado de Gestão Acadêmica.		Pró-Reitor(a) PREN
SAD03	Redmine - DTIC	Sistema de Gerenciamento de Projetos da DTIC		Diretor(a) DTIC
SAD04	Redmine - SGI	Sistema de Gerenciamento de Projetos do SGI		Diretor(a) DRPO
SAD05	IFB em Números	Plataforma de indicadores de gestão		Diretor(a) DRPO
SAD06	Diretórios	Sistema de compartilhamento de pastas e arquivos.		Diretor(a) DTIC
SAD07	Gitlab	Gerenciador de repositório de software.		Diretor(a) DTIC
SAD08	Eventos	Sistema de gerenciamento de eventos.		Diretor(a) DICOM
SAC01	SGA	Sistema de Gestão Acadêmica		Pró-Reitor(a) PREN
SAC02	SIPEX	Sistema de Pesquisa e Extensão		Pró-Reitor(a) PREX
SAC03	CPA	Sistema de Questionário para avaliação dos cursos de graduação		Presidente da Comissão de avaliação
SAC04	Redmine - SInPI	Sistema de Gerenciamento de Projetos da PRPI		Pró-Reitor(a) PRPI
SAC05	Redmine – SInPI Treinamento	Sistema de Gerenciamento de Projetos da PRPI - Treinamento		Pró-Reitor(a) PRPI
SAC06	Moodle - CTAG	Plataforma de ensino a distância do Campus Taguatinga		Diretor(a) Campus TAG
SAC07	Moodle - EaD	Plataforma de ensino a distância do IFB		Diretor(a) da DEAD
SAC08	Moodle – Escola Virtual	Plataforma de ensino a distância – Escola Virtual		Diretor(a) da DEAD
SAC08	SPS	Sistema de Processo Seletivo		Pró-Reitor(a) PREN
SAC09	SIABI	Sistema de Automação de Bibliotecas, Arquivos, Museus e Memoriais.		Pró-Reitor(a) PREN
SAC10	SGPS	Sistema de Gestão de processos seletivos.		Pró-Reitor(a) PREN
SAC11	SEAC	Sistema Eletrônico de Administração de Conferências do IFB		Diretor(a) DTIC
SAC12	AGIPI	Ambiente de Gerenciamento Integrado em Pesquisa e Inovação		Pró-Reitor(a) PRPI
SAC13	Revista Eixo	Revista Técnico-Científica do Instituto Federal de Brasília		Pró-Reitor(a) PRPI
SAC14	Painel de Senhas	Sistema de Gerenciamento do Atendimento		Diretor(a) do Campus
SAD15	JIFB	Sistema de inscrição dos Jogos do IFB		Pró-Reitor(a) PREX
SAD16	Portal do Estudante	Sistema de atendimento ao estudante on-line.		Pró-Reitor(a) PREN
SCE01	WebMail	Sistema de correio eletrônico		Diretor(a) da DTIC