

Art. 1º Conceder Progressão por Capacitação da classe E nível 2-02 para classe E nível 3-03 a servidora:

| SERVIDOR(A) | CARGO | Matrícula SIAPE | DATA DA PROGRESSÃO | PROCESSO Nº |
|---------------------------|---------------|-----------------|--------------------|----------------------|
| Kaliny Pereira de Andrade | Bibliotecário | 1263837 | 18/08/2020 | 23843.000245/2020-72 |

(Original assinado)
ROSANA CAVALCANTE DOS SANTOS
REITORA

PORTARIA IFAC Nº 1187 DE 07 OUTUBRO DE 2020

A Reitora do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Acre, no uso de suas atribuições legais, conferidas pelo artigo 12 da Lei 11.892, de 29/12/2008, nomeada pelo Decreto Presidencial de 28 de setembro de 2020, publicado no DOU nº 187, seção 2, página 1, de 29/09/2020, resolve:

CONSIDERANDO a Portaria nº 19, de 29 de maio de 2017, da Secretaria de Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, que dispõe sobre a implantação da Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação nos órgãos e entidades pertencentes ao Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação do Poder Executivo Federal - SISP;

CONSIDERANDO o Guia de Governança de TI fornecido pelo SISP, na qual destaca a importância de aplicação de boas práticas de governança na instituição afim de melhorar o planejamento, o cumprimento de metas e o alinhamento dos objetivos da TI com os objetivos estratégicos da instituição;

CONSIDERANDO a necessidade de alcançar o objetivo estratégico “Padronizar e sistematizar os processos de trabalho” definido no Planejamento Estratégico do IFAC.

CONSIDERANDO a necessidade de mapear e documentar os serviços de Tecnologia da informação para atender o objetivo institucional do IFAC;

CONSIDERANDO ainda a aprovação do documento apreciado pelos membros do Comitê Gestor de Tecnologia da Informação, realizado no dia 10 de agosto de 2020.

RESOLVE:

Art. 1º Tornar público Catálogo de Serviços de TI - Versão 2020, no âmbito do Instituto Federal do Acre, que entra em vigor na data de sua publicação.

(Original assinado)
ROSANA CAVALCANTE DOS SANTOS
REITORA



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Acre

CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

RIO BRANCO - 2020



INSTITUTO FEDERAL
Acre

Diretoria Sistêmica de Gestão
da Tecnologia da Informação



HISTÓRICO DE VERSÕES

| Data | Versão | Descrição |
|------------|--------|---|
| 19/10/2017 | 1.0 | Versão aprovada pelo Comitê Gestor de Tecnologia da Informação – CGTI |
| 10/08/2020 | 2.0 | Versão aprovada pelo Comitê Gestor de Tecnologia da Informação - CGTI |

TERMOS E ABREVIações

| TERMO | DESCRIÇÃO |
|-------|--|
| COSEG | Coordenação de Segurança da Informação |
| COSIN | Coordenação de Suporte e Infraestrutura |
| COSIS | Coordenação de Sistemas da Informação |
| DSGTI | Diretoria Sistêmica de Gestão da Tecnologia da Informação |
| C3S | Central de Serviços e Suporte ao SISP |
| CGTI | Comitê Gestor de Tecnologia da Informação |
| COBIT | Control Objectives for Information and related Technology |
| IFAC | Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Acre |
| ITIL | Information Technology Infrastructure Library |
| PDTI | Plano Diretor de Tecnologia da Informação |
| SISP | Sistema de administração de recursos de informação e informática |
| TI | Tecnologia da Informação |
| CSTI | Catálogo de Serviços de Tecnologia da Informação |
| CMDB | Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração |
| ANS | Acordo de Nível de Serviço |
| CMDB | Banco de Dados do Gerenciamento de Configuração |

APRESENTAÇÃO

O Catálogo de Serviço de Tecnologia da Informação – CSTI é o meio pelo qual apresenta-se todos os serviços ativos prestados pela Diretoria Sistêmica de Gestão da Tecnologia da Informação – DSGTI para o Instituto Federal do Acre – IFAC.

O presente documento se estrutura da seguinte forma: Informações iniciais sobre o CSTI como: objetivo, abrangência, revisão e ferramentas de gerenciamento do catálogo de serviços de TI. No segundo momento dispõe sobre os clientes e conceitos relacionados ao CSTI. Na última parte consta a relação dos serviços de tecnologia da informação e os fatores críticos para a implantação do CSTI.

INTRODUÇÃO

A ITIL define que serviço de TI é um serviço provido para um ou mais clientes por um provedor de serviços, que suporta os processos de negócios deste cliente e é composto por uma combinação de pessoas, processos e tecnologia. Os serviços de TI devem ser definidos por acordos de nível de serviço, ou seja, acordos entre os fornecedores e clientes que especificam o serviço e seus níveis de atendimento. Também é definido o conceito de Gerenciamento de Serviços, que é um conjunto de habilidades da organização para fornecer valor em forma de serviços, sendo uma prática profissional suportada por um extensivo corpo de conhecimento, experiência e habilidades. Visando a constante melhoria e ampliação da infraestrutura de TI existente no IFAC, bem como a necessidade no aumento da capacidade de um serviço faz com que uma documentação adequada seja indispensável. A DSGTI pode visualizar qual o impacto das alterações necessárias ao serviço, dependências, usuários, horários de pico de utilização e alta disponibilidade, para que este seja ampliado e dê suporte a uma gama maior de recursos.

A elaboração deste catálogo foi realizada com base no Catálogo de Serviço de TI de outros órgãos do SISP e elementos dos fundamentos da ITIL.

OBJETIVO DO CATÁLOGO DE SERVIÇO DE TI

O CSTI foi elaborado com o intuito de mapear e documentar os serviços de TI para atender o objetivo institucional do IFAC e também proporcionar uma fonte simples e centralizada de informações consistentes a respeito de todos os serviços oferecidos pela DSGTI. Isto garante disponibilidade aos clientes, permite a visualização de seus atributos, tais como: recursos, prioridade, objetivo, contato de suporte, usuários e relatórios, além dos processos do negócio com que lidam e os níveis de qualidade esperados.

ABRANGÊNCIA DO CSTI

O CSTI abrange os serviços prestados a todas as áreas de negócio do Instituto Federal do Acre.

PERÍODO DE REVISÃO DO CSTI

O CSTI é um documento totalmente alterável, que deve ser atualizado quando forem encontradas mudanças tanto no ambiente interno quanto externo. Deverá ser realizada revisão e atualização para atender às novas necessidades, que eventualmente forem surgindo.

FERRAMENTA DE GESTÃO DO CATÁLOGO DE SERVIÇO DE TI

Para a realização do gerenciamento do CSTI do IFAC será utilizado o sistema de abertura de chamado, disponível no endereço eletrônico: <http://chamados.ifac.edu.br>.

CLIENTES DA DSGTI

O CSTI permite uma comunicação alinhada entre os clientes e a DSGTI. Tais clientes estão descritos a seguir:

- Clientes Internos;
- Reitoria;
- Pró-Reitorias;
- Diretorias Sistêmicas;

- Campus;
- Comunidade acadêmica;
- Clientes Externos:
- Sociedade;
- Entidades públicas e privadas.

CONCEITOS

Serviços de Tecnologia da Informação

O ITIL define que serviço de TI é um serviço provido para um ou mais clientes por um provedor de serviços, que suporta os processos de negócios deste cliente e é composto por uma combinação de pessoas, processos e tecnologia.

Segundo o glossário da empresa de consultoria *Gartner*, serviço de TI refere-se às aplicações de negócio e conhecimento técnico necessários para auxiliar as instituições na criação, gestão e otimização do acesso à informação e processos de negócio.

Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração

O banco de dados do gerenciamento de configuração (CMDB) é um repositório de informações relacionadas a todos os itens de configuração na infraestrutura de TI. O CMDB é a fonte confiável de informação sobre configuração de todo e qualquer componente do ambiente de TI, incluindo servidores, roteadores, *desktops*, impressoras, telefones, softwares, etc.

Acordo de Nível de Serviço

Um Acordo de Nível de Serviço (ANS ou SLA) é entendido como um acordo firmado entre áreas de negócio e a unidade de TI, que descreve as metas de nível de serviço, deve equilibrar demandas e ofertas, benefícios e custos entre TI 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.

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 TI da organização, e deve ser revisado periodicamente para certificar-se de que continua adequado ao atendimento das necessidades de negócio da organização.

Requisição

Consiste numa solicitação, contato, pedido de informação ou dúvida para acessar um serviço de TI disponível no Catálogo de Serviços do IFAC.

Incidente

É uma interrupção não planejada de um serviço de TI ou a redução de sua qualidade conforme os requisitos acordados.

Prioridade

É definida em função do impacto que o incidente ou a requisição terão sobre os negócios da instituição.

Urgência

Define a prioridade para atendimento da requisição/incidente informado pelo usuário. A urgência definida pelo usuário poderá ser alterada pela equipe técnica, caso a descrição informada no chamado não esteja coerente com a urgência assinalada.

CATÁLOGO DE SERVIÇOS

O Catálogo de Serviços de TI é um elemento chave para uma organização, pois permite a redução e a transparência de custos, ocasionada pela padronização da entrega de processos. Uma vez que a documentação dos serviços de TI é centralizada, torna-se mais clara a visualização dos investimentos necessários para provê-los. Estes fatores contribuem para o aumento da TI perante às outras áreas. No IFAC a organização dos serviços de TI ficou definida da seguinte forma: Quadro 02 Serviços relacionados a sistemas de informação, realizados pela Coordenação de Sistemas de Informação - COSIS; Quadro 03 Serviços relacionados a infraestrutura e suporte, realizados pela Coordenação de Suporte e Infraestrutura – COSIN e CORTIS dos campi; Quadro 04 Serviços relacionados a redes e segurança da informação, realizados pela Coordenação de Segurança da Informação - COSEG e em parte pelas CORTIs dos campi.

Quadro 01 - Serviços relacionados a sistemas de informação - COSIS

| | |
|--|--|
| Nome do Serviço | Desenvolvimento de Sistemas |
| Categoria | Software |
| Descrição | Desenvolver o sistema conforme as necessidades levantadas |
| Requisitante(s) do Serviço | Chefias das Unidades do IFAC, Comissões e Comitês Portariados |
| Procedimentos para Iniciar, Alterar ou Finalizar o Serviço | Solicitação através do sistema de abertura de chamado, acompanhamento através dos sistemas de gerência de projetos. Implantação e instalação em servidores do IFAC e disponibilização através da rede ou endereço de internet, encerramento do chamado no sistema. |
| | |
| Nome do serviço | Manutenção a Sistemas |
| Categoria | Software |
| Descrição | Correção de erros em produção e panes dos sistemas institucionais |
| Requisitante(s) do Serviço | Servidores, Discentes e o Público Geral |
| Procedimentos para Iniciar, Alterar ou Finalizar o Serviço | Solicitação através do sistema de abertura de chamados, (Servidores) ou e-mail (Acadêmicos ou comunidade), e acompanhamento através de sistema de gerência de projetos, e encerramento do chamado no sistema de chamados ou e-mail. |
| | |
| Nome do serviço | Configuração e Parametrização de Sistemas |
| Categoria | Software |
| Descrição | Ações que visam alterações em parametrização e/ou configuração de sistemas |
| Requisitante(s) do Serviço | Chefias das Unidades do IFAC, Comissões e Comitês Portariados |
| Procedimentos para Iniciar, Alterar ou Finalizar o Serviço | Abertura de chamado, acompanhamento e finalização através do sistema de chamados técnicos. |
| | |
| Nome do serviço | Sustentação de Sistemas |
| Categoria | Software |

| | |
|--|--|
| Descrição | Ações que visam alterações ou inclusão de novas funcionalidades em software em produção |
| Requisitante(s) do Serviço | Chefias das Unidades do IFAC, Comissões e Comitês Portariados |
| Procedimentos para Iniciar, Alterar ou Finalizar o Serviço | Solicitação através do sistema de abertura de chamados, acompanhamento através do sistema de gerência de projetos. |
| | |
| Nome do serviço | Consultoria em Sistemas |
| Categoria | Consultoria |
| Descrição | Análise de soluções baseadas em software para demandas específicas com emissão de parecer dada pelo especialista no assunto em caráter consultivo. |
| Requisitante(s) do Serviço | Servidores do IFAC |
| Procedimentos para Iniciar, Alterar ou Finalizar o Serviço | Solicitação, acompanhamento e encerramento através do sistema de abertura de chamados. |
| | |
| Nome do serviço | Emissão de Laudo e Parecer Técnico |
| Categoria | Consultoria |
| Descrição | Análise de softwares ou ocorrências em softwares internos com emissão de laudo e/ou parecer realizada pelo técnico especialista. |
| Requisitante(s) do Serviço | Chefias das Unidades do IFAC, Comissões e Comitês Portariados |
| Procedimentos para Iniciar, Alterar ou Finalizar o Serviço | Solicitação, acompanhamento e encerramento através do sistema de abertura de chamados. |
| | |
| Nome do serviço | Serviços para a Internet |
| Categoria | Hotsites, websites, páginas web |
| Descrição | Criação, customização e disponibilização de páginas para a Internet |
| Requisitante(s) do Serviço | Chefias das Unidades do IFAC, Coordenadores de projetos institucionalizados, mediante autorização da DSCOM |
| Procedimentos para Iniciar, Alterar ou Finalizar o Serviço | Solicitação através do sistema de chamados, acompanhamento através do sistema de gerência de projetos. Implantação e instalação em servidores do IFAC e disponibilização através da rede ou endereço de internet, encerramento do chamado no sistema. |
| | |
| Nome do serviço | Treinamento em Ferramentas de Software |
| Categoria | Treinamento |
| Descrição | Prover treinamentos relacionados às ferramentas utilizadas na instituição, desde que existam servidores disponíveis e capacitados para tal. |

| | |
|--|---|
| Requisitante(s) do Serviço | Chefias das Unidades do IFAC |
| Procedimentos para Iniciar, Alterar ou Finalizar o Serviço | Solicitação, acompanhamento e finalização através do sistema de abertura de chamados. |

Em relação ao quadro 02, todos os demais procedimentos serão norteados pela Instrução Normativa Nº 01/2017/DSGTI/CGTI, que normatiza os serviços de tecnologia da informação baseado em software, disponível no link: http://portal.ifac.edu.br/editais/media/boletins/Boletim_Ano_VII_41_2017.pdf

Quadro 02 - Serviços relacionados a infraestrutura e suporte – COSIN e CORTIS

| Nome do serviço | Suporte a Software | | |
|---|--|--|--|
| Categoria | Suporte/Software | | |
| Descrição | O serviço de suporte a software prevê a instalação e configuração de softwares homologados pela Diretoria Sistêmica de Gestão da Tecnologia da Informação (DSGTI) em computadores do IFAC que sejam tombados. Os softwares homologados serão aqueles cujas licenças sejam de propriedade do IFAC, ou que sejam softwares gratuitos atestados para funcionar na rede do IFAC. | | |
| Público-alvo | Todos os servidores do IFAC (docentes e técnico-administrativos). | | |
| Detalhamento | | | |
| Tarefa | Prioridade | Tempo médio para 1º atendimento (em horas úteis) | |
| Instalação de software; | Média | 24 | |
| Configuração de software; | Média | 24 | |
| Remoção de software; | Baixa | 24 | |
| Dúvidas. | Baixa | 24 | |
| Nome do serviço | Suporte a Sistemas Operacionais em Desktop | | |
| Categoria | Suporte/Software | | |
| Descrição | Visa a instalação de um novo sistema operacional ou reinstalação do sistema operacional, com todas as ferramentas (aplicações) que o servidor utiliza para fins institucional. | | |
| Público Alvo | Todos os servidores do IFAC (docentes e técnico-administrativos). | | |
| Detalhamento | | | |
| Tarefa | Prioridade | Tempo médio para 1º atendimento (em horas úteis) | |
| Instalação de um sistema operacional; | Média | 24 | |
| Reinstalação de um sistema operacional; | Média | 24 | |
| Configuração de um sistema operacional; | Média | 24 | |
| Substituição de um sistema operacional (Windows, Linux) | Média | 24 | |

| | | |
|--|---|--|
| | | |
| Nome do serviço | Emissão, instalação e atualização de novos Certificados Digitais/TOKEN de uso institucional | |
| Categoria | Suporte/Software | |
| Descrição | O serviço permite a emissão, instalação e atualização de certificados digitais. Os certificados são automaticamente reconhecidos pelos principais navegadores e aplicações comerciais, fortalecendo a confiança dos usuários, que têm a garantia de estar fazendo negócios com uma instituição idônea e segura. Esses certificados são aplicados na assinatura digital e sigilo de servidores e sistemas. | |
| Público Alvo | Todos os servidores do IFAC. | |
| Detalhamento | | |
| Tarefa | Prioridade | Tempo médio para 1º atendimento (em horas úteis) |
| Solicitar Emissão de novo certificado | Alta | 12 |
| Solicitar redefinição de senha PIN | Alta | 12 |
| Informar problema no dispositivo TOKEN | Alta | 12 |
| Instalação de certificados digitais | Alta | 12 |
| Atualização dos certificados digitais quando disponível | Alta | 12 |
| Instalação do token de uso institucional | Alta | 12 |
| | | |
| Nome do serviço | Gerenciamento de Equipamentos de TI | |
| Categoria | Hardware | |
| Descrição | A instituição repassará para as unidades os equipamentos recebidos de convênios, licitações e adesão de atas. Após a entrega do equipamento o setor receptor ficará responsável por quaisquer danos causados acidentalmente ou intencionalmente. | |
| Público Alvo | Todos os servidores do IFAC (docentes e técnico-administrativos). | |
| Detalhamento | | |
| Tarefa | Prioridade | Tempo médio para 1º atendimento (em horas úteis) |
| Preparar equipamento de TI para o setor requisitante | Média | 36 |
| Realizar abertura de chamado técnico com a assistência técnica autorizada quando o equipamento estiver com a garantia vigente. | Média | 36 |
| Realizar abertura de chamado técnico com a empresa terceirizada quando houver serviços na modalidade outsourcing. | Média | 36 |

| | | |
|--|---|---|
| Nome do serviço | Solicitar suporte da equipe de TI na mudança ou localização de equipamento | |
| Categoria | Hardware | |
| Descrição | No deslocamento de computadores, impressoras, nobreak e outros equipamentos homologados o servidor deverá informar a localização para que a equipe de TI atualize as informações de localização e faça uma vistoria prévia no novo local visando a acomodação correta. | |
| Público Alvo | Todos os servidores do IFAC (docentes e técnico-administrativos). | |
| Detalhamento | | |
| Tarefa | Prioridade | Tempo médio para 1º atendimento (em horas úteis) |
| Verificar infraestrutura do novo local | Baixa | 24 |
| Sugerir a melhor disposição dos equipamentos | Baixa | 24 |
| Nome do serviço | Solicitar instalação e configuração de periféricos | |
| Categoria | Hardware | |
| Descrição | Realizar a instalação e configuração de periféricos homologados pela instituição | |
| Público Alvo | Todos os servidores do IFAC (docentes e técnico-administrativos). | |
| Detalhamento | | |
| Tarefa | Prioridade | Tempo médio para 1º atendimento (em horas úteis) |
| Instalar, configurar e remover periféricos | Média | 24 |
| Abrir chamado com o fabricante do equipamento caso o mesmo esteja com garantia vigente | Baixa | 24 |
| Nome do serviço | Webconferência | |
| Categoria | Serviços | |
| Descrição | O serviço de Conferência Web (WebConferência ou webconf) viabiliza a realização de reuniões virtuais entre dois ou mais participantes. É voltado para as instituições que precisam realizar trabalhos colaborativos, que envolvam compartilhamento de áudio, vídeo, apresentações de slides, quadro de notas, chat ou compartilhamento de tela. As possibilidades de uso são diversas, como: reuniões, aulas de ensino a distância e etc, havendo a possibilidade de gravação quando solicitado. A webconferência permite que cada participante assista em seu dispositivo em qualquer lugar. | |
| Público Alvo | Todos os servidores do IFAC (docentes e técnico-administrativos). | |
| Detalhamento | | |
| Tarefa | Prioridade | Tempo médio para 1º atendimento (em horas úteis) |
| Solicitar sala virtual para webconferência. | Média | 24 |
| Esclarecimento de dúvidas. | Média | 24 |

| Nome do serviço | | |
|---|------------|--|
| Suporte à Utilização de Recursos de Rede | | |
| Categoria | | |
| Infraestrutura | | |
| Descrição | | |
| Apoio ao usuário e suporte na configuração de computadores e dispositivos na rede do IFAC. | | |
| Público Alvo | | |
| Todos os servidores do IFAC (docentes e técnico-administrativos). | | |
| Detalhamento | | |
| Tarefa | Prioridade | Tempo médio para 1º atendimento (em horas úteis) |
| Configuração à rede do IFAC nos dispositivos institucionais. | Média | 24 |
| Detecção e resolução de incidentes de rede causados por falta de configuração em computadores na rede | Média | 24 |
| Esclarecimento de dúvidas. | Baixa | 24 |
| Nome do serviço | | |
| Dúvidas e Esclarecimentos Técnicos | | |
| Categoria | | |
| Serviços | | |
| Descrição | | |
| Este serviço trata do esclarecimento de dúvidas sobre procedimentos, processos ou documentação existentes na Diretoria Sistemática de Gestão da Tecnologia da Informação - DSGTI. | | |
| Público Alvo | | |
| Todos os servidores do IFAC (docentes e técnico-administrativos). | | |
| Detalhamento | | |
| Tarefa | Prioridade | Tempo médio para 1º atendimento (em horas úteis) |
| Dúvidas diversas. | Baixa | 24 |
| Nome do serviço | | |
| Gerenciamento de Contas de Usuários | | |
| Categoria | | |
| Serviços | | |
| Descrição | | |
| Criar, excluir ou suspender acessos aos usuários dentro dos sistemas de acesso à rede (AD), sistema de chamados técnicos (GLPI) e contas e grupos de e-mail fornecido pela instituição. | | |
| Público Alvo | | |
| Todos os servidores do IFAC (docentes e técnico-administrativos). | | |
| Detalhamento | | |
| Tarefa | Prioridade | Tempo médio para 1º atendimento (em horas úteis) |
| Criação de contas AD, E-mail e GLPI | Média | 24 |
| Alteração de senhas de acesso AD, E-mail e GLPI | Média | 24 |
| Suspender acessos ao AD, E-mail e GLPI | Alta | 12 |

| | | |
|---|-------|----|
| Solicitar correção de nome de usuário (mediante comprovação de documento oficial, seguindo a nomenclatura de conta estipulado na Política de Segurança da Informação) | Baixa | 24 |
| Atribuir e/ou Retirar permissão de acesso à grupos de email da unidade (Email) | Baixa | 24 |
| Atribuir e/ou Retirar permissões de acesso à pasta compartilhada da unidade (AD) | Média | 24 |
| Alterar localização do servidor (AD/GLPI/E-mail) | Alta | 12 |
| Forçar a sincronização com o AD (GLPI) | Alta | 12 |
| Criar, excluir e suspender contas de setores, grupos, eventos e projetos acadêmicos | Média | 24 |
| Inserir contas institucionais em grupos | Média | 24 |
| Criar aliases (Apelido) de conta | Média | 24 |
| Esclarecimento de dúvidas. | Baixa | 24 |

Quadro 03 - Serviços relacionados a redes e segurança da informação - COSEG em parceria com as CORTIs

| Nome do serviço | Acesso Remoto | |
|---|---|--|
| Categoria | Redes e Internet | |
| Descrição | Serviços relacionados à configuração do firewall | |
| Público Alvo | Técnicos e Analistas de TI | |
| Detalhamento | | |
| Tarefa | Prioridade | Tempo médio para 1º atendimento (em horas) |
| Criar, alterar e excluir VPN | Média | 24 |
| Bloquear e liberar usuários por IP ou grupos de IPs | Alta | 24 |
| Analisar ataques e acessos não autorizados | Alta | 24 |
| Analisar Logs | Alta | 24 |
| Nome do serviço | Redes Sem Fios | |
| Categoria | Redes e Internet | |
| Descrição | Serviço relacionado à configuração de redes sem fios | |
| Público Alvo | Técnicos e Analistas de TI | |
| Detalhamento | | |
| Tarefa | Prioridade | Tempo médio para 1º atendimento (em horas) |
| Criar, alterar, excluir rede temporária | Média | 24 |
| Criar, alterar, excluir rede permanente | Média | 24 |
| Analisar ataques e acessos não autorizados | Alta | 24 |
| Analisar logs | Alta | 24 |
| Manutenção de redes sem fios | Alta | 24 |
| Nome do serviço | Controle de acesso à internet | |
| Categoria | Redes e Internet | |
| Descrição | Serviço relacionado à configuração do controle de acesso à internet | |
| Público Alvo | Todos os servidores do IFAC (docentes e técnico-administrativos). | |

| Detalhamento | | |
|---|------------|--|
| Tarefa | Prioridade | Tempo médio para 1º atendimento (em horas) |
| Bloquear e Liberar sites | Média | 24 |
| Criar, alterar, excluir e checar AntiSpam | Alta | 24 |
| Criar, alterar e excluir filtros de conteúdo | Média | 24 |
| Analisar ataques e acessos não autorizados | Alta | 24 |
| Bloquear e liberar serviços para acesso interno e externo | Alta | 24 |
| Analisar logs | Alta | 24 |
| Nome do serviço Controle de acesso de usuários e grupos | | |
| Categoria Redes e Internet | | |
| Descrição Serviço relacionado à configuração dos grupos de acesso no <i>Active Directory</i> | | |
| Público Alvo Todos os servidores do IFAC (docentes e técnico-administrativos). | | |
| Detalhamento | | |
| Tarefa | Prioridade | Tempo médio para 1º atendimento (em horas) |
| Criar, alterar, excluir grupos de acesso | Média | 24 |
| Solicitar alteração nos tipos de arquivos permitidos | Média | 24 |
| Analisar ataques e acessos não autorizados | Alta | 24 |
| Analisar logs | Alta | 24 |
| Nome do serviço Acesso à Internet | | |
| Categoria Redes e Internet | | |
| Descrição Serviço relacionado à disponibilidade de internet para os campi e reitoria | | |
| Público Alvo Todos os servidores do IFAC (docentes e técnico-administrativos). | | |
| Detalhamento | | |
| Tarefa | Prioridade | Tempo médio para 1º atendimento (em horas) |
| Restabelecimento do serviço da rede de dados dos campi em caso de falhas. | Alta | 24 |
| Monitoramento dos links de Internet e acionamento de provedor em caso de falhas. | Alta | 24 |
| Gerenciamento do serviço de DNS: inclusão de registros de DNS | Média | 24 |
| Nome do serviço Instalação e configuração de servidores (equipamentos) | | |
| Categoria Redes e Internet | | |
| Descrição Serviços relacionados à instalação e configuração de servidores | | |
| Público Alvo Técnicos e Analistas de TI | | |
| Detalhamento | | |
| Tarefa | Prioridade | Tempo médio para 1º atendimento (em horas) |
| Instalar, configurar servidores de firewall | Alta | N/A |
| Instalar, configurar servidores de proxy | Alta | N/A |
| Instalar, configurar servidores de AD/DNS | Alta | N/A |
| Instalar, configurar servidores para monitoramento de redes | Alta | N/A |
| Instalar, configurar servidores de arquivos | Alta | N/A |
| Instalar, configurar servidores de virtualização | Alta | N/A |
| Instalar, configurar servidores de backup | Alta | N/A |
| Instalar, configurar servidores de logs | Alta | N/A |

| | | |
|---|-------------------|---|
| Instalar, configurar servidores de antivírus | Alta | N/A |
| Instalar, configurar servidores de banco de dados | Alta | N/A |
| Instalar, configurar servidores de impressão | Alta | N/A |
| Instalar, configurar servidores de câmeras | Alta | N/A |
| Nome do serviço | | |
| Cabeamento Estruturado | | |
| Categoria | | |
| Infraestrutura | | |
| Descrição | | |
| Provimento de interligação de equipamentos à Rede IFAC permitindo o compartilhamento de recursos de rede e acesso à Internet. | | |
| Público Alvo | | |
| Servidores do IFAC. | | |
| Detalhamento | | |
| Tarefa | Prioridade | Tempo médio para 1º atendimento (em horas) |
| Conectorização de cabo de rede Cat. 5e e Cat. 6 | Média | 24 |
| Manutenção de ponto de rede | Média | 24 |
| Ativação e/ou verificação de ponto de rede. | Média | 24 |
| Instalação de novos pontos de rede | Baixa | 24 |
| Esclarecimento de dúvidas. | Baixa | 24 |
| Nome do serviço | | |
| Acesso a rede sem fio | | |
| Categoria | | |
| Infraestrutura | | |
| Descrição | | |
| Disponibilização de acesso à internet ou serviços internos da rede IFAC, através de rede sem fio | | |
| Público Alvo | | |
| Servidores do IFAC. | | |
| Detalhamento | | |
| Tarefa | Prioridade | Tempo médio para 1º atendimento (em horas) |
| Fornecimento e/ou verificação da rede sem fio. | Média | 24 |
| Esclarecimento de dúvidas. | Baixa | 24 |
| Nome do serviço | | |
| Servidor de Arquivos | | |
| Categoria | | |
| Infraestrutura | | |
| Descrição | | |
| Este serviço tem o objetivo principal de proporcionar um local para o armazenamento compartilhado de arquivos institucionais, tais como: documentos, arquivos de som, fotografias, imagens, bases de dados, etc. Estes arquivos podem ser acessados pela rede de computadores IFAC. | | |
| Público Alvo | | |
| Servidores (docente, técnico-administrativo e estagiário) do IFAC. | | |
| Detalhamento | | |
| Tarefa | Prioridade | Tempo médio para 1º atendimento (em horas) |
| Configuração de permissão; | Média | 24 |
| Esclarecimento de dúvidas. | Baixa | 24 |
| Nome do serviço | | |
| Remoção de vírus | | |
| Categoria | | |
| Serviços | | |
| Descrição | | |
| Em caso suspeita de vírus o usuário deverá solicitar uma análise para que a ameaça não se propague e gere danos maiores aos serviços e arquivos institucionais | | |
| Público Alvo | | |
| Servidores do IFAC. | | |
| Detalhamento | | |
| Tarefa | Prioridade | Tempo médio para 1º atendimento (em horas) |
| Detectar a ameaça e remover os arquivos infectados | Alta | 12 |

| | | |
|--|---|--|
| Nome do serviço | Recuperação de dados | |
| Categoria | Serviços | |
| Descrição | Recuperação de dados referentes aos serviços do datacenter armazenados em backup. | |
| Público Alvo | Todos a comunidade IFAC (docentes, discentes e funcionários técnico-administrativos). | |
| Detalhamento | | |
| Tarefa | Prioridade | Tempo médio para 1º atendimento (em horas) |
| Localização e recuperação de arquivos no backup. | Média | 24 |
| Nome do serviço | Dúvidas e Esclarecimentos Técnicos | |
| Categoria | Serviços | |
| Descrição | Este serviço trata do esclarecimento de dúvidas sobre procedimentos, processos ou documentação existentes na Diretoria Sistêmica de Gestão da Tecnologia da Informação - DSGTI. | |
| Público Alvo | Todos a comunidade IFAC (docentes, discentes e funcionários técnico-administrativos). | |
| Detalhamento | | |
| Tarefa | Prioridade | Tempo médio para 1º atendimento (em horas) |
| Dúvidas diversas. | Média | 24 |

FATORES CRÍTICOS PARA A IMPLANTAÇÃO DO CSTI

Os fatores críticos de sucesso são requisitos necessários para alcançar o sucesso na execução do CSTI. 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 IFAC.

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

Aprovação do CSTI;

Ampla divulgação do CSTI para o IFAC;

Comprometimento da alta administração;

Participação ativa do Comitê Gestor de TI no monitoramento do CSTI;

Conscientização das áreas demandantes da importância do CSTI;

Realização de revisões periódicas do CSTI para contemplar mudanças na estrutura do documento;

Disponibilidade orçamentária;

Força de trabalho de TI adequada;

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A publicação do Catálogo de Serviço de Tecnologia da Informação traz uma nova forma de relacionamento entre as áreas de negócio e a Tecnologia da Informação do IFAC.

Espera-se que com o CSTI as unidades organizacionais tenham maior alinhamento para contribuir com o atendimento dos objetivos estratégicos do Instituto Federal do Acre.

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