

Elaborado pela DSTI



Catálogo de serviços de TI, acesso à internet, atualização de softwares e suporte de TI



Sumário de Informações do Documento		
Tipo do Documento: Normas e planos		
Responsável: DSTI		
Resumo: Este documento é destinado a descrever o catálogo de serviços de TI, acesso à internet, atualização de softwares e suporte de TI.		
Versão	Data	Mudanças
1.0	06/07/2019	Documento – Catálogo de serviços de TI, acesso à internet, atualização de softwares e suporte de TI elaborado por Marcel L. S. Rivero

Catálogo de serviços de TI, acesso à internet, atualização de softwares e suporte de TI

1 - Catálogo de Serviços de TI*

Serviço	Nível de serviço	Prioridade
Correio eletrônico institucional	Ouro	3
Correio eletrônico alunos	Bronze	1
Lista/grupo de correio eletrônico	Ouro	3
Telefonia fixa na Reitoria	Ouro	3
Conferência Web	Bronze	1
Portal	Diamante	4
Trabalho remoto TI (home office)	Ouro	3
Mensagem instantânea	Bronze	1
Computação pessoal local fixa tipo #1	Bronze	1
Computação pessoal local fixa tipo #2	Bronze	1
Computação pessoal local fixa tipo #3	Bronze	1
Computação pessoal local móvel	Bronze	1
Computação pessoal remoto (thin client)	Bronze	1
Serviço de impressão	Ouro	3
Proteção de dados do computador pessoal	Prata	2
Armazenamento para arquivos	Diamante	4
Acesso a internet via rede sem fio alunos	Bronze	1
Serviço virtual de aprendizagem (Moodle EaD)	Diamante	4
Backup de computador institucional	Bronze	1
Sistema de registro escolar	Diamante	4
Sistema de processo seletivo	Diamante	4
Sistema de patrimônio	Ouro	3
Sistema de almoxarifado	Ouro	3
Sistema de ponto eletrônico	Ouro	3
Sistema de frotas	Ouro	3
Sistema de biblioteca	Diamante	4
Sistema de planejamento	Ouro	3
Sistema de protocolo	Ouro	3
Sistema de contratos	Ouro	3
Sistema de auditoria interna	Ouro	3
Sistema de ouvidoria	Ouro	3
Sistema de gestão de pessoas	Ouro	3
Portal intranet (portal do servidor)	Ouro	3
Sistema de gestão de projetos	Ouro	3

Sistema acadêmico legado	Diamante	4
Vídeo conferência	Prata	2
Hospedagem de servidores	Ouro	3
Capacitação de sistema registro escolar	Bronze	1
Capacitação de sistema patrimônio	Bronze	1
Capacitação de sistema almoxarifado	Bronze	1
Capacitação de sistema frotas	Bronze	1
Capacitação de sistema biblioteca	Bronze	1
Capacitação de sistema protocolo	Bronze	1
Capacitação de sistema acadêmico legado	Bronze	1
Capacitação de sistema portal	Bronze	1
Capacitação de sistema fiscal	Bronze	1
Sistemas de fiscais	Ouro	3
Sistema de extensão	Ouro	3

* Um detalhamento maior do catálogo de serviços poderá ser encontrado na planilha de Acordo do nível de serviço dos serviços de TI.

2 - Acesso à Internet

O acesso à Internet na Reitoria dá-se através de rede cabeada com DHCP ativado, com a rede local segmentada em VLAN's e a autenticação na rede Wi-Fi, que é disponibilizada nas seguintes redes:

- **IFMT Administrativo:** rede destinada a servidores do IFMT, onde o acesso se dá através do login (matrícula SIAPE ou CPF) e senha cadastrada em nossa base do active directory, credenciais utilizadas em grande parte de nossos sistemas
- **IFMT Visitantes:** rede destinada a pessoas externas à instituição, no qual é realizado um cadastro prévio da pessoa e fornecida um login e senha temporário para acesso, a solicitação de acesso deve ser feita a DSTI informando o nome completo e CPF da pessoa.
- **Eduroam:** É uma rede de serviços internacional de roaming para os usuários em pesquisa no ensino superior e cursos subsequentes. Ela fornece aos pesquisadores, professores e estudantes um fácil e seguro acesso a rede ao visitar uma instituição diferente da sua. A autenticação de usuários é realizada pela sua instituição de origem, usando as mesmas credenciais utilizadas ao acessar a rede local. Os alunos no IFMT utilizam essa rede para se conectar a wireless.

A internet utilizada para os eventos possui uma filtragem permissiva para que palestras ou reuniões possam ser realizadas sem maiores dificuldades.

3 - Atualização de Softwares

O parque computacional da Reitoria do IFMT é composto por máquinas com diversos tipos de softwares. A prática da Equipe de Suporte é segmentada de acordo com o software envolvido.

- Para softwares pagos e de alto impacto, realizamos a atualização algum tempo depois de que a mesma foi disponibilizada. Com buscas na internet a respeito de incidentes com a nova versão, caso julgemos seguro procedemos com a atualização;
- Softwares gratuitos de baixo impacto realizamos a atualização sob demanda do usuário, ou durante algum atendimento na máquina;

Windows - Todas as máquinas utilizam Windows, variando entre as versões: Windows Vista, Windows 7, Windows 8 e Windows 10. O Windows Update está habilitado em todas e são atualizadas conforme disponibilização da Microsoft.

4 - Suporte de TI

A infraestrutura de execução e suporte do IFMT atende às necessidades institucionais, considerando a disponibilidade de serviços e meios apropriados para sua oferta.

O suporte às soluções de Tecnologia da Informação (TI) oferecidas pela instituição são divididas em níveis. No primeiro deles, os campi possuem um técnico de TI para as demandas locais, este servidor identifica a demanda relatado pelo cliente, com base no seu conhecimento e recursos disponíveis ele soluciona a demanda ou encaminha para outro nível de atendimento. No segundo nível, são atendimentos relacionados aos sistemas ofertados globalmente, cuja interferência exige vasto conhecimento para aplicação de correções e ajustes, cujo impacto é imediato. Este é realizado na Reitoria do IFMT pela equipe de suporte de TI da DGTI. Caso a demanda necessite de maior especialidade/nível de acesso, ela será encaminhada para o último nível. O terceiro nível, está composto por duas áreas Sistema e Infra, elas provêm os serviços demandados da instituição e suporte especializado.

Para o controle dessas demandas, é sistematizado através de ferramenta de chamados, cujos registros nos oferecem indicadores essenciais nas tomadas de decisão da gestão. Atualmente utilizamos o sistema GLPI. Na ferramenta todos os servidores do IFMT tem acesso para a abertura das solicitações (chamados), bem como todos os integrantes dos níveis apresentados acima utilizam a ferramenta para o tratamento e solução das demandas.

