



Universidade Federal de Pernambuco
Centro Acadêmico do Agreste



CATÁLOGO DE SERVIÇOS TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

Núcleo de Tecnologia da Informação do Agreste

Versão 1.1

Sumário

1. Solicitações de Serviços	4
1.1. Dados contidos no documento	4
1.2. Serviços que demandam solicitação através de ofício	4
1.3. Serviços que demandam solicitação através de Processo	4
2. Microinformática	4
2.1. Instalação de equipamentos de Informática	4
2.2. Manutenção de equipamentos de Informática	5
2.3. Instalação de Sistema Operacional	5
2.4. Instalação de Aplicativo	6
2.5. Manutenção de Aplicativo	6
2.6. Vistoria de estações de trabalho	6
3. Redes	7
3.1. Solucionar Problema de Rede	7
3.2. Liberação de portas/Serviços	7
3.3. Liberação de IP Fixo	7
3.4. Novo ponto de rede	7
3.5. Ativação de ponto de rede	8
3.6. Instalação de equipamentos de rede	8
3.7. Manutenção de equipamentos de rede (exclusivo equipe de TI)	8
4. Suporte	8
4.1. Conta de e mail institucional (setor, departamento ou projeto)	8
4.2. Criação de sites (com formulário)	8
4.3. Recuperação de senhas	9
4.4. Alteração de DNS (Domínio)	9
4.5. Instalação de Serviço	9
4.6. Manutenção de Serviço	10
4.7. Acesso de aos serviços UFPE	10
5. Serviços EAD	10
5.1. Acesso EAD	10
5.2. Atualização dos Dados	11
5.3. Orientação de Uso do EAD	11
5.4. Problemas na Plataforma EAD	11
6. Telefonia	11
6.1. Instalação de ramal	11
6.2. Implantação de cota para ramal	11
6.3. Manutenção de ramais	12
7. Cursos	12
7.1. Reserva de Laboratório	12
7.2. Solicitação de curso	12
8. Funcionários do NTI Agreste	13

1. Solicitações de Serviços

1.1. Dados contidos no documento

O ofício deverá conter a solicitação do serviço, dados do solicitante (nome, siape, cpf, telefone para contato, email institucional e particular) e deverá ser assinado pelo chefe ou diretor do centro/departamento.

O ofício deverá ser encaminhado ao NTI Agreste e entregue pessoalmente;

1.2. Serviços que demandam solicitação através de ofício

Liberação de portas/Serviços de Acesso remoto para conferências e experiências laboratoriais;
Alteração de DNS;
Novo ponto de rede (cabeada);
Solicitação de IP fixo;
Instalação de ramal;
Conta de email institucional (setor, departamento ou projeto);
Criação de sites;
Recuperação de senhas;
Instalação de serviço.

1.3. Serviços que demandam solicitação através de Processo

Implantação de cota para ramal (fornece cotas para ligações local, interurbano, celular e internacional).

2. Microinformática

2.1. Instalação de equipamentos de Informática

Por meio deste serviço, os Discentes, Docentes e Técnicos Administrativos podem solicitar instalação e configuração de Impressora, Scanner e Projetor de Multimídia, bem como outros equipamentos que venham fazer uso de tecnologia da informação - TI, entretanto, nestes casos será necessário o devido treinamento da equipe de TI na nova tecnologia;

A equipe não disponibiliza equipamentos, mobiliários e materiais/acessórios nem realiza a instalação de infraestrutura.

É necessário que os equipamentos estejam disponíveis no local de instalação permanente e com o mobiliário necessário;

Este serviço é restrito aos equipamentos tombados pela UFPE;

A solicitação deste serviço para eventos da UFPE deve ser realizada com antecedência mínima de 30 dias para avaliação da viabilidade dos trabalhos;

Os chamados deverão ser abertos na plataforma do NTI Agreste (<http://chamadoscaa.ufpe.br>) .

2.2. Manutenção de equipamentos de Informática

Por meio deste serviço, os Discentes, Docentes e Técnicos Administrativos podem solicitar a revisão da configuração de Impressora, Scanner e Projetor de Multimídia, bem como outros equipamentos que venham fazer uso de tecnologia da informação - TI, e já esteja instalado, nestes casos será necessário o devido treinamento da equipe de TI na tecnologia;

A equipe não disponibiliza equipamentos, mobiliários e materiais/acessórios nem realiza a manutenção de infraestrutura.

É necessário que os equipamentos estejam disponíveis no local da manutenção e com o mobiliário necessário;

Este serviço é restrito aos equipamentos tombados pela UFPE;

Os chamados deverão ser abertos na plataforma do NTI Agreste (<http://chamadoscaa.ufpe.br>) .

2.3. Instalação de Sistema Operacional

Por meio deste serviço, os Discentes, Docentes e Técnicos Administrativos podem solicitar a instalação, configuração e atualização do sistema operacional;

Este serviço é restrito aos equipamentos tombados pela UFPE;

O setor de TI não se responsabiliza por dados contidos na máquina em manutenção. A formatação do computador só será realizada com a autorização formal do responsável;

A equipe técnica não está autorizada a instalar software sem licença;

Os chamados deverão ser abertos na plataforma do NTI Agreste (<http://chamadoscaa.ufpe.br>) .

2.4. Instalação de Aplicativo

Por meio deste serviço, os Discentes, Docentes e Técnicos Administrativos podem solicitar a instalação de aplicativos necessários a realização de atividades acadêmicas e administrativas. Também poderá solicitar a desinstalação de um aplicativo que não faça mais uso.

Este serviço é restrito aos equipamentos tombados pela UFPE.

A equipe técnica não está autorizada a instalar software sem licença;

Os chamados deverão ser abertos na plataforma do NTI Agreste (<http://chamadoscaa.ufpe.br>) .

2.5. Manutenção de Aplicativo

Por meio deste serviço, os Discentes, Docentes e Técnicos Administrativos podem solicitar a atualização e manutenção de aplicativos necessários a realização de atividades acadêmicas e administrativas.

Este serviço é restrito aos equipamentos tombados pela UFPE.

A equipe técnica não está autorizada a realizar manutenção em software sem licença;

Os chamados deverão ser abertos na plataforma do NTI Agreste (<http://chamadoscaa.ufpe.br>) .

2.6. Vistoria de estações de trabalho

Por meio deste serviço, é possível solicitar a vistoria e inspeção nos locais nos quais estão ou serão instalados estações de trabalho;

Este serviço envolve desde a detecção de eventual problema na estação de trabalho, bem como a avaliação da necessidade de pontos de rede e de força, e infraestrutura necessária para instalação de equipamentos tais como estabilizadores, impressoras, entre outros;

A equipe técnica não fornece os equipamentos ou realiza a sua compra;

Os chamados deverão ser abertos na plataforma do NTI Agreste (<http://chamadoscaa.ufpe.br>) .

3. Redes

3.1. Solucionar Problema de Rede

Por meio deste serviço o usuário informará que em seu ambiente de trabalho a rede encontra-se instável ou sem funcionamento.

O usuário deverá informar o local onde está ocorrendo o problema, e que tipo de rede ele está utilizando (cabada ou sem fio).

3.2. Liberação de portas/Serviços

Por meio deste serviço o usuário poderá solicitar a liberação de portas e ou serviços no firewall do CAA, para solicita-lo o usuário deverá seguir as seguintes regras:

Deverão ser solicitados por docentes ou Técnicos;

Só serão liberadas as portas e/ou serviços de computadores institucionais, com IP's fixos (que também poderão ser solicitados via ofício);

Anexar ao formulário ofício contendo: nome, siape, ramal do solicitante, nome do serviço, portas a serem liberadas, IP'S (origem e destino) a serem liberadas;

Escanear e anexar este documento no chamado da Central de Serviços (<http://chamadoscaa.ufpe.br>).

3.3. Liberação de IP Fixo

Este serviço serve para tornar o IP de um equipamento de informática (computador, impressora, projetor e etc) fixo.

Deverão ser solicitados por docentes ou Técnicos;

Só serão liberados protocolos para computadores institucionais;

O ofício deverá conter a justificativa da solicitação;

-Escanear e anexar este documento no chamado na Central de Serviços (<http://chamadoscaa.ufpe.br>).

3.4. Novo ponto de rede

Este serviço serve informar que o usuário necessita em seu local de trabalho ponto de rede cabada ou sem fio.

Deverão ser solicitados por docentes ou Técnicos;

Solicitar ofício contendo nome, siape, ramal do solicitante descrevendo o local e a quantidade de pontos de rede cabeada a serem implementados;

3.5. Ativação de ponto de rede

Este serviço serve para informar que é necessária a ativação do ponto de rede cabeado que nunca foi utilizado anteriormente, para que seja identificado e conectado ao equipamento um equipamento de rede. (switch, roteador, firewall, ponto de acesso).

3.6. Instalação de equipamentos de rede

Este serviço serve para informar que é necessária instalação de novos equipamento de rede. (switch, roteador, firewall, ponto de acesso).

Obs.: Este serviço deverá ser solicitados apenas pelos Técnicos de TI.

3.7. Manutenção de equipamentos de rede (exclusivo equipe de TI)

Este serviço serve para informar que é necessária manutenção de equipamento de rede. (switch, roteador, firewall, pontos de acesso).

Obs.: Este serviço deverá ser solicitados apenas pelos Técnicos de TI.

4. Suporte

4.1. Conta de e mail institucional (setor, departamento ou projeto)

O demandante poderá solicitar a criação, exclusão, troca de senha, alteração de informação de email institucional;

A solicitação deverá ser formalizada mediante ofício com carimbo da chefia contendo três sugestões de nome para o email, quem será o responsável pelo gerenciamento do email, contendo os dados do usuário (nome, siape, cpf) e o email institucional, para que possamos enviar a senha de acesso;
As contas serão criadas apenas para setores, departamentos ou projetos, os funcionários e alunos que possuem vínculo com a UFPE.

4.2. Criação de sites (com formulário)

Poderão ser solicitados por Docentes e técnicos administrativos a criação de domínio [Endereço Web] para cursos, núcleos e centro no Portal da UFPE;

A solicitação deverá ser formalizada mediante ofício com carimbo da chefia, contendo quem será o responsável pela administração do site, juntamente com o formulário de abertura que está disponível na wikicaa.ufpe.br;

No formulário, onde consta a opção “dados do responsável pelo site” deverá ser preenchido com o email institucional para que possa ser enviada a senha de administrador;

Por padronização, o nome do domínio deverá ser obrigatoriamente:

Unidades: <http://www.ufpe.br/xxxxx>

Revista: www.revistas.ufpe.br/xxxx

O NTI Agreste não administra, gerencia conteúdos ou dá treinamento para o site criado, disponibilizamos juntamente com a senha, um pequeno tutorial para que os administradores possam configurar e realizar as manutenções necessárias nos sites UFPE.

4.3. Recuperação de senhas

Por meio deste serviço, é possível criar e recuperar senha de administrador de sites do Portal da UFPE. Cada site criado é de responsabilidade de um administrador, o qual é escolhido pela direção/chefia da unidade;

Para modificar ou alterar o administrador ou senha do site, deverá ser encaminhado ofício com carimbo da chefia, contendo os dados do administrador ou de quem será o novo responsável pela administração do site (nome, siap, cpf, telefone para contato e email institucional).

4.4. Alteração de DNS (Domínio)

Deverão ser solicitados por docentes ou Técnicos;

Só serão liberadas as portas e/ou serviços de computadores institucionais, com IP's fixos (que também poderão ser solicitados via ofício);

Solicitar ofício contendo: nome, siape e ramal do solicitante bem como o nome do domínio e o IP do servidor;

Escanear e anexar cópia do ofício em chamado na Central de Serviços (<http://chamadoscaa.ufpe.br>).

4.5. Instalação de Serviço

Este tópico é utilizado para solicitação de instalação de novos serviços que será disponibilizados e será mantido pelo NTI Agreste.

Poderão ser solicitados por Docentes e técnicos administrativos

A solicitação deverá ser formalizada mediante ofício com carimbo da chefia,

contendo quem será o responsável pela administração.

4.6. Manutenção de Serviço

Este tópico é utilizado para solicitação de manutenção nos serviços disponibilizados pelo NTI Agreste, são eles (Active Directory, DHCP, Servidor de Arquivos, Servidor de Licenças, Controladora de AP's, Spark, Central Telefonica, Firewall, Avamed, Wikicaa. Opennms, PRTG, Cluster, Central de Serviços).

4.7. Acesso de aos serviços UFPE

Por meio deste serviço, os Discentes, Docentes e Técnicos Administrativos podem solicitar a configuração dos equipamentos para acesso aos serviços UFPE, são eles:

- Configuração para acesso ao WIFI-UFPE;
- Configuração para acesso remoto ao CAPES;
- Configuração para acesso Chat CAA (Spark);
- Configuração para acesso a Central de Serviços

O acesso aos serviços UFPE é realizado utilizando-se o login do usuário no SIG@ (padrão nome.sobrenome@ufpe.br, neste caso apenas o nome.sobrenome sem o "@ufpe.br") e a senha dos serviços integrados que poderá ser criada dentro do siga utilizando-se a opção "serviços>senhas>senhas dos serviços integrados";

Antes de abrir o chamado na Central de Serviços do NTI Agreste (<http://chamadoscaa.ufpe.br>), o usuário deverá verificar se já possui o login e senha (que é a mesma do e-mail institucional).

5. Serviços EAD

5.1. Acesso EAD

Por meio deste serviço, os Discentes, Docentes e Técnicos Administrativos podem solicitar o acesso ao ambiente EAD, para o caso de Discentes devem ser acompanhado do comprovante de matrícula.

Deverão ser solicitados por Docentes ou Técnicos;

Solicitar ofício ao NTI Agreste assinado pelo coordenador ou diretor da unidade solicitante;

Escanear e anexar o ofício com chamado na Central de Serviço (<http://www.chamadoscaa.ufpe.br>).

5.2. Atualização dos Dados

Por meio deste serviço, os Discentes, Docentes e Técnicos Administrativos podem solicitar a atualização dos dados em caso de alguma inconsistência em relação ao ambiente EAD.

5.3. Orientação de Uso do EAD

Por meio deste serviço, os Discentes, Docentes e Técnicos Administrativos podem solicitar orientação técnica sobre o uso do ambiente EAD.

5.4. Problemas na Plataforma EAD

Por meio deste serviço, os Discentes, Docentes e Técnicos Administrativos podem notificar problemas na plataforma EAD, que esteja gerando algumas inconsistências em relação ao ambiente EAD.

6. Telefonia

6.1. Instalação de ramal

Deverão ser solicitados por Docentes ou Técnicos;

Solicitar ofício ao NTI Agreste assinado pelo coordenador ou diretor da unidade solicitante;

Escanear e anexar o ofício com chamado na Central de Serviço (<http://www.chamadoscaa.ufpe.br>).

6.2. Implantação de cota para ramal

Deverão ser solicitados pela Administração do Centro;

O solicitante deverá redigir ofício à PROPLAN contendo as seguintes

informações: ramal a ser inserida a cota e justificativa;

É necessário que seja formado processo e que o ofício seja assinado pelo diretor da unidade solicitante.

6.3. Manutenção de ramais

Este serviço serve para que os usuários informe alguns problemas técnicos que estejam ocorrendo em seu ramal. Ex.: ramal mudo, ramal não liga, ramal com interferência, etc.

7. Cursos

7.1. Reserva de Laboratório

Deverão ser solicitados por docentes ou Técnicos;

Este serviço serve para reservar os laboratórios de informática para uso;

É necessário informar o dia e horários que se deseja fazer uso, bem como o período de tempo desejado.

7.2. Solicitação de curso

Este serviço serve para que os usuários informe os cursos Técnicos de Informática na qual almeje participar, com objetivo de adquirir formação técnica/acadêmica, tais cursos serão disponibilizados através de cursos de extensão com quantidade mínima de participante 10 (dez) e no máximo 30 (trinta) participantes. Ex.: Excel Básico, Linux, Boas Práticas de Segurança da Informação, Redes de Computadores, etc.

8. Funcionários do NTI Agreste

NOME	CARGO	RAMAL
GUSTAVO HENRIQUE LEMOS DE SOUZA	TÉCNICO EM LABORATÓRIO DE INFORMÁTICA	9160
HADSON ROSAN DE ALMEIDA FREITAS	TÉCNICO EM LABORATÓRIO DE INFORMÁTICA	9160
JOAO DE DEUS VIEIRA DA COSTA	TÉCNICO EM LABORATÓRIO DE INFORMÁTICA	9160
JOSÉ EID ALLISSON COSTA GALVAO	TÉCNICO EM LABORATÓRIO DE INFORMÁTICA	9160
LUCINDO ALBUQUERQUE DE MÉLO	ANALISTA EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	9160
LUIS DANIEL LUCENA DE SOUSA	TÉCNICO EM LABORATÓRIO DE INFORMÁTICA	9160
DANIEL LEITE VIANA	TÉCNICO EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	9160
MAVY DIEGO PEREIRA DE MORAIS	TÉCNICO EM TECMOLOGIA DA INFORMAÇÃO	9160
SIDNEY MANOEL DA SILVA	TÉCNICO EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	9160