

Catálogo de serviços de TI

Superintendência de Informática - SINFO



Universidade Federal do Rio Grande do Norte
Superintendência de Informática

SINFO. Catálogo de Serviços de TI. Natal, RN: UFRN, 2020

Superintendente

Apuena Vieira Gomes

Diretor de Infraestrutura

Marcos César Madruga Alves Pinheiro

Diretora de Sistemas

Clarissa Lorena Alves Coelho Lins

Gerentes do Projeto Catálogo de Serviços

André Medeiros Dantas

Laura Jessyca Santiago Dias

Editoração

Ana Luiza Sousa de Oliveira

Daniela Aisha Silva de Souza Rabelo

André Grilo de Sousa (supervisão)

Campus Central - Av. Senador Salgado Filho, 3000

Lagoa Nova. Natal/RN 59078-900

sinfo.ufrn.br

Catálogo de serviços de TI

1. Serviços de sistemas

1.1 Solicitações acesso à informação e modificações nos sistemas da UFRN

- 1.1.1 Correção de defeitos
- 1.1.2 Ajustes
- 1.1.3 Auditoria
- 1.1.4 Extração de dados
- 1.1.5 Atualização de dados
- 1.1.6 Disponibilização de dados abertos
- 1.1.7 Disponibilização de pontos de integração
- 1.1.8 Evolução dos Sistemas - demandas de grande porte

1.2 Atendimentos de suporte

- 1.2.1 Cadastro de Eleições
- 1.2.2 Dúvida
- 1.2.3 Cadastrar / Atualizar dados de unidades
- 1.2.4 Remover unidades
- 1.2.5 Permissão de acesso
- 1.2.6 Cadastro de Usuários

1.3 Sistemas de Informação

CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TI

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE
SUPERINTENDÊNCIA DE INFORMÁTICA

- 1.3.1 SIGAA
- 1.3.2 INTELLECTUS
- 1.3.3 ACERVUS
- 1.3.4 CRONUS
- 1.3.5 MEMO
- 1.3.6 SIGADMIN
- 1.3.7 SIGELEIÇÃO
- 1.3.8 SIGEVENTOS
- 1.3.9 SIGPP
- 1.3.10 SIGRH
- 1.3.11 SIPAC
- 1.3.12 EMEI
- 1.3.13 REUSE
- 1.3.14 GENESE

1.4 Aplicativos Móveis

- 1.4.1 OLAR!
- 1.4.2 SIGAA MOBILE
- 1.4.3 BIB INVENTÁRIO
- 1.4.4 SIGEVENTOS MOBILE
- 1.4.5 UFRN SECURITY
- 1.4.6 COLETOR DE PATRIMÔNIO
- 1.4.7 ACESSO RU

2. Serviços de Infraestrutura e Redes

2.1 Serviços de Rede

2.1.1 E-mail

2.1.2 Hospedagem de sites

2.1.3 DNS

2.1.4 Sistema de telefonia VoIP

2.1.5 Domínio administrativo

2.1.6 Domínio acadêmico

2.1.7 Videoconferência

2.2 Conectividade

2.2.1 Gerência de ativos

2.2.2 Infraestrutura

2.2.3 Projetos

2.2.4 Wireless

2.3 Datacenter

2.3.1 Máquinas Virtuais

2.3.2 Backup

2.3.3 Laboratório Virtual

2.4 Segurança da informação

2.4.1 Firewall

2.4.2 Incidentes de segurança

2.4.3 Certificados digitais

2.5 Suporte e manutenção

2.5.1 Atendimento

2.5.2 Manutenção

2.5.3 Serviços

2.6 Apoio a serviços

2.6.1 Service Desk

1. Serviços de Sistemas

1.1 Solicitações acesso à informação e modificações nos sistemas da UFRN

1.1.1 Correção de defeitos

Para quem se destina

Todos os servidores.

Acordo de nível de serviço (tempo de atendimento)

5 dias úteis.

Benefícios

Maior confiabilidade no funcionamento dos sistema.

Como aderir

A solicitação do serviço deve ser realizada a partir do assistente de ajuda localizado no canto inferior direito de todas as telas dos nossos principais sistemas (SIGAA, SIGRH, SIPAC e SIGPP).

Informações que devem constar na solicitação dos serviços

Descrição do problema ocorrido informando:

- Quais os dados informados ao sistema no momento da falha;
- Qual operação do sistema ocorreu falha.

1.1.2 Ajustes

Realizar ajustes e melhorias nos sistemas de informação e aplicativos móveis em parte de processos de negócio já atendidos pelos sistemas.

Para quem se destina

Todos os servidores.

Acordo de nível de serviço (tempo de atendimento)

20 dias úteis.

Benefícios

Melhorias frequentes dos processos já implantados pelos sistemas evitando a desconformidade dos sistemas com a real necessidade dos processos.

Como aderir

A solicitação do serviço deve ser realizada a partir do assistente de ajuda localizado no canto inferior direito

de todas as telas dos nossos principais sistemas (SIGAA, SIGRH, SIPAC e SIGPP).

Informações que devem constar na solicitação dos serviços

Descrição da melhoria solicitada informando:

- Qual operação do sistema pode ser adaptada ou criada;
- Benefício da alteração.

1.1.3 Auditoria

Realizar auditoria e rastreamento de informações relacionadas ao uso dos sistemas.

Para quem se destina

Todos os servidores.

Acordo de nível de serviço (tempo de atendimento)

10 dias úteis.

Benefícios

Acesso ao rastreamento de informações para averiguação de procedimentos realizados nos sistemas.

Como aderir

A solicitação do serviço deve ser realizada a partir do assistente de ajuda localizado no canto inferior direito de todas as telas dos nossos principais sistemas (SIGAA, SIGRH, SIPAC e SIGPP).

Informações que devem constar na solicitação dos serviços

Descrição da operação que deve ser auditada indicando:

- Quais usuários envolvidos;
- Período de datas desejado;
- Justificativa para auditoria.

1.1.4 Extração de dados

Extrair dados controlados pelos sistemas de forma alternativa aos relatórios presentes nos sistemas.

Para quem se destina

Todos os servidores.

Acordo de nível de serviço (tempo de atendimento)

10 dias úteis.

Benefícios

Acesso alternativo para formato de dados extraordinários não disponíveis em relatórios nos sistemas.

Como aderir

A solicitação do serviço deve ser realizada a partir do assistente de ajuda localizado no canto inferior direito de todas as telas dos nossos principais sistemas (SIGAA, SIGRH, SIPAC e SIGPP).

Informações que devem constar na solicitação dos serviços

Descrição dos dados desejados informando:

- O formato em que deseja receber os dados especificando cada informação que espera estar presente no arquivo gerado.

1.1.5 Atualização de dados

Atualização de informações controladas pelos sistemas, mas que não estão disponíveis para edição.

Para quem se destina

Todos os servidores.

Acordo de nível de serviço (tempo de atendimento)

05 dias úteis.

Benefícios

Atualização de dados extraordinária não permitidas por acessos regulares dos sistemas.

Como aderir

A solicitação do serviço deve ser realizada a partir do assistente de ajuda localizado no canto inferior direito de todas as telas dos nossos principais sistemas (SIGAA, SIGRH, SIPAC e SIGPP).

Informações que devem constar na solicitação dos serviços

Descrição dos dados que deseja atualizar informando:

- Informação que deseja atualizar;
- Justificativa.

1.1.6 Disponibilização de dados abertos

Disponibilização de um conjunto de dados estruturados que devem ser apresentados publicamente no portal de dados abertos.

Para quem se destina

Todos os servidores.

Acordo de nível de serviço (tempo de atendimento)

15 dias úteis.

Benefícios

Transparência e publicidade a dados públicos institucionais.

Como aderir

A solicitação do serviço deve ser realizada a partir do assistente de ajuda localizado no canto inferior direito de todas as telas dos nossos principais sistemas (SIGAA, SIGRH, SIPAC e SIGPP).

Informações que devem constar na solicitação dos serviços

Descrição do conjunto de dados que deseja informando:

- A contextualização de uso e propósitos dos dados;
- Especificação de quais dados deseja ter acesso.

1.1.7 Disponibilização de pontos de integração

Disponibilização de pontos de integração no barramentos de serviços que permite conexões de acesso para sistemas e aplicativos móveis da comunidade universitária usarem dados institucionais.

Para quem se destina

Todos os servidores.

Acordo de nível de serviço (tempo de atendimento)

15 dias úteis.

Benefícios

Permite integrações de sistemas ou aplicativos da comunidade a dados institucionais que auxiliam no desenvolvimento do ecossistema de aplicações para o público da UFRN.

Como aderir

A solicitação do serviço deve ser realizada a partir do assistente de ajuda localizado no canto inferior direito de todas as telas dos nossos principais sistemas (SIGAA, SIGRH, SIPAC e SIGPP).

Informações que devem constar na solicitação dos serviços

Descrição do comportamento do serviço que deseja informando:

- Contextualização de uso e propósito do serviço;
- Especificação de quais dados deseja ter acesso.

1.1.8 Evolução dos Sistemas - demandas de grande porte

Solicitações de demandas de melhorias estratégicas de grande porte nos sistemas a serem priorizadas pelo comitê gestor de priorização de demandas para evolução dos sistemas.

Para quem se destina

Pro-reitores, secretários e superintendentes.

Benefícios

Os sistemas se manterão atualizados e atendendo às necessidades dos gestores.

Como aderir

A solicitação do serviço deve ser realizada a partir do assistente de ajuda localizado no canto inferior direito de todas as telas dos nossos principais sistemas (SIGAA, SIGRH, SIPAC e SIGPP).

Informações que devem constar na solicitação dos serviços

Preenchimento de formulário online específico.

1.2 Atendimentos de suporte

1.2.1 Cadastro de Eleições

Disponibilizar a eleição recém cadastrada pela SINFO, para início da votação pelo setor demandante.

Para quem se destina

Todos os servidores.

Acordo de nível de serviço (tempo de atendimento)

05 dias úteis.

Benefícios

Praticidade e segurança no processo eleitoral.

Como aderir

A solicitação do serviço deve ser realizada a partir do assistente de ajuda localizado no canto inferior direito de todas as telas dos nossos principais sistemas (SIGAA, SIGRH, SIPAC e SIGPP).

Informações que devem constar na solicitação dos serviços

Para o cadastro de eleições o usuário deve preencher as informações no formulário de eleição, disponível em SIGeleição >> baixar formulário para solicitar eleição (qualquer servidor pode baixar o formulário e a solicitação de eleição deve ser enviada por um servidor via solicitação).

1.2.2 Dúvida

Sanar Dúvidas relacionadas a utilização de funcionalidades específicas dos sistemas integrados.

Para quem se destina

Todos os servidores.

Acordo de nível de serviço (tempo de atendimento)

01 dia útil.

Benefícios

Auxiliar os usuários de cada sistema a darem prosseguimento às suas atividades com o mínimo possível de obstáculos e travamentos.

Como aderir

A solicitação do serviço deve ser realizada a partir do assistente de ajuda localizado no canto inferior direito de todas as telas dos nossos principais sistemas (SIGAA, SIGRH, SIPAC e SIGPP).

Informações que devem constar na solicitação dos serviços

Descrição da dúvida.

1.2.3 Cadastrar / Atualizar dados de unidades

Realizar o cadastro e manutenção das unidades orçamentárias e organizacionais da UFRN.

Para quem se destina

Todos os servidores.

Acordo de nível de serviço (tempo de atendimento)

02 dias úteis.

Benefícios

Permite manter atualizados os dados básicos da estrutura organizacional, orçamentária e acadêmica da instituição refletida nos sistemas.

Como aderir

A solicitação do serviço deve ser realizada a partir do assistente de ajuda localizado no canto inferior direito de todas as telas dos nossos principais sistemas (SIGAA, SIGRH, SIPAC e SIGPP).

Informações que devem constar na solicitação dos serviços

- Nome da unidade que será alterada;
- O NOVO NOME da unidade;
- A nova SIGLA da unidade;
- O documento oficial que comprova a alteração da unidade (ata, ofício, regimento e etc).

1.2.4 Remover unidades

Remoção das unidades que não devem mais constar no organograma da UFRN e/ou na hierarquia de unidades orçamentárias.

Para quem se destina

Todos os servidores.

Acordo de nível de serviço (tempo de atendimento)

02 dias úteis.

Benefícios

Permite manter atualizados os dados básicos da estrutura organizacional, orçamentária e acadêmica da instituição refletida nos sistemas.

Como aderir

A solicitação do serviço deve ser realizada a partir do assistente de ajuda localizado no canto inferior direito de todas as telas dos nossos principais sistemas (SIGAA, SIGRH, SIPAC e SIGPP).

Informações que devem constar na solicitação dos serviços

NOME DA UNIDADE e DOCUMENTO OFICIAL da instituição (ata, ofício, regimento e etc) que comprova que a unidade deve ser removida da estrutura.

1.2.5 Permissão de acesso

Atribuir permissões aos usuários de cada sistema para utilização de funcionalidades específicas, inerentes aos seus cargos e funções.

Para quem se destina

Todos os servidores.

Acordo de nível de serviço (tempo de atendimento)

01 dia útil.

Benefícios

Realizar a liberação de opções dentro de cada sistema, para que o usuário execute tarefas do dia a dia nos sistemas integrados.

Como aderir

A solicitação do serviço deve ser realizada a partir do assistente de ajuda localizado no canto inferior direito de todas as telas dos nossos principais sistemas (SIGAA, SIGRH, SIPAC e SIGPP).

Informações que devem constar na solicitação dos serviços

Nome completo do usuário que irá receber a permissão, login, quais as permissões ele deve possuir nos sistemas (indicar quais funcionalidades ele deverá acessar nos SIG's) e se existe algum usuário no setor que possui os mesmos acesso que ele(a) deverá possuir, para que seja espelhado.

1.2.6 Cadastro de Usuários

Criação de contas para acesso aos sistemas integrados, de usuários que por padrão não conseguem realizar o auto cadastro disponível na tela inicial dos Sistemas.

Para quem se destina

Todos os servidores.

Acordo de nível de serviço (tempo de atendimento)

02 dias úteis.

Benefícios

Proporcionar a usuários terceirizados o acesso aos sistemas, desde que trabalhem em algum setor específico da UFRN e que utilizem os Sistemas Integrados no dia a dia.

Como aderir

A solicitação do serviço deve ser realizada a partir do assistente de ajuda localizado no canto inferior direito de todas as telas dos nossos principais sistemas (SIGAA, SIGRH, SIPAC e SIGPP).

Informações que devem constar na solicitação dos serviços

- Nome;
- CPF (ou CNPJ, caso seja um fornecedor);
- Data de nascimento;
- Telefone;
- Email;
- Login desejado;
- A unidade.

1.3 Sistemas de Informação

1.3.1 SIGAA

O SIGAA informatiza os procedimentos da área acadêmica através dos módulos de: graduação, pós-graduação (stricto e lato sensu), ensino técnico, ensino médio e infantil, submissão e controle de projetos e bolsistas de pesquisa, submissão e controle de ações de extensão, submissão e controle dos projetos de ensino (monitoria e inovações), registro e relatórios da produção acadêmica dos docentes, atividades de ensino a distância e um ambiente virtual de aprendizado denominado Turma Virtual. Da mesma maneira do SIPAC também disponibiliza portais específicos para: reitoria, professores, alunos, tutores de ensino a distância, coordenações lato-sensu, stricto-sensu e de graduação e comissões de avaliação (institucional e docente).

Para quem se destina

Aos discentes, familiares de alunos do ensino básico, docentes, técnicos administrativos, tutores, docentes

externos, consultores externos, comunidade em geral (atividades públicas).

Acordo de nível de serviço (disponibilidade do sistema)

98,47%

Benefícios

Agilidade nos processos, transparência, diminuição no uso de papéis, integração de sistemas e informações são alguns dos benefícios do SIGAA. O estudante passará a ter um domínio maior sobre sua história na instituição, o acesso à informação será mais fácil, e várias solicitações poderão ser feitas diretamente no Sistema.

Como aderir

Discentes com vínculo ativo, servidores ativos, Tutores vigentes, docentes externos em vigência.

1.3.2 INTELLECTUS

O Intellectus é uma ferramenta responsável por carregar periodicamente todas as informações dos pesquisadores diretamente da plataforma do CNPQ - Lattes.

Para quem se destina

Docentes internos.

Acordo de nível de serviço (disponibilidade do sistema)

98,47%

Benefícios

Retira a necessidade informar no sistema institucional suas publicações, formação, projetos, entre outros, para fins de progressão e concorrência de editais internos.

Como aderir

Docentes internos possuem acesso automático.

1.3.3 ACERVUS

Sistema de controle do acervo de unidades especializadas que não se encaixam no sistema de bibliotecas do SIGAA.

Para quem se destina

Todos os usuários com vínculo ativo na instituição tem acesso.

Acordo de nível de serviço (disponibilidade do sistema)

99,68%

Benefícios

Catálogo personalizada para itens de museu, com a possibilidade de controle de movimentação de obras dentro e fora da instituição.

Como aderir

Todos os usuários com vínculo ativo da instituição possuem acesso automático.

1.3.4 CRONUS

Sistema de Registro de Frequência moderno, simples e ágil, para tornar amigável e leve o registro de ponto eletrônico pelos servidores.

Para quem se destina

Servidores técnicos-administrativos.

Acordo de nível de serviço (disponibilidade do sistema)

99,68%

Benefícios

Agilidade, economia e usabilidade.

Como aderir

Servidor com vínculo ativo.

1.3.5 MEMO

Sistema eletrônico para o cadastro, tramitação e leitura de ofícios.

Para quem se destina

Todos os servidores ativos da instituição.

Acordo de nível de serviço (disponibilidade do sistema)

99,68%

Benefícios

Agilidade, economia e usabilidade.

Como aderir

Servidor com vínculo ativo.

1.3.6 SIGADMIN

Sistema responsável pela administração e gestão dos 3 sistemas integrados, gerenciando entidades comuns entre os sistemas informatizados, tais como: usuários, permissões, unidades, mensagens, notícias, gerência de sites e portais, dentre outras funcionalidades.

Para quem se destina

Apenas gestores e administradores do sistema tem acesso ao SIGAdmin.

Acordo de nível de serviço (disponibilidade do sistema)

99,68%

Benefícios

Ter uma centralização das operações de administração dos sistemas em um único lugar.

Como aderir

Necessita de atribuição de permissões.

1.3.7 SIGELEIÇÃO

Gerenciador de Eleições. Cadastros de Eleições, Cadastro de Chapas, Votação, Auditoria dos Resultados.

Para quem se destina

Todos os usuários com vínculo ativo da instituição.

Acordo de nível de serviço (disponibilidade do sistema)

99,68%

Benefícios

Permite a realização de uma eleição que pode ser acessada pelos eleitores de forma remota, no fim da eleição o resultado é calculado de forma instantânea.

Como aderir

Todos os usuários com vínculo ativo da instituição possuem acesso automático.

1.3.8 SIGEVENTOS

Controla a Gestão de Eventos. Inscrições, Submissão de Trabalhos, Distribuição para Avaliação, Avaliação, Distribuição de Locais dos Trabalhos, Emissão de Certificados, Geração dos Anais, etc.

Para quem se destina

Todos os usuários da instituição com vínculo ativo e usuários externos.

Acordo de nível de serviço (disponibilidade do sistema)

99,68%

Benefícios

Permite gerenciar inscrições nos eventos, gerar boleto de pagamento, submissão de trabalhos, avaliação distribuída desses trabalhos, relatórios com resultados do evento.

Como aderir

Os usuários da instituição já possuem acesso automático e os usuários externos podem ser cadastrados pelos gestores do evento.

1.3.9 SIGPP

Sistema de Planejamento - Cadastro e acompanhamento de Metas por Unidade, Relatório de Metas.

Para quem se destina

Diretores e chefes de unidades e os servidores da PROPLAN.

Acordo de nível de serviço (disponibilidade do sistema)

99,68%

Benefícios

Permite documentar e acompanhar as metas para os planejamentos periódicos das unidades da instituição, permitindo melhor controle do uso dos recursos gerenciados pelo setor de planejamento.

Como aderir

Os papéis aos servidores da PROPLAN são atribuídos pelo suporte, e os diretores de unidade tem acesso automático.

1.3.10 SIGRH

O Sistema Integrado de Gestão de Recursos Humanos permite o cadastro, o gerenciamento e a consulta das principais informações funcionais dos servidores da instituição, tornando mais transparentes e relevantes as pesquisas e os dados sobre o nosso quadro pessoal. O SIGRH informatiza procedimentos como: marcação/alteração de férias, cálculos de aposentadoria, avaliação funcional, dimensionamento de força de trabalho, controle de frequência e ponto eletrônico, operações financeiras, concursos, capacitações, filas de atendimentos presenciais, serviços e requerimentos, registros funcionais, relatórios de RH, dentre outros. A maioria das operações possui algum nível de interação com o sistema SIAPE (sistema de âmbito nacional), enquanto outras são somente de âmbito interno.

Para quem se destina

Servidores com vínculo ativo e aposentados.

Acordo de nível de serviço (disponibilidade do sistema)

98,47%

Benefícios

Concentrar boa parte da gestão de recursos humanos em um único sistema, facilitando o acesso à informação e a análise de dados para tomada de decisão.

Como aderir

Servidores com SIAPE ativo realizam o auto-cadastro.

1.3.11 SIPAC

O SIPAC oferece operações fundamentais para a gestão das unidades responsáveis pelas finanças, patrimônio e contratos da UFRN, sendo, portanto, atuante nas atividades meio dessa instituição.

Para quem se destina

Servidores, alunos e fornecedores.

Acordo de nível de serviço (disponibilidade do sistema)

98,47%

Benefícios

- O sistema SIPAC integra totalmente a área administrativa desde a requisição (material, prestação de serviço, suprimento de fundos, diárias, passagens, hospedagem, material informacional, manutenção de infra-estrutura) até o controle do orçamento distribuído internamente. No SIPAC, cada unidade administrativa possui seu orçamento e a autorização de qualquer despesa, por unidade, deverá ocorrer, previamente,

neste sistema, antes mesmo de ser executada no SIAFI.

- Além das requisições e do controle orçamentário, o SIPAC controla e gerencia: compras, licitações, boletins de serviços, liquidação de despesa, manutenção das atas de registros de preços, patrimônio, contratos, convênios, obras, manutenção do campus, faturas, bolsas e pagamento de bolsas, abastecimento e gastos com veículos, memorandos eletrônicos, tramitação de processos dentre outras funcionalidades.

Como aderir

Servidores com vínculo ativo já possuem acesso automático ao sistema. Para os demais perfis é necessário a atribuição de permissões.

1.3.12 EMEI

Sistema que permite o envio de mensagens em massa para grupos de usuários customizados.

Para quem se destina

Usuários com permissões específicas para utilização do sistema.

Acordo de nível de serviço (disponibilidade do sistema)

99,68%

Benefícios

Possibilita criar grupos de usuários personalizados, baseados em consultas SQL ou consumo de serviços REST para recebimento de mensagens (interna e e-mail) em massa emitidas por usuários autorizados a acessar o sistema.

Como aderir

Usuários com permissões específicas possuem acesso ao sistema.

1.3.13 REUSE

Sistema de publicação e aquisição de bens descartados pelas unidades administrativas.

Para quem se destina

Unidades Administrativas.

Acordo de nível de serviço (disponibilidade do sistema)

99,68%

Benefícios

Permitir a vida útil de bens descartados e economia de recursos pelo reaproveitamento.

Como aderir

Todos os servidores com vínculo ativo e usuários com a permissão necessária.

1.3.14 GENESE

Ferramenta colaborativa que possibilita o registro centralizado de sugestões de melhorias dos sistemas por parte dos usuários, e através da indicação dos próprios usuários ranquear quais as sugestões de maior interesse da comunidade.

Para quem se destina

Servidores com vínculo ativo.

Acordo de nível de serviço (disponibilidade do sistema)

99,68%

Benefícios

Possibilita que os sistemas evoluam com a implantação de melhorias de maior valor para comunidade de usuários.

Como aderir

Servidores com vínculo ativo já possuem acesso automático ao sistema.

1.4 Aplicativos Móveis

1.4.1 OLAR!

Aplicativo que permite a troca de mensagens de texto em grupos específicos de cada turma e/ou unidade da instituição.

Para quem se destina

Servidores e alunos com vínculo ativo.

Benefícios

Possibilita a utilização de uma plataforma homogênea para troca de mensagens na instituição, de forma que, qualquer sistema SIG possa estar integrado a solução a qual pode ser utilizada em dispositivos móveis e na web.

Como aderir

Servidores e alunos com vínculo ativo já possuem acesso automático ao sistema.

1.4.2 SIGAA MOBILE

Aplicativo que permite o acesso as principais funcionalidades do SIGAA de forma prática e rápida.

Para quem se destina

Alunos com vínculo ativo.

Benefícios

Permite ao usuário acesso rápido às principais informações de seu curso, tópicos de aulas, fórum, acompanhamento de bolsas, download de arquivos, etc.

Como aderir

Alunos com vínculo ativo já possuem acesso automático ao sistema.

1.4.3 BIB INVENTÁRIO

Aplicativo que permite a gestão do inventário da Biblioteca, de forma que, o cadastro de novos itens e gerenciamento dos existentes seja feita de forma eletrônica, usando apenas este aplicativo..

Para quem se destina

Servidores com vínculo ativo e com permissões específicas para utilização do aplicativo.

Benefícios

Permite ao usuário efetuar o cadastro de itens (livros) e controlar possíveis erros nos cadastros existentes, de forma prática e rápida, on-line (com acesso a internet) e off-line (com envio dos dados para quando houver conexão).

Como aderir

Servidores com vínculo ativo e permissões específicas já possuem acesso automático ao sistema.

1.4.4 SIGEVENTOS MOBILE

Aplicativo que permite a coleta de entradas dos participantes em um evento gerenciado pelo SIGEventos.

Para quem se destina

Participantes devidamente credenciados nos eventos gerenciados pelo SIGEventos.

Benefícios

Permite ao usuário coletar entradas dos participantes de um evento gerenciado pelo SIGEventos por meio de leitura de QRCode.

Como aderir

Participantes previamente cadastrados em eventos gerenciados pelo SIGEventos.

1.4.5 UFRN SECURITY

Aplicativo que tem como objetivo facilitar a identificação dos transeuntes do campus da UFRN.

Para quem se destina

Seguranças ativos da instituição.

Benefícios

Permite ao usuário identificar de forma rápida os transeuntes do campus da UFRN.

Como aderir

Seguranças ativos da instituição.

1.4.6 COLETOR DE PATRIMÔNIO

Aplicativo que permite que servidores e colaboradores realizem o gerenciamento do patrimônio das Instituições que utilizam o Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos - SIPAC.

Para quem se destina

Servidores com vínculo ativo e com permissões específicas para utilização do aplicativo.

Benefícios

Permite realizar o levantamento de bens da Instituição de forma simples, rápida e sempre ao alcance da mão, com poucos passos, utilizando as funcionalidades presentes no dispositivo móvel.

Como aderir

Servidores com vínculo ativo e permissões específicas já possuem acesso automático ao sistema.

1.4.7 ACESSO RU

Aplicativo que permite verificar se o discente tem acesso ao restaurante universitário por meio de uma leitura de QRCode presente em seu crachá.

Para quem se destina

Usuários com permissões específicas para utilização do aplicativo.

Benefícios

Facilitar o controle de acesso ao RU por meio de leitura de QRCode presente em crachá impresso.

Como aderir

Usuários com permissões específicas possuem acesso ao aplicativo.

2. Serviços de Infraestrutura e Redes

2.1 Serviços de Rede

2.1.1 E-mail

Serviço	Descrição	Nível de serviço (tempo de atendimento)
Criar conta de e-mail	Solicitação de nova conta de email, feita pelo servidor ou professor.	06 horas
Alterar conta de e-mail	Solicitação de alteração de dados cadastrais ou cota.	06 horas
Criar lista de e-mail	Solicitação de criação de grupos contendo 2 ou mais emails.	06 horas
Alterar lista de e-mail	Solicitação de inclusão/exclusão de pessoas de listas de distribuição.	06 horas
Configurar cliente de e-mail	Configuração em clientes de email (Outlook, thunderbird etc)	08 horas
Restaurar caixa postal	Solicitação de backup das mensagens do usuário.	24 horas
Indisponibilidade	Erro de acesso ao email/erro no envio ou recebimento de emails	24 horas

Para quem se destina

O serviço é destinado a servidores efetivos em exercício, docentes (substitutos, temporários, visitantes ou outras modalidades), estagiários e estudantes matriculados. As contas de e-mail também podem ser administrativas, quando destinadas a setores, coordenações de setor, coordenações de Curso, projetos ou ações, direções e presidências (ou equivalente) de comissões.

Benefícios

- Capacidade padrão de 5 GB;
- Possibilidade de cadastro em serviços que solicitam e-mail institucional, como Prezi, Office, periódicos específicos, entre outros;
- Possui calendário, chat, porta arquivos e agenda;
- Compatibilidade com clientes de e-mail, como Microsoft Outlook, Apple Mail, Mozilla Thunderbird, entre outros;
- Backups diários, com duração de até 30 dias, com o objetivo de garantir a disponibilidade das informações para os usuários;
- Interface intuitiva. Possibilidade de encaminhamento de recebimento de e-mails para outras contas;

- Permite o próprio usuário realizar backup da caixa postal, criar filtros de mensagens e criar listas de contatos.

Como aderir

Todos os docentes e funcionários podem aderir ao serviço de E-mail Institucional, solicitando através de abertura de chamado via SIGRH ou SIPAC, para Serviços de Redes. No [documento Política de Uso](#), seguem os requisitos necessários a serem colocados no chamado e os termos de uso do serviço.

2.1.2 Hospedagem de sites

Serviço	Descrição	Nível de serviço (tempo de atendimento)
Hospedar site	Solicitação de hospedagem de site em servidor.	08 horas
Criar banco de dados	Solicitação de banco de dados MySQL.	08 horas
Indisponibilidade	Erro de acesso ao site (interno/externo)	24 horas

Para quem se destina

O serviço é destinado à servidores (de TI ou não) e docentes.

Benefícios

- Utilização da infraestrutura de datacenter da UFRN, garantindo confiabilidade, confidencialidade e disponibilidade das informações;
- Gratuidade do serviço para funcionários e docentes;
- Capacidade de armazenamento proporcional à necessidade de utilização do serviço.

Como aderir

Todos os docentes e funcionários podem utilizar o serviço de Hospedagem de Sites, solicitando através de abertura de chamado via SIGRH ou SIPAC, para Serviços de Redes. No documento Política de Uso (link abaixo), seguem os requisitos necessários a serem colocados no chamado e os termos de uso do serviço.

2.1.3 DNS

Serviço	Descrição	Nível de serviço (tempo de atendimento)
Criar domínio	Solicitação de criação de nome para determinado endereço IP.	06 horas
Editar domínio	Alteração/remoção de domínio/subdomínio.	06 horas
Indisponibilidade	Análise de sites indisponíveis/Erro de DNS/Erro em software de servidor DNS	24 horas

Para quem se destina

O serviço é destinado a servidores de TI e docentes que sejam administradores de máquinas virtuais, sites ou páginas para as quais se está solicitando a criação do domínio.

Benefícios

- Criar um endereço que caracterize o projeto em questão (máquina virtual, página ou site);
- Facilitar o acesso dos usuários à determinada máquina virtual, site ou página, ao não precisar lembrar os números dos seus respectivos IPs;

- Possibilidade de criação de endereços que só possam ser acessadas dentro da rede da UFRN, a fim de garantir segurança das informações;
- Possibilidade de criação de endereços que possam ser acessadas tanto da rede interna quanto externamente à rede da UFRN, caso seja justificado que usuários de fora da UFRN necessitem acessar a máquina virtual, página ou site.

Como aderir

Todos os docentes e funcionários podem utilizar o serviço de Gerenciamento de Nomes (DNS), solicitando através de abertura de chamado via SIGRH ou SIPAC, para Serviços

de Redes. No [documento Política de Uso](#), seguem os requisitos necessários a serem colocados no chamado e os termos de uso do serviço.

2.1.4 Sistema de telefonia VoIP

Serviço	Descrição	Nível de serviço (tempo de atendimento)
Implantar sistema de telefonia VoIP	Solicitação da implantação da telefonia VoIP "a partir do zero", em um setor que contava com outra tecnologia de telefonia ou mesmo não contava com telefonia, feita pelo chefe do setor.	80 horas
Criar URA (Unidade de resposta audível)	Criação de um menu de recepção para o departamento, com as opções desejadas.	16 horas
Criar Siga-me	Criação o siga-me de um número analógico mais antigo e conhecido para um número VoIP.	16 horas
Alterar ramal	Solicitação de alguma alteração do ramal(nome de exibição, anúncio de ocupado,etc)	08 horas
Alterar perfil de ligação	Solicitação de alteração do perfil de um ramal.	08 horas
Alterar URA (Unidade de resposta audível)	Solicitação de alteração do menu de recepção para o departamento, com as opções desejadas.	16 horas
Alterar Siga-me	Alteração de um siga-me de um número analógico mais antigo e conhecido para um número VoIP.	16 horas
Instalar Telefone VOIP	Solicitação de instalação de um telefone VoIP.	16 horas

CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TI

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE
SUPERINTENDÊNCIA DE INFORMÁTICA

Substituir Telefone VOIP	Solicitação de substituição de um telefone VoIP.	08 horas
Remover SIGA-ME	Solicitação de remoção de um SIGA-ME existente.	16 horas

Para quem se destina

O serviço é destinado a funcionários e docentes que justifiquem a necessidade de possuir um contato telefônico institucional.

Benefícios

- Redução de custos;
- Amplia as opções de comunicação de voz da UFRN, fora da capacidade já existente no DG/UFRN/PABX;
- Possibilidade de integrar nas estações de trabalho, voz e dados, tornando a infraestrutura de comunicação convergente;
- Redução nos custos de ligações interurbanas e intra-UFRN, pois possibilita comunicação a custo zero quando feitas totalmente por meio do VoIP.

Como aderir

Todos os docentes e funcionários podem utilizar o serviço de Telefonia sobre IP (VOIP), solicitando através de abertura de chamado via SIGRH ou SIPAC, para Serviços de Redes. No [documento Política de Uso](#), seguem os requisitos necessários a serem colocados no chamado e os termos de uso do serviço.

2.1.5 Domínio administrativo

Serviço	Descrição	Nível de serviço (tempo de atendimento)
Criar usuários	Solicitação para criação de usuários para acesso a rede administrativa.	6 horas
Alterar senha de usuário	Solicitação para reiniciar a senha do usuário.	6 horas
Bloquear usuário	Bloquear usuário	6 horas
Desbloquear usuário	Solicitação para desbloqueio de acesso do usuário à rede administrativa.	6 horas
Alterar grupo de trabalho	Solicitação para mudar usuário de grupo de trabalho.	6 horas
Instalar aplicativo pela rede	Solicitação de instalação de software em vários computadores da rede administrativa pela rede.	16 horas
Criar compartilhamento de rede	Solicitação para criar um compartilhamento para acesso à arquivos na rede.	6 horas
Remover compartilhamento de rede	Solicitação para remover um compartilhamento de rede.	6 horas
Alterar compartilhamento de rede	Solicitação para modificar um compartilhamento para acesso à arquivos na rede.	6 horas
Aderir ao serviço de domínio administrativo	solicitação para inserir um novo setor administrativo ao domínio ufrn.local.	160 horas

Para quem se destina

O serviço é destinado a funcionários que tenham a necessidade frequente de compartilhar arquivos e dados.

Benefícios

- Compartilhamento de recursos de rede;
- Instalação de software para o domínio, para que todos os usuários do grupo de trabalho tenham acesso;
- Possibilidade de adição de um outro setor administrativo ao grupo de trabalho existente;
- Inserção e bloqueio de usuários mediante solicitação justificada.

Como aderir

Todos os docentes e funcionários podem utilizar o serviço de Domínio Administrativo, solicitando através de abertura de chamado via SIGRH ou SIPAC, para Serviços de Redes. No documento [documento Política de Uso](#), seguem os requisitos necessários a serem colocados no chamado e os termos de uso do serviço.

2.1.6 Domínio acadêmico

Serviço	Descrição	Nível de serviço (tempo de atendimento)
Criar usuários	Solicitação para criação de usuários para acesso a rede acadêmica.	6 horas
Alterar senha de usuário	Solicitação para reiniciar a senha do usuário.	6 horas
Bloquear usuário	Solicitação para bloquear acesso de usuário à rede acadêmica.	6 horas
Desbloquear usuário	Solicitação para desbloqueio de acesso do usuário à rede acadêmica.	6 horas
Alterar grupo de trabalho	Solicitação para mudar usuário de grupo de trabalho.	6 horas
Instalar aplicativo pela rede	Solicitação de instalação de software em vários computadores da rede administrativa pela rede.	16 horas
Criar compartilhamento de rede	Solicitação para criar um compartilhamento para acesso à arquivos na rede.	6 horas
Remover compartilhamento de rede	Solicitação para remover um compartilhamento de rede.	6 horas
Alterar compartilhamento de rede	Solicitação para modificar um compartilhamento para acesso à arquivos na rede.	6 horas
Aderir ao serviço de domínio acadêmico	Solicitação para inserir um laboratório acadêmico ao domínio cloud.ufrn.br.	160 horas

Para quem se destina

O serviço é destinado a alunos e professores, mas só pode ser solicitado por professores.

Benefícios

- Possibilidade de criação de laboratório virtual;
- Áreas de trabalho padronizadas;
- Compartilhamento de material e aplicativos com um grupo específico de usuários de forma fácil;
- Inserção e bloqueio de usuários mediante solicitação justificada.

Como aderir

Todos os docentes e funcionários podem utilizar o serviço de Domínio Acadêmico, solicitando através de abertura de chamado via SIGRH ou SIPAC, para Serviços de Redes. No [documento Política de Uso](#), seguem os requisitos necessários a serem colocados no chamado e os termos de uso do serviço.

2.1.7 Videoconferência

Serviço	Descrição	Nível de serviço (tempo de atendimento)
Instalação de videoconferência	Solicitação de instalação de um sistema de videoconferência	32 horas
Criar sala virtual	Criação do ambiente de realização da videoconferência	8 horas
Alterar sala virtual	Alteração do ambiente de realização da videoconferência	8 horas
Criar usuário para software Polycom	Criação de usuários para realização e participação em chamadas de videoconferência	8 horas
Verificação/Configuração/Instalação CAPES WEB TV	Acesso geral à Capes Web Tv	8 horas

Para quem se destina

O serviço é destinado a funcionários e docentes.

Benefícios

- Economia de tempo e de recursos;
- Gravação das reuniões para posterior consulta das informações compartilhadas;

- Compartilhamento de arquivos e aplicações;
- Áudio e vídeo simultâneo.

Como aderir

Todos os docentes e funcionários podem utilizar o serviço de Videoconferência, solicitando através de abertura de chamado via SIGRH ou SIPAC, para Serviços de Redes.

2.2 Conectividade

2.2.1 Gerência de ativos

Serviço	Descrição	Nível de serviço (tempo de atendimento)
Adicionar ativo de rede (switch e roteador)	Instalação de ativo de rede	32 horas
Adicionar ativo de rede (switch e roteador) para evento	Instalação temporária de ativo de rede	240 horas
Remover ativo de rede (switch e roteador)	Retirada de ativo de rede	40 horas
Atribuir endereço para ativos de rede	Alocação de endereço IP para ativo de rede	16 horas
Atribuir endereço para hosts	Alocação de endereço IP a computadores, telefones, impressoras etc.	16 horas
Criar VLAN	Criação de Vlan num ativo de rede	32 horas
Configurar DHCP	Configurar geração automática de IPs	16 horas
Alterar roteamento	Mudanças no roteamento inter-redes	16 horas

CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TI

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE
SUPERINTENDÊNCIA DE INFORMÁTICA

Verificar pontos de rede	Vistoria de funcionamento de pontos de rede	24 horas
Verificação/configuração/informação de ativo de rede (switch e roteador)	Acesso geral a ativo de rede	16 horas
Substituir ativo defeituoso	Troca de ativo de rede	32 horas

Para quem se destina

O serviço é destinado a docentes e funcionários.

No [documento Política de Uso](#), seguem os requisitos necessários a serem colocados no chamado e os termos de uso do serviço.

Benefícios

- Rede eficiente ao estar vigente com configurações ideais;
- Modernização do parque de ativos do local;
- Uso eficaz de recursos tecnológicos.

Como aderir

Todos os docentes e funcionários podem utilizar o serviço de Gerência de Ativos, solicitando através de abertura de chamado via SIGRH ou SIPAC, para Serviços de Redes.

2.2.2 Infraestrutura

Serviço	Descrição	Nível de serviço (tempo de atendimento)
Adicionar ponto de rede	Instalação física de novo ponto de rede	2400 horas
Adicionar ponto de rede temporário para evento	Instalação temporária de ponto de rede durante evento	240 horas
Remover ponto de rede	Retirada de ponto de rede	2400 horas
Finalização de cabeamento estruturado para prédio novo	Implantação final de cabeamento estruturado em obras recém-finalizadas	2400 horas
Fiscalização de projeto de cabeamento estruturado	Realização de inspeções periódicas, no lugar, em obra de cabeamento	2400 horas
Solicitar material	Fornecimento de materiais de infraestrutura de rede	16 horas
Realocar equipamento	Redistribuição de equipamentos de rede	40 horas
Reparar fibra óptica	Retificação de enlace de fibra	80 horas

Para quem se destina

O serviço é destinado a funcionários e docentes.

Benefícios

- Maior disponibilidade da rede do local;
- Modernização do cabeamento lógico do local;
- Acesso ampliado à rede do local.

Como aderir

Todos os docentes e funcionários podem utilizar o serviço de Infraestrutura, solicitando através de abertura de chamado via SIGRH ou SIPAC, para Serviços de Redes. No [documento Política de Uso](#), seguem os requisitos necessários a serem colocados no chamado e os termos de uso do serviço.

2.2.3 Projetos

Serviço	Descrição	Nível de serviço (tempo de atendimento)
Projeto de rede de cabeamento estruturado	Projeto para implantação de cabeamento estruturado	120 horas
Execução do projeto de reestruturação de rede	Execução do projeto para reestruturação de rede	2400 horas
Projeto de rede de backbone de fibra óptica	Projeto para fibra óptica para backbone	80 horas
Execução do projeto de backbone de fibra óptica	Execução do projeto para reestruturação de rede	120 horas
Mapeamento da infraestrutura de redes	Projeto para mapeamento geral do layout da infraestrutura de redes de um local	80 horas
Elaborar termo de referência	Especificação anexa ao projeto do material	240 horas

Para quem se destina

O serviço é destinado a docentes e funcionários.

Benefícios

- Rede nova implantada em local inaugurado;
- Rede reestruturada em local antigo ou instável;
- Rede ampliada em local que sofreu reforma de expansão.

Como aderir

Todos os docentes e funcionários podem utilizar o serviço de Projetos, solicitando através de abertura de chamado via SIGRH ou SIPAC, para Serviços de Redes. No [documento Política de Uso](#), seguem os requisitos necessários a serem colocados no chamado e os termos de uso do serviço.

2.2.4 Wireless

Serviço	Descrição	Nível de serviço (tempo de atendimento)
Adicionar ativo de rede wireless (wi-fi)	Instalação de ativo de rede wi-fi	32 horas
Adicionar ativo de rede wireless (wi-fi) para evento	Instalação temporária de ativo de rede wi-fi	32 horas
Configurar ativo de rede wireless (wi-fi)	Configurações gerais em ativo de rede wi-fi	40 horas
Indisponibilidade	Vistoria de funcionamento de rede wi-fi	32 horas
Remoção de ativo de rede wireless (wi-fi)	Retirada de ativo de rede wi-fi	40 horas

Para quem se destina

O serviço é destinado à toda a comunidade acadêmica da UFRN, mas só pode ser solicitado por funcionários e docentes.

Benefícios

- Promover mobilidade à utilização de internet na instituição;

- Oferecer internet sem fio a visitantes em toda a instituição;
- Promover acessibilidade ao uso de internet onde cabos não chegam.

Como aderir

Todos os docentes e funcionários podem utilizar o serviço de Wireless, solicitando através de abertura de chamado via SIGRH ou SIPAC, para Serviços de Redes. No [documento Política de Uso](#), seguem os requisitos necessários a serem colocados no chamado e os termos de uso do serviço.

2.3 Datacenter

2.3.1 Máquinas virtuais

Serviço	Descrição	Nível de serviço (tempo de atendimento)
Criar máquina virtual	Solicitação de novo servidor virtual feito pelo responsável da unidade ou professor.	6 horas
Alterar recurso de máquina virtual	Solicitação de alteração de recursos alocados para os servidores virtuais a ser pedido pelo responsável técnico.	6 horas
Apagar máquina virtual	Solicitação de exclusão de servidores virtuais a ser pedido pelo responsável pela criação.	4 horas
Recuperar máquina virtual	Solicitação de recuperação de servidor virtual em falha a ser pedido pelo responsável técnico.	8 horas
Criar snapshot	Solicitar criação de snapshot para realização de manutenção no servidor virtual a ser pedido pelo responsável técnico.	6 horas

Para quem se destina

O serviço é destinado a funcionários e docentes da UFRN.

Benefícios

- Personalização dos recursos desejados para a máquina virtual, desde que em conformidade com a disponibilidade do datacenter;
- Acesso de administrador à máquina virtual, tendo assim a possibilidade de configurá-la de acordo com a necessidade do usuário;
- Redução de custos, uma vez que a solicitação de máquina virtual é gratuita, reduzindo a necessidade de compra de hardware;
- Acesso remoto.

Como aderir

Todos os docentes e funcionários podem utilizar o serviço de Máquinas Virtuais, solicitando através de abertura de chamado via SIGRH ou SIPAC, para Serviços de Redes.

No [documento Política de Uso](#), seguem os requisitos necessários a serem colocados no chamado e os termos de uso do serviço.

2.3.2 Backup

Serviço	Descrição	Nível de serviço (tempo de atendimento)
Criar backup	Solicitação para criar backup de arquivos ou servidores virtuais.	6 horas
Restaurar backup	Solicitação para restauração de backup de arquivos ou servidores virtuais.	8 horas

Para quem se destina

O serviço é destinado a funcionários e docentes que sejam administradores de servidores virtuais.

Benefícios

- Possibilidade de escolha entre backup total, incremental ou diferencial;
- Prevenção de perda de dados específicos ou total, dependendo da escolha do usuário sobre o que deve ser feito backup ou não;
- Agilidade na recuperação dos arquivos;
- Segurança da informação.

Como aderir

Todos os docentes e funcionários podem utilizar o serviço de Backup, solicitando através de abertura de chamado via SIGRH ou SIPAC, para Serviços de Redes.

2.3.3 Laboratório virtual

Serviço	Descrição	Nível de serviço (tempo de atendimento)
Instalar aplicativo no laboratório virtual	Solicitação para instalar de software no laboratório virtual.	16 horas
Desinstalar aplicativo no laboratório virtual	Solicitação para desinstalar de software no laboratório virtual.	6 horas
Indisponibilidade	Solicitação para solucionar falhas diversas no laboratório virtual.	24 horas
Implantar laboratório virtual	Solicitação para implantação de laboratório virtual.	24 horas
Treinamento no uso do laboratório virtual	Solicitação de treinamento de monitores dos laboratórios virtuais.	8 horas

Para quem se destina

O serviço é destinado a docentes que precisam, durante suas aulas, de um desempenho maior do que o oferecido pelas máquinas instaladas localmente.

Benefícios

- Os laboratórios virtuais podem ser acessados de qualquer lugar da UFRN;

- Não necessita de máquinas locais robustas, pois todo o processamento é feito no Data Center;
- Flexibilidade: todo o gerenciamento do laboratório é feito pela SINFO, desde a criação, edição e atualização das máquinas;
- Segurança dos dados: o armazenamento dos arquivos utilizados pelos alunos em aula é feito nos storages da SINFO, eliminando o risco de perda de dados por falha local.

Como aderir

Todos os docentes podem requisitar o serviço de laboratório virtual, solicitando através de abertura de chamado via SIGRH ou SIPAC, para Serviços de Redes.

2.4 Segurança da informação

2.4.1 Firewall

Serviço	Descrição	Nível de serviço (tempo de atendimento)
Liberar IP/Porta	Solicitação de liberação de porta/endereço IP.	8 horas
Bloquear IP/Porta	Solicitação de bloqueio de porta/endereço IP.	8 horas
Criar NAT	Solicitação de criação de NAT (IP público).	16 horas
Remover NAT	Solicitação de remoção de NAT (IP público).	8 horas
Alterar NAT	Solicitação de alteração de NAT (IP público).	16 horas
Criar sistema de firewall	Solicitação de criação de sistema de firewall.	168 horas

Para quem se destina

O serviço é destinado a funcionários e docentes.

Benefícios

- Impedir que pessoas não autorizadas tenham acesso a recursos de uma rede ou de um computador;
- Bloquear portas específicas, endereços IP, sites, ou mesmo pacotes de tipos ou conteúdo específicos;
- Disponibilizar o serviço/site para acesso externo (NAT).

Como aderir

Todos os docentes e funcionários podem fazer a solicitação do serviço de Firewall através de abertura de chamado via SIGRH ou SIPAC, para Serviços de Redes. No [documento Política de Uso](#), seguem os requisitos necessários a serem colocados no chamado e os termos de uso do serviço.

2.4.2 Incidentes de segurança

2.4.2.1 Funcionários e docentes

Serviço	Descrição	Nível de serviço (tempo de atendimento)
Alteração de página	Conteúdo do site foi apagado ou alterado.	24 horas
DoS	Indisponibilidade de serviço/equipamento (interno/externo).	8 horas
Invasão a conta de email	Erro de acesso a conta de e-mail e/ou envio de Spams.	8 horas
Invasão de servidor/máquina/dispositivo	Erro de acesso a conta de e-mail e/ou envio de Spams.	40 horas
Infecção por malware	Códigos maliciosos instalados no servidor/máquina/dispositivo comprometendo-o e tornando-o vulnerável.	40 horas

Benefícios

- Equipe capacitada na investigação da causa-raiz dos incidentes;
- Recuperação de arquivos, páginas e servidores dependendo do tipo de incidente ocorrido.

Como aderir

Todos os docentes e funcionários podem fazer a solicitação de tratativa de Incidentes de Segurança através de abertura de chamado via SIGRH ou SIPAC, para Serviços de Redes.

2.4.2.2 Usuários de processos administrativos

Serviço	Descrição	Nível de serviço (tempo de atendimento)
Perícia forense	Investigar um incidente, suas causas, responsáveis, e fornecer evidências.	960 horas

Benefícios

- Fornecimento de evidências sobre causas e responsáveis pelos incidentes;
- Confiabilidade das informações.

Como aderir

A solicitação do serviço de Perícia Forense deve ser feita através de abertura de chamado via SIGRH ou SIPAC, para Serviços de Redes.

2.4.3 Certificados digitais

Serviço	Descrição	Nível de serviço (tempo de atendimento)
Criar certificado digital	Os certificados digitais são um mecanismo de segurança utilizados para garantir autenticidade, integridade e confidencialidade às trocas de informações por meio eletrônico. O objetivo deste serviço é tornar todas as comunicações digitais que transitam pela rede da UFRN seguras através da instalação de certificados digitais assinados pela autoridade certificadora GlobalSign, em parceria com a RNP.	24 horas
Renovar certificado digital		24 horas
Revogar certificado digital		8 horas

Para quem se destina

O serviço é destinado a funcionários e docentes.

Benefícios

- Garantem a identidade das informações, tornando-as mais autênticas e íntegras;
- Possibilitam a garantia de validade jurídica a documentos digitais;

- Imprimem legitimidade às informações transitadas pela rede da UFRN.

Como aderir (Criar certificado digital)

Todos os docentes e funcionários podem fazer a solicitação do serviço de Certificados Digitais através de abertura de chamado via SIGRH ou SIPAC, para Serviços de Redes.

2.5 Suporte e manutenção

2.5.1 Atendimento

Serviço	Descrição	Nível de serviço (tempo de atendimento)
Atendimento ao usuário	Atendimento presencial a usuários na SINFO	8 horas
Atendimento telefônico	Atendimento a usuários via telefone	8 horas

Para quem se destina

Servidores e docentes da UFRN.

Como aderir

Todos os usuários de serviços da Diretoria de Infraestrutura podem ter acesso ao suporte Service Desk, das 8h às 18h, de segunda a sexta-feira em dias úteis. O atendimento é realizado via e-mail (n1@info.ufrn.br) ou telefone (3342-2210 - Ramal 252).

2.5.2 Manutenção

Serviço	Descrição	Nível de serviço (tempo de atendimento)
Crimpagem de cabos	Confecção de cabos de tamanhos e padrões diferenciados	16 horas
Manutenção corretiva	Realizar diagnóstico e reparo em equipamentos de TI	16 horas
Manutenção preventiva	Serviço de manutenção prestado em diversos tipos de equipamentos preventivamente	16 horas
Reparo de equipamento	Conserto de peças de equipamentos	24 horas
Troca de componentes	Substituição de dispositivos periféricos	16 horas

Para quem se destina

Servidores e docentes da UFRN.

realizado via e-mail (n1@info.ufrn.br) ou telefone (3342-2210 - Ramal 252).

Como aderir

Todos os usuários de serviços da Diretoria de Infraestrutura podem ter acesso ao suporte Service Desk, das 8h às 18h, de segunda a sexta-feira em dias úteis. O atendimento é

2.5.3 Serviços

Serviço	Descrição	Nível de serviço (tempo de atendimento)
Acionamento de garantia	Solicitação de Garantia do Fornecedor /Fabricante de equipamentos	16 horas
Backup de arquivos	Realização de cópias de arquivos de microcomputadores e outros dispositivos	16 horas
Configuração de equipamento	Configuração de Equipamentos	16 horas
Formatação (PC)	Formatação e instalação de Sistemas Operacionais e Softwares homologados pela SINFO	16 horas
Recuperação de dados	Recuperação de arquivos em dispositivos de armazenamento	16 horas
Serviço de e-mail UFRNet	Criação de contas, alteração de senha e de cota de e-mail institucional com o domínio (@ufrnet.br)	16 horas
Teste Videoconferência	Comunicação em tempo real entre estes grupos de pessoas em áudio e vídeo	8 horas

Para quem se destina

Servidores e docentes da UFRN.

Como aderir

Todos os usuários de serviços da Diretoria de Infraestrutura podem ter acesso ao suporte Service Desk, das 8h às 18h, de segunda a sexta-feira em dias úteis. O atendimento é realizado via e-mail (n1@info.ufrn.br) ou telefone (3342-2210 - Ramal 252).

2.6 Apoio a serviços

2.6.1 Service Desk

Para suprir demandas de atendimento em primeiro nível aos serviços oferecidos pela Diretoria de Infraestrutura da SINFO, esta equipe atua diretamente com os usuários recebendo seus chamados, coletando todas as informações necessárias para a resolução destes e entendendo melhor qual a necessidade dos usuários, para assim direcioná-lo à equipe nível 2 mais adequada a solucionar essa necessidade, sendo essas as equipes de Serviços de Redes, Conectividade, Datacenter, Segurança da Informação ou Suporte e Manutenção.

Benefícios

- Proporciona maior velocidade na resolução dos chamados, por já repassá-los com todas as informações necessárias para as equipes nível 2;
- Atendimento direto via email ou telefone.

Como aderir

Todos os usuários de serviços da Diretoria de Infraestrutura podem ter acesso ao suporte Service Desk, das 8h às 18h, de segunda a sexta-feira em dias úteis. O atendimento é realizado via e-mail (n1@info.ufrn.br) ou telefone (3342-2210 - Ramal 252).

CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TI

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE

SUPERINTENDÊNCIA DE INFORMÁTICA
