Universidade Federal da Paraíba – UFPB
Superintendência de Tecnologia da Informação – STI

Catálogo de serviços oferecidos

Este documento contém os serviços oferecidos, direta ou indiretamente, pela Superintendência de Tecnologia da Informação (STI) à comunidade acadêmica que compõe a UFPB. Para fins de registro de solicitação de serviços junto à STI, estão aptos os servidores com vínculo funcional com a UFPB. O corpo discente dispõe de unidades acadêmicas específicas para o seu atendimento, vide a Pró-Reitoria de Assistência Estudantil (Prape), as coordenações de curso, as bibliotecas e as Pró-Reitorias acadêmicas (PRG, PRPG e PRAC).

1 Histórico

Este documento foi elaborado entre janeiro e março de 2016, sob demanda do Colegiado Gestor da STI, com base na catalogação dos chamados abertos e fechados, referentes ao exercício de 2015.

2 Publicação

Após aprovação, este documento deve ser publicado na página Web da STI e deve ser utilizado pela Gerência de Service Desk e sua Central de Atendimento ao Usuário (CAU) para catalogação das demandas de serviços recebidos e encaminhamento para a respectiva fila de atendimento do sistema de registro e controle de chamados (OTRS ou outro software que o venha a substituir).

3 Finalidade

Identificar os serviços prestados, por cada uma das Gerências da STI para a comunidade universitária, formada pelos docentes, funcionários técnico-administrativos e estagiários, do quadro da UFPB. Os serviços aqui descritos devem ser atribuídos às respectivas filas de serviço do registro e controle de chamados, que é o mecanismo de atendimento às chamadas de suporte abertas pelos usuários. Os tempos estimados para atendimento se referem ao tempo total, desde a abertura do chamado pelo usuário, até a finalização pelo setor responsável, incluídos aí os seguintes tempos:

- tempo de análise da requisição;
- tempo de encaminhamento da solicitação para o setor responsável;
- tempo de verificação das informações;
- tempo de execução da solicitação;
- tempo de espera em fila.

4.1 Pressupostos

Os serviços estão descritos na forma como podem ser solicitados pelos usuários e, portanto, contém, às vezes, palavras sinônimas ou com significado homólogo, pois têm a finalidade de permitir a fácil identificação do tipo de serviço que deve ser prestado, independentemente da linguagem que o usuário utilizar na abertura do seu chamado (no registro e controle de chamados).

4.2 Contatos

Todos os chamados de suporte devem ser encaminhados via abertura de chamados no endereço eletrônico: http://www.sti.ufpb.br/suporte/. Há casos em que os chamados são abertos por telefone, pela equipe de atendimento da CAU, mas estes são casos isolados para atender necessidades específicas e seguem o mesmo procedimento de abertura de chamado por meio do endereço eletrônico citado.

4 Detalhamento dos serviços

Os serviços encontram-se descritos abaixo, segmentados por setor/área de atendimento na STI:

Serviços da GERÊNCIA DE OPERAÇÃO DA REDE	
SGR01	Alterar permissão de acesso a sites, listas, diretórios, banco de dados, etc.
SGR02	Aumentar a capacidade de armazenamento do servidor de email
SGR03	Criar, alterar ou configurar domínios (endereços de computadores na *internet*)
SGR04	Criar, instalar, migrar ou configurar ambientes de hospedagem de site (Drupal, Plone, etc.)
SGR05	Criar, alterar senha, aumentar cota, redirecionar ou resolver problemas relacionados com o email institucional.
SGR06	Expansão da rede
SGR07	Instalar/configurar recursos de software de redes (OTRS, sw de redes, sw de servidores)
SGR08	Resolver problemas ou erros de acesso FTP
SGR09	Resolver problema ou erro no acesso a programas, páginas web, sites, portais, Banco de Dados, Base de Dados, etc (Exemplo: WinSCP, sites da UFPB, Portais de Pesquisa, etc.)
SGR10	Resolver problemas com a internet (conexão, lentidão, instabilidade, indisponibilidade, velocidade, desbloqueio de num IP, problemas de DNS, problemas de DHCP, etc.)
SGR11	Criar, gerenciar, alterar senha ou resolver problemas com o VOIP
SGR12	Acessar SCIFINDER (resolução de problemas de acesso)
SGR13	Restaurar backup de site, email, servidor virtual, etc.
SGR14	Criar, configurar, restaurar ou alterar servidor linux virtual

SGR15	Criar, configurar, restaurar ou alterar banco de dados para serviço web (webmail)
SGR16	Reestabelecer sites/serviços que estão inoperantes (ou “fora do ar”)
SGR17	Resolver problemas de *spam* ou remover conta de *spam* em servidor de email
SGR18	Agendar e dar suporte no uso da recursos de webconferência
Serviços da GERÊNCIA DE INFRAESTRUTURA DE REDES	
SSU01	Dar suporte aos equipamentos de TI (monitor, impressora, estabilizador, switch, roteador, computador) não funciona, não liga; trava; está com problemas; lento, não inicia, etc.
SSU02	Instalar/configurar equipamentos de TI (impressora/ computador / switch / roteador / estabilizador, etc.)
SSU03	Instalar, configurar, substituir e/ou realizar manutenções no servidor de rede, rack.
SSU04	Instalar e/ou configurar programas, sistema operacional (backup, office, formatação, senha, etc.) licenciados
SSU05	Instalar, realizar manutenção e/ou verificação de cabeamento de rede
SSU06	Resolver problemas com o acesso à Internet (conexão, indisponibilidade, IP)
SSU07	Resolver problemas com o enlace do NAC/NTU (rádio/antena CCJ)
SSU08	Resolver problemas relacionados com vírus em equipamento de TI
Serviços da GERÊNCIA DE ADMINISTRAÇÃO DE DADOS - BASE DE DADOS	
SAD01	Solicitar acesso ao Banco de Dados Institucional (*schema* ou objetos)
SAD02	Cadastrar, alterar, reativar ou regularizar matricula/vínculo
SAD03	Analisar performance das consultas (*query analyser*, índices, etc)
Serviços da GERÊNCIA DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO	
SGS01	Inserir, corrigir, alterar dados, informação, registro, item, etc. (referente aos discentes, professores, disciplinas, etc.)
SGS02	Resolver problemas de acesso, senha, cadastro de usuário para acesso a sistema, alteração de perfil, etc.
SGS03	Resolver problemas com processo, sistema, aplicativo, etc
SGS04	Criar ou alterar relatórios, documentos, declarações, ficha, formulário, etc. nos sistemas
SGS05	Criar, inserir, alterar, excluir grupos e/ou usuários em grupo
SGS06	Solicitar dados, informações, explicação sobre procedimentos, etc.

SGS07	Executar procedimentos, funções, atividades inerentes aos processos internos da UFPB
SGS08	Desenvolver sistemas, implantar novas funcionalidades, aplicações, etc.
SGS09	Inserir, alterar, modificar ou verificar IP (setor) para acesso ao SIPE
SGS10	Instalar módulo, programa, sistema, aplicativo, etc.
SGS11	Realizar treinamento, capacitação, instrução para liberação de um novo módulo, etc.
SDW01	Criar sites, páginas eletrônicas, etc.
SDW02	Disponibilizar, trocar, alterar, inserir, atualizar, corrigir, etc. Informações, arquivo, edital em página ou no site (só em casos excepcionais)
SDW03	Realizar adequações quando da migração de plataforma de hospedagem de site (*Joomla*, *Wordpress*, *Plone*, *Drupal*, etc.)
SDW04	Realizar treinamentos a fim de informar como gerenciar os sites, homepages, etc.
SDW05	Realizar melhorias, atualizações em site, homepage, etc.
Serviços da GERÊNCIA DE INTELIGÊNCIA INSTITUCIONAL	
SGII01	Fornecer informações consolidadas para fins de pesquisa (administrativa, acadêmica)
SGII02	Fornecer relatórios quantitativos de dados, informações referentes aos registros e dados de banco de dados institucional (matrículas, alunos, docentes, disciplinas, etc.)
SGII03	Fornecer dados financeiros referentes aos servidores da instituição
Serviços da GERÊNCIA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	
SSG01	Rastrear/Identificar envio de mensagens falsas, suspeitas, pedindo dados cadastrais ao usuário, *spam*, etc.
SSG02	Fornecer informações de segurança da informação - (desbloqueio de emails junto ao hotmail)
SSG03	Resolver problemas relacionados com invasão de páginas, sites, denúncia de *hacker*, etc.
SSG04	Solicitar bloqueio de acesso aos sistemas
Serviços da GERÊNCIA DE *SERVICE DESK*	
SCAU01	Realizar atendimento de 1º nível aos chamados enviados ao sistema de registro de chamados da STI
SCAU02	Corrigir endereço de e-mail, usuário, recuperação de senha, verificar permissão dos usuários, nos SIGs

SCAU03	Realizar atendimento presencial ou via telefone: Verificar se o cliente já realizou a abertura do chamado, se sim, realiza uma busca no sistema de registro de chamados e procura informá-lo, através de contato direto com o atendente, a situação do atendimento em questão, caso contrário, realiza o registro da solicitação.

5 Gestão de desempenho

A gestão de desempenho dos serviços prestados deve ser realizada periodicamente por meio de observação do número de chamados atendidos por cada setor e do ajuste de tempo estimado para a realização do serviço. A periodicidade de acompanhamento do desempenho é semanal, consolidada mensalmente.

6 Deveres e responsabilidades do cliente/usuário

Os clientes/usuários (servidores com vínculo funcional com a UFPB) podem solicitar qualquer um dos serviços disponíveis neste Catálogo e que se referem às atividades específicas de Tecnologia da Informação, a serem prestadas para, e no âmbito, da UFPB. Os clientes devem solicitar os serviços da STI por meio da Central de Atendimento ao Usuário. É dos clientes/usuários a responsabilidade pelo preenchimento correto de todas as informações necessárias para o adequado encaminhamento do chamado de suporte.