

Instituto Federal de Alagoas
Diretoria de Tecnologia da Informação

CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TI - Reitoria

Versão 2.0

COORDENAÇÃO DE SUPORTE AO USUÁRIO								
Área	Ativo	Serviço	Descrição	Solicitante	ANS	Prioridade	Tempo de Execução	Responsabilidade
Hardware	Computador Desktop	Formatação	Formatação do computador com instalação dos softwares aplicativos	Servidores da Reitoria	2	2	4hs.	Coord Suporte ao Usuário
		Manutenção Corretiva	Troca de componentes do computador em caso de falha. (Equipamentos sem garantia).	Servidores da Reitoria	2	2	2hs, a depender da disponibilidade de peças	Coord Suporte ao Usuário
		Manutenção Corretiva	Troca de componentes do computador em caso de falha. (Equipamentos com garantia).	Servidores da Reitoria	3	2	Depende da visita técnica.	Coord Suporte ao Usuário
	Computador Notebook	Formatação	Formatação do computador com instalação dos softwares aplicativos	Servidores da Reitoria	2	2	4hs.	Coord Suporte ao Usuário
		Manutenção Corretiva	Troca de componentes do computador em caso de falha. (Equipamentos sem garantia).	Servidores da Reitoria	2	2	2hs, a depender da disponibilidade de peças	Coord Suporte ao Usuário
		Manutenção Corretiva	Troca de componentes do computador em caso de falha. (Equipamentos com garantia).	Servidores da Reitoria	3	2	Depende da visita técnica.	Coord Suporte ao Usuário

Instituto Federal de Alagoas
Diretoria de Tecnologia da Informação

	Impressoras	Troca de Toner	Trocar o toner da impressora quando esta apresentar interrupção de impressão	Servidores da Reitoria	1	1	30 min.	Coord Suporte ao Usuário
Hardware	Impressoras	Desatolar Papel	Retirar papéis que atolam a impressão.	Servidores da Reitoria	1	1	30 min.	Coord Suporte ao Usuário
		Instalar Agenda	Instalação da agenda de destinos para escaneamento.	Servidores da Reitoria	2	4	1h.	Coord Suporte ao Usuário
		Manutenção corretiva	Manutenção da impressora como: troca de peças, limpeza, troca do equipamento.	Servidores da Reitoria	3	2	02 Dias Úteis	Coord Suporte ao Usuário
Não escopo: Celulares, tablets, gadgets de qualquer natureza, como também Notebooks e Desktops de uso particular.								
Software	Sistema Windows	Instalação de impressoras	Instalar as impressoras utilizadas pelo setor	Servidores da Reitoria	1	3	20min.	Coord Suporte ao Usuário
		Mapear pasta do Mozart	Fazer o mapeamento da pasta de rede do setor	Chefes de setor	1	3	20min.	Coord Suporte ao Usuário
	Aplicativos	Instalação/atualização de aplicativos	Instalar aplicativos homologados pela CSU desde que sejam gratuitos ou possuam licença de uso.	Chefes de Setor	1	4	1h.	Coord Suporte ao Usuário
		SIPPAG	Instalação do sistema SIPPAG	Chefes de Setor	1	3	1h	Coord Suporte ao Usuário
		Habilitação do Terminal de Sistemas do SIAPE/SIAFI	Instalação/Atualização do Máquina Virtual JAVA, Instalação dos drivers do Token, habilitação do navegador para executar o Painel de Controle e acesso ao terminal SIAPE/SIAFI	Servidores da Reitoria	1	2	1h	Coord Suporte ao Usuário

**Instituto Federal de Alagoas
Diretoria de Tecnologia da Informação**

Não escopo: Sistemas Operacionais Unix-like, MACOSX, Android, iOS e quaisquer aplicativos pertinentes.

COORDENAÇÃO DE OPERAÇÃO DE REDES

Área	Ativo	Serviço	Descrição	Solicitante	ANS	Prioridade	Tempo de Execução	Responsabilidade
software	Servidor de Arquivos	Armazenamento e Compartilhamento de Arquivos	Criação/Verificação de acesso em espaço para armazenamento de arquivos departamentais	Servidores da Reitoria	2	3	01 dia	Servidores da CORE
software	cloud workspace	Armazenamento e Compartilhamento de Arquivos	Espaço pessoal para armazenamento e compartilhamento de arquivos em Nuvem	Servidores da Reitoria	2	4	01 dia	Servidores da CORE
Infraestrutura	Rede lógica	Manutenção de rede cabeada	Verificação de problema em ponto de rede	Servidores da Reitoria	1	1	2 horas	Servidores da CORE
Infraestrutura	Rede lógica	Manutenção de rede cabeada	Ativação de ponto de Rede	Servidores da Reitoria	1	4	2 horas	Servidores da CORE
Infraestrutura	Rede lógica	Manutenção de rede cabeada	Instalação/Configuração de novos pontos de rede	Servidores da Reitoria	1	4	03 dias úteis	Servidores da CORE
Infraestrutura	Rede lógica	Manutenção de rede sem fio	Avaliação da rede sem fio instalada (site survey)	Servidores da Reitoria	1	2	2 horas	Servidores da CORE
Hardware	Access Point	Manutenção de rede sem fio	Configurar um ponto de acesso (access point)	Servidores da Reitoria	1	2	2 horas	Servidores da CORE

Instituto Federal de Alagoas
Diretoria de Tecnologia da Informação

Infraestrutura / Hardware	Rede lógica / Access Point	Manutenção de rede sem fio	Fornecimento de acesso a internet, via rede sem fio, para eventos do Instituto	Setor responsável pelo evento	1	1	A depender das características do local e complexidade da infraestrutura a ser disponibilizada	Servidores da CORE
Software	Computador Cliente	Manutenção de rede sem fio	Fornecimento de acesso a internet, via rede sem fio, para visitantes e convidados da Instituição	Servidores da Reitoria	1	3	2 horas	Servidores da CORE
Software	Google G-Suite	E-mail Institucional	Endereço de e-mail institucional para uso de servidor	Servidores do Instituto	2	2	2 dias úteis	Servidores da CORE
Software	Google G-Suite	E-mail Institucional	Endereço de e-mail institucional para setor	Chefe de Setor (IFAL)	2	2	2 dias úteis	Servidores da CORE
Software	Google G-Suite	E-mail Institucional	Endereço de e-mail institucional para discente	CRA / Coordenação de Curso (Campus IFAL)	2	2	5 dias úteis	Servidores da CORE
Software	Google G-Suite	E-mail Institucional	Análise e orientação sobre conteúdo de e-mail malicioso ou com suspeita de fraude	Servidores do Instituto	2	3	3 dias úteis	Servidores da CORE
Software	Firewall	Internet	Restringir a navegação de determinadas redes ou dispositivos a determinados sítios eletrônicos	Servidores da Reitoria	2	3	2 dias úteis	Servidores da CORE
Software	Firewall	Internet	Verificar problema de indisponibilidade ou comprometimento da velocidade no serviço de internet	Servidores da Reitoria	2	3	01 dia	Servidores da CORE

Instituto Federal de Alagoas
Diretoria de Tecnologia da Informação

Software	Servidor web	Hospedagem de Páginas Web	Auxílio para criação de Página Institucional e delegação de responsabilidades na sua Atualização	Chefes de Setor	2	3	3 dias úteis	Servidores da CORE
Software	Servidor web	Hospedagem de Páginas Web	Auxílio na criação e divulgação de formulários de enquete	Chefe de setor	2	4	3 dias úteis	Servidores da CORE
Software	Servidor web	Hospedagem de Páginas Web	Criação de Usuário e/ou Grupo no Portal Institucional	Chefe de Setor	2	3	3 dias úteis	Servidores da CORE
								Servidores da CORE

COORDENAÇÃO DE DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS

Área	Ativo	Serviço	Descrição	Solicitante	ANS	Prioridade	Tempo de Execução	Responsabilidade
Software	SIPAC	Suporte	Prestação de auxílio para a utilização do sistema	Servidores do IFAL	2	2	2 dias úteis	Servidores da CDSI
		Customização	Análise e correção de erros encontrados no sistema	Servidores do IFAL	3	1	Prazo estipulado em contrato	Esig
		Correção de Erros	Criação de novas funcionalidades no sistema	Chefes de Setor	3	3	Prazo estipulado em contrato	Esig
		Relatórios	Fornecimento de dados que não existem prontos em forma de relatório no SIPAC	Chefes de Setor	2	3 ou 4	4 dias úteis	Servidores da CDSI
	SIGRH	Rotinas Periódicas	Processamento de fita espelho	Diretoria de Gestão de Pessoas	2	2	2 dias úteis	Servidores da CDSI
			Exclusão de saída em aberto no ponto eletrônico	Chefes de Setor	2	2	2 dias úteis	Servidores da CDSI
		Suporte	Prestação de auxílio para a utilização do sistema	Servidores do IFAL	2	2	2 dias úteis	Servidores da CDSI

Instituto Federal de Alagoas
Diretoria de Tecnologia da Informação

		Correção de Erros	Análise e correção de erros encontrados no sistema	Servidores do IFAL	3	1	Prazo estipulado em contrato	Esig
		Customização	Criação de novas funcionalidades no sistema	Chefes de Setor	3	3	Prazo estipulado em contrato	Esig
		Relatórios	Fornecimento de dados que não existem prontos em forma de relatório no SIGRH	Chefes de Setor	2	3 ou 4	4 dias úteis	Servidores da CDSI
	SIGAdmin	Rotinas Periódicas	Cadastro, alteração e exclusão de responsabilidades sobre unidades	Chefes de Setor	2	2	2 dias úteis	Servidores da CDSI
			Cadastro, alteração e exclusão de papéis para acesso aos sistemas	Chefes de Setor	2	2	2 dias úteis	Servidores da CDSI
			Cadastro, alteração e exclusão de unidades	Chefes de Setor	2	2	2 dias úteis	Servidores da CDSI
		Suporte	Prestação de auxílio para a utilização do sistema	Servidores do IFAL	2	2	2 dias úteis	Servidores da CDSI
		Correção de Erros	Análise e correção de erros encontrados no sistema	Servidores do IFAL	3	1	Prazo estipulado em contrato	Esig
		Customização	Criação de novas funcionalidades no sistema	Chefes de Setor	3	3	Prazo estipulado em contrato	Esig
	Exames	Suporte	Prestação de auxílio para a utilização do sistema	Servidores do IFAL e candidatos dos exames de seleção	2	2	2 dias úteis	Servidores da CDSI
		Correção de Erros	Análise e correção de erros encontrados no sistema	Servidores do IFAL e candidatos dos exames de seleção	2	1	Depende da complexidade do erro	Servidores da CDSI
		Customização	Criação de novas funcionalidades no sistema	Departamento de Seleção de Ingressos	2	3	Depende da complexidade das novas funcionalidades	Servidores da CDSI
	Concursos	Suporte	Prestação de auxílio para a utilização do sistema	Servidores do IFAL e candidatos dos processos seletivos	2	2	2 dias úteis	Servidores da CDSI
		Correção de Erros	Análise e correção de erros encontrados no sistema	Servidores do IFAL e candidatos dos processos seletivos	2	1	Depende da complexidade do erro	Servidores da CDSI

Instituto Federal de Alagoas
Diretoria de Tecnologia da Informação

		Customização	Criação de novas funcionalidades no sistema	Comissão Permanente de Concursos	2	3	Depende da complexidade das novas funcionalidades	Servidores da CDSI
	Avaliação	Suporte	Prestação de auxílio para a utilização do sistema	Servidores do IFAL	2	2	2 dias úteis	Servidores da CDSI
		Correção de Erros	Análise e correção de erros encontrados no sistema	Servidores do IFAL	2	1	Depende da complexidade do erro	Servidores da CDSI
		Customização	Criação de novas funcionalidades no sistema	Chefes de Setor	2	3	Depende da complexidade das novas funcionalidades	Servidores da CDSI
	SisCompras / SisPDTI	Rotinas Periódicas	Criação de plano de compras	Chefes de Setor	2	2	2 dias úteis	Servidores da CDSI
			Importação de itens do catálogo a partir de planilha	Chefes de Setor	2	2	4 dias úteis	Servidores da CDSI
		Suporte	Prestação de auxílio para a utilização do sistema	Servidores do IFAL	2	2	2 dias úteis	Servidores da CDSI
		Correção de Erros	Análise e correção de erros encontrados no sistema	Servidores do IFAL	2	1	Depende da complexidade do erro	Servidores da CDSI
		Customização	Criação de novas funcionalidades no sistema	Chefes de Setor	2	3	Depende da complexidade das novas funcionalidades	Servidores da CDSI
	Sistema de Votação	Rotinas Periódicas	Configuração de eleição	Chefes de Setor	2	2	4 dias úteis	Servidores da CDSI
			Divulgação de resultado	Chefes de Setor	2	1	1 dia	Servidores da CDSI
		Suporte	Prestação de auxílio para a utilização do sistema	Servidores e alunos do IFAL	2	2	2 dias úteis	Servidores da CDSI
		Correção de Erros	Análise e correção de erros encontrados no sistema	Servidores e alunos do IFAL	2	1	Depende da complexidade do erro	Servidores da CDSI
		Customização	Criação de novas funcionalidades no sistema	Chefes de Setor	2	3	Depende da complexidade das	Servidores da CDSI

Instituto Federal de Alagoas
Diretoria de Tecnologia da Informação

							novas funcionalidades	
COORDENAÇÃO DE DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS ACADÊMICOS								
Área	Ativo	Serviço	Descrição	Solicitante	ANS	Prioridade	Tempo de Execução	Responsabilidade
Software	SIGAA	Manuais	Produção de manuais de utilização para os usuários do sistema	Chefes de Setor	2	3 ou 4	Depende da complexidade funcionalidade	Servidores da CDSA
		Suporte	Prestação de auxílio para a utilização do sistema	Servidores e alunos do IFAL	2	2 ou 3	2 dias úteis	Servidores da CDSA
		Customização	Criação de novas funcionalidades no sistema	Chefes de Setor	3	2	Prazo estipulado em contrato	Esig
		Correção de Erros	Análise e correção de erros encontrados no sistema	Servidores e alunos do IFAL	3	1	Prazo estipulado em contrato	Esig
		Rotinas Periódicas	Execução do processamento de matrícula online	Chefes dos Departamentos de Ensino	2	2	01 dia	Servidores da CDSA
			Importação para o SIGAA dos dados dos aprovados no Exame de Seleção do IFAL	Departamento de Seleção e Ingresso	2	1	01 dia	Servidores da CDSA
		Relatórios	Fornecimento de dados acadêmicos que não existem prontos em forma de relatório no SIGAA	Chefes de Setor	2	3 ou 4	4 dias úteis	Servidores da CDSA
	Ifal Mobile	Suporte	Prestação de auxílio para a utilização do sistema	Professores e alunos do IFAL	2	2	2 dias úteis	Servidores da CDSA
		Correção de Erros	Análise e correção de erros encontrados no sistema	Professores e alunos do IFAL	2	1	Depende da complexidade do erro	Servidores da CDSA
		Customização	Criação de novas funcionalidades no aplicativo	Chefes de Setor	2	3	Depende da complexidade das novas funcionalidades	Servidores da CDSA

Instituto Federal de Alagoas
Diretoria de Tecnologia da Informação

	Moodle	Rotinas Periódicas	Criação de novos cursos	Servidores do Ifal	2	4	2 dias úteis	Servidores da CDSA
			Criação de novos usuários	Servidores do Ifal	2	4	2 dias úteis	Servidores da CDSA

Legenda de ANS

- 1 - A execução do serviço se dá no ambiente do requisitante
- 2 - A execução do serviço se dá no ambiente da Coordenação Requisitada.
- 3 - A execução do serviço se dá por empresa terceirizada, conforme prazo estipulado em contrato.

Legenda de Prioridade

- 1 - O serviço tem caráter de urgência pois impacta no bom andamento das atividades.
- 2 - O serviço deve ser executado com a maior brevidade possível, sob risco de interrupção do trabalho.
- 3 - O serviço requer atenção mas não impacta severamente o bom andamento das atividades.
- 4 - O serviço pode ser prestado sem que haja prejuízo dos dos itens anteriores, pois não impacta o bom andamento das atividades.