

# Catálogo de Serviços

Coordenação Técnica – CTE  
Superintendência de Tecnologia da Informação - STI

## 1. ATENDIMENTO TÉCNICO

O objetivo do setor de atendimento técnico é atender solicitações de usuários da UFF em 2º nível (1º nível C.A.) através de ordem de serviço (ou ticket) em no máximo 48 horas. Manter as estações de trabalho e elementos ativos de rede em seu pleno funcionamento em todo o campus da UFF.

Serviços de Atendimento Técnico	Serviços Componentes
<b>1.1 Consultoria e suporte técnico para aquisição de recursos computacionais</b>	
Este serviço consiste em prestar consultoria para aquisição de recursos computacionais para a Universidade Federal Fluminense.	1.1.1 Especificação técnica de recursos computacionais a serem adquiridos pela universidade.
	1.1.2 Avaliação de processos (contratos, solicitações e propostas) para aquisição de recursos computacionais.
<b>1.2 Manutenção, configuração e instalação de recursos computacionais</b>	
Este serviço fornece suporte ao usuário UFF em segundo nível de forma a propiciar boa utilização dos recursos computacionais da universidade na questão de recursos de software e hardware. Este serviço não inclui suporte a recursos computacionais a equipamentos que não pertençam a Universidade Federal Fluminense.	1.2.1 Suporte e Manutenção de Desktop/Laptop (Instalação de novos componentes de hardware, manutenção de componentes de hardware).
	1.2.2 Suporte e manutenção a periféricos (Impressora, scanner, datashow, mouse, teclado, monitor).
	1.2.3 Instalação e suporte a softwares pertencentes a dispositivos conectados a Rede UFF (Ativação da conectividade à RedeUFF, manutenção corretiva a conectividade da RedeUFF, Instalação de equipamentos de rede).
	1.2.4 Instalação de sistemas operacionais, software de escritório, sistemas e aplicativos (Instalação de novos softwares e aplicativos, manutenção corretiva de softwares e aplicativos).
	1.2.5 Recuperação de desastres de desktop (Recuperação de sistema operacionais).
	1.2.6 Instalação suporte e recuperação de desastres em elementos de rede. (Recuperação de configurações de rede).
<b>1.3 Atendimento ao usuário da Rede UFF</b>	

<p>Este serviço fornece suporte ao usuário da RedeUFF em segundo nível de forma a propiciar boa utilização da rede computacional da universidade. Este serviço não inclui suporte a redes externas aos campus da universidade que não façam parte da RedeUFF.</p>	<p>1.3.1 Suporte aos usuários da Rede UFF (Suporte a dúvidas de usuários de software e hardware com relação a utilização de aplicativos de escritório, utilização e manuseio de computadores e periféricos).</p>
<p><b>1.4 Oficina de reparos</b></p>	
<p>A oficina de reparos da STI fornece serviços de reparos a equipamentos computacionais pertencentes a universidade, não fornecendo suporte a outros equipamentos que não sejam os equipamentos computacionais. Também não é fornecido suporte a equipamentos e componentes que não façam parte do patrimônio da universidade. Caso seja necessário troca de peças, esta fica por conta do departamento o qual o equipamento pertença.</p>	<p>1.4.1 Conserto de dispositivos físicos de impressoras e monitores. (Conserto de recursos computacionais periféricos).</p>
	<p>1.4.2 Avaliação técnica de hardware (Avaliação de estado físico de computadores e periféricos).</p>
<p><b>1.5 Laudo de equipamentos</b></p>	
<p>Este serviço consiste na avaliação do equipamento computacional por um técnico que irá verificar se o equipamento encontra-se ainda disponível para uso, ocioso, recuperável, antieconômico ou irrecuperável/inservível.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ocioso: quando, embora em perfeitas condições de uso, não estiver sendo aproveitado.</li> <li>- Recuperável: quando sua recuperação for possível e orçar, no âmbito, a cinquenta por cento de seu valor de mercado.</li> <li>- Antieconômico: quando sua manutenção for onerosa, ou seu rendimento precário, em virtude de uso prolongado, desgaste prematuro ou obsolescência.</li> <li>- Irrecuperável/Inservível: quando não mais puder ser utilizado para o fim a que se destina devido a perda de suas características ou em razão da inviabilidade econômica de sua recuperação.</li> </ul>	<p>1.5.1 Avaliação e criação de laudo de equipamentos inservíveis no contexto de datashows, computadores, periféricos (monitores, impressoras e scanners).</p>
<p><b>1.6 Suporte a Eventos</b></p>	
<p>Este serviço visa atender a eventos realizados pela comunidade acadêmica internamente ao Campus da Universidade. Eventos externos também podem ser assessorados pela equipe, desde que o evento pertença a Universidade.</p>	<p>1.6.1 Suporte a instalação e configuração de equipamentos de TI em eventos realizados no perímetro da Rede UFF.</p>

## 2. SOFTWARE BÁSICO

Instalar, manter e fornecer suporte a sistemas diversos. Neste universo estão inclusos: servidores de e-mail, páginas (www) e servidores de banco de dados sejam corporativos, ou destinados a usuários finais. Também é papel do Software Básico pesquisar soluções para dar suporte às necessidades dos projetos acadêmicos, bem como prestar consultoria na área de sistemas.

Serviços de Software Básico	Serviços Componentes
<b>2.1 Prover serviços de Data Center para usuários UFF e STI</b>	
Desenvolver e manter tecnologias de infraestrutura de TI para a universidade. Mantém e provê serviços corporativos de infraestrutura de Data Center para a comunidade acadêmica da UFF. Suportar infraestrutura de Data Center para projetos de pesquisa e eventos internos da universidade.	2.1.1 Virtualização (criação, descarte, redimensionamento de recursos, criação de pristine).
	2.1.2 Servidor de Arquivos – PDC (instalação de servidor, criação de usuário, troca de senha, manutenção ao serviço).
	2.1.3 Armazenamento de dados - Storage (solicitação de espaço em disco para storage).
	2.1.4 Backup (inclusão de serviço na política de backup, restauração de backup de serviço, manuseio de fitas, reciclagem manuais de fitas).
	2.1.5 Suporte a serviços de monitoração de DataCenter (Nagios/Cacti).
	2.1.6 Banco de dados (Oracle e MySql) (criação de base, criação de view, cópia de base).
	2.1.7 NTP (Network time protocol).
	2.1.8 Balancer (HAProxy).
	2.1.9 Acesso à servidores (Acesso a servidores de forma segura, se restringindo o acesso ao proprietário do servidor).
	2.1.10 Deploy de aplicação (Java - JBoss, Rails - Ruby).
	2.1.11 Disponibilização de log para usuários especializados (Centralizador de log) (Verificação de logs de servidores).
	2.1.12 Manutenção de servidores internos da STI

	(Farm Server).
	2.1.13 Monitoramento e backup de servidores físicos ou virtualizados (NX, Agiles).
<b>2.2 Prover serviços web</b>	
A hospedagem de páginas eletrônicas para usuários da comunidade acadêmica da UFF e a hospedagem da base de dados dessas respectivas páginas estão no escopo deste serviço.	2.2.1 Hospedagem de páginas eletrônicas (www) (Disponibilização de infraestrutura para hospedagem de páginas eletrônicas).
	2.2.2 Hospedagem de base de dados para sites (Disponibilização de infraestrutura para hospedagem de base de dados de sites).
<b>2.3 Prover serviços de e-mail</b>	
Este serviço fornece o suporte, manutenção e backup de emails institucionais da Universidade Federal Fluminense. Está no escopo deste serviço os emails que são hospedados no Data Center da STI.	2.3.1 Epanel (Disponibilização de serviços de gestão de email para departamentos e entidades UFF, cadastro de novo usuário, exclusão de usuário).
	2.3.2 Webmail (Suporte e manutenção de email institucional UFF).
	2.3.3 Email Institucional (Criação de email, recuperação de senha, verificação de backup).
	2.3.4 Manutenção de domínios (Manutenção de domínios de email institucional UFF).

### 3. TELEFONIA

A Divisão de Telefonia tem como principal objetivo prover um moderno sistema de comunicação de voz, em ambiente de rede IP, com a finalidade de integração de todas as unidades da Universidade Federal Fluminense entre si e com a rede pública de telefonia. Participar do projeto VoIP4ALL que é o serviço de telefonia em padrão aberto no backbone da RNP2, permitindo que instituições associadas a RNP e a suas redes coligadas possam estabelecer comunicação de voz a partir de seus PBXs, telefones IP e/ou estações de trabalho.

Serviços de Telefonia	Serviços Componentes
<b>3.1 Prover suporte técnico de telefonia</b>	
Este serviço visa prover o suporte técnico a serviços de telefonia para a comunidade acadêmica.	3.1.1 Serviço de ligações locais. (instalação, bloqueio, manutenção).
	3.1.2 Serviço de telefonia celular. (instalação, bloqueio, manutenção).
	3.1.3 Serviço DDD. (instalação, bloqueio, manutenção).
	3.1.4 Serviço de ligações internacionais (DDI). (instalação, bloqueio, manutenção).
	3.1.5 Serviço de 3G. (instalação, bloqueio, manutenção).
	3.1.6 Serviço de ramais (solicitação de novos ramais, solicitação de mudança de sala, adicionar serviço de caixa postal, bloqueio de ramal).
	3.1.7 Serviço de senhas (sistema de senhas para ligações locais, DDD, DDI e Celulares; implantação de senha, remoção de senha, troca de senha).
	3.1.8 Prover facilidades operacionais para o sistema e para os usuários (PABX – captura de grupo, estacionamento de chamado, transferência, conferencia, chefe-secretaria).
	3.1.9 Manutenção de centrais (PABX).
	3.1.10 Suporte a dúvidas de usuários e telefonistas com relação ao uso das facilidades.
<b>3.2 Treinamento no sistema de telefonia utilizado pela UFF</b>	

<p>Consiste em disponibilizar treinamentos para usuários diretos da telefonia da universidade, assim como para usuários especializados como telefonistas, secretárias e recepcionistas. O treinamento é focado no sistema de telefonia utilizado pela universidade.</p>	<p>3.2.1 Prover treinamento de usuários e telefonistas para operação do sistema.</p>
	<p>3.2.2 Confeccionar/Distribuir manuais de operação do sistema para usuários e telefonistas.</p>
<p><b>3.3 Consultoria em telefonia</b></p>	
<p>Consiste em oferecer aos usuários da comunidade acadêmica serviços de consultoria relacionados a telefonia da universidade.</p>	<p>3.3.1 Prover consultoria em assuntos ligados diretamente a usuários relacionados à telefonia.</p>
	<p>3.3.2 Prover consultoria para a Comissão Permanente de Telefonia visando à redução de custos com o serviço de telefonia.</p>
	<p>3.3.3 Preparar os termos de referência de editais e acompanhar os processos licitatórios.</p>
	<p>3.3.4 Projetar e implementar novas soluções de VoIP, gerenciar a infra-estrutura da rede de telefonia.</p>

## 4. REDES E CONECTIVIDADE

A finalidade da gerência de Redes e conectividade é administrar a conectividade, projetar novas soluções, cuidar da qualidade de serviço, gerenciar a estrutura lógica da rede, formar grupos capazes de monitorar a estrutura de forma prática, e solucionar problemas rotineiros que ocorram com a RedeUFF. Além de prover suporte técnico e treinamento às áreas afins da STI (Superintendência de Tecnologia da Informação) e a toda comunidade da Universidade Federal Fluminense.

O grupo de infraestrutura (cabearamento estruturado e rede sem fio) tem por objetivo proporcionar conectividade a Rede UFF na sua parte de infraestrutura física, projetando e suportando cada ponto de acesso a Rede da Universidade de acordo com a demanda solicitada.

Serviços de Redes e Conectividade	Serviços Componentes
<b>4.1 Prover conectividade aos usuários da RedeUFF</b>	
Para conectar diversos campus e unidades administrativas a Universidade Federal Fluminense fornece uma rede metropolitana de fibras ópticas próprias com alta capacidade e confiabilidade. O escopo deste serviço engloba a manutenção dessa malha de comunicação, com propósito de levar conectividade a toda a Universidade.	4.1.1 Instalar novas estruturas físicas de conectividade de Rede (Switch, Cabos, Fibra).
	4.1.2 Manutenção preventiva/corretiva de estruturas físicas de conectividade de Rede (Switch, Cabos, Fibra).
	4.1.3 Instalação de serviço DHCP.
	4.1.4 Manutenção de serviço DHCP.
	4.1.5 Criação de serviço de DNS.
	4.1.6 Manutenção de serviço de DNS.
	4.1.7 Criação de acessos a VPN.
	4.1.8 Manutenção de acessos a VPN.
	4.1.9 Criação de VLANs.
	4.1.10 Manutenção de VLANs.
	4.1.11 Configuração de estruturas lógicas (Endereçamento IP).
	4.1.12 Manutenção de estruturas lógicas (Endereçamento IP, bloqueio, desbloqueio e troca de IP).
<b>4.2 Projeto de Redes Lógicas</b>	
O escopo deste serviço engloba a análise, projeto	4.2.1 Análise.



e implementação da extensão da malha de comunicação da universidade conforme a demanda, através do surgimento de novas salas e a necessidade de ampliação da infraestrutura já existente.	4.2.2 Projeto.
	4.2.3 Implementação.
<b>4.3 Suporte a conectividade física da RedeUFF (Cabeamento e Wi-Fi)</b>	
Este serviço fornece suporte técnico a infraestrutura física de redes pertencentes a RedeUFF. A infraestrutura física aqui citada se subdivide em cabeamento físico, enlaces de fibra óptica e provimento de conexões Wi-Fi.	4.3.1 Visita técnica (avaliação de solução).
	4.3.2 Instalação de novo ponto de rede em unidades UFF.
	4.3.3 Lançamento de novos enlaces de fibra óptica.
	4.3.4 Manutenção de ponto de rede em unidades UFF.
	4.3.5 Manutenção de cabeamento de rede.
	4.3.6 Manutenção de infraestrutura de rede Wi-Fi.
	4.3.7 Confeccção de Patch Cords (Serviço fornecido ao Atendimento Técnico)
	4.3.8 Confeccção de Adaptor Cables (Serviço fornecido ao Atendimento Técnico).
	4.3.9 Monitoramento de serviços redes.
<b>4.4 Projeto de infraestrutura física de redes (Cabeamento e Wi-Fi)</b>	
Este serviço é composto de análise, projeto e implementação de infraestrutura física de redes pertencentes a RedeUFF. A infraestrutura física aqui citada se subdivide em cabeamento físico, enlaces de fibra óptica e provimento de conexões WI-Fi.	4.4.1 Projetar e fiscalizar soluções de cabeamento físico para novas unidades pertencentes a RedeUFF.
	4.4.2 Especificação e levantamento de custo estimado para aquisição de material para implantação da infraestrutura física projetada.
	4.4.3 Criar projeto físico da rede de computadores e/ou telefonia de acordo com os padrões de cabeamento da RedeUFF.
	4.4.4 Projeto de Rede Wi-Fi.

## 5. MONITORAMENTO

Tem por finalidade gerenciar a disponibilidade de equipamentos e serviços, e contará com um equipe de alto desempenho ( a ser montada) com treinamento especializado para rastreamento e identificação de falhas de forma pró-ativa.

Serviços de monitoramento de infraestrutura e conectividade	Serviços Componentes
<b>5.1 Prover monitoramento dos serviços de Data Center</b>	
Provimento de monitoramento de infraestrutura de Data Center da STI. Este serviço engloba o monitoramento dos servidores que estão cadastrados através de formulário preenchido e assinado por responsável pelo conteúdo do servidor.	5.1.1 Monitoramento de disponibilidade de servidores uff.br
	5.1.2 Monitoramento de disponibilidade de servidores de aplicação
<b>5.2 Prover monitoramento de disponibilidade de Rede e Conectividade</b>	
Provimento de monitoramento da disponibilidade e conectividade da RedeUFF.	5.2.1 Monitoramento de disponibilidade de RedeUFF.
	5.2.2 Resposta a incidentes de falha de conectividade da RedeUFF.