



CATÁLOGO DE SERVIÇOS

SUPORTE TI

COORDENAÇÃO DE INFORMÁTICA

Sumário

HISTÓRICO DE VERSÕES.....	4
1. INTRODUÇÃO.....	5
2. OBJETIVO	5
3. PRODUTOS GERADOS.....	5
4. ORGANOGRAMA.....	7
5. ORIENTAÇÃO PARA FAZER SOLICITAÇÃO DOS SERVIÇOS:.....	8
6. SERVIÇOS	9
CATEGORIA: EQUIPAMENTO	11
6.1. DESKTOP/NOTEBOOK _ INSTALAÇÃO	11
6.2. DESKTOP/NOTEBOOK_ MAU FUNCIONAMENTO OU INOPERANTE	11
6.3. DESKTOP/NOTEBOOK_ BACKUP/RESTORE	12
6.4. DESKTOP/NOTEBOOK_ EMPRÉSTIMO.....	13
6.5. AUDIOVISUAL _INSTALAÇÃO.....	14
6.6. AUDIOVISUAL _RESERVA	15
6.7. AUDIOVISUAL _MAU FUNCIONAMENTO OU INOPERANTE.....	16
6.8. IMPRESSÃO MULTIFUNCIONAL _ INSTALAÇÃO	17
6.9. IMPRESSÃO MULTIFUNCIONAL _ CONFIGURAÇÃO OU INSTALAÇÃO EM PERFIL DE USUÁRIO.....	18
6.10. IMPRESSÃO MULTIFUNCIONAL _ INOPERANTE	18
6.11. IMPRESSORA MULTIFUNCIONAL _TROCA DE SUPRIMENTOS	19
6.12. HARDWARES/PERIFÉRICOS _ INSTALAÇÃO.....	20
6.13. HARDWARES/PERIFÉRICOS _CONFIGURAÇÃO	21
6.14. HARDWARES/PERIFÉRICOS _MAU FUNCIONAMENTO OU INOPERANTE	22
CATEGORIA: SOFTWARES/APLICATIVOS.....	23
6.15. SOFTWARES/APLICATIVOS _INSTALAÇÃO	23
6.16. SOFTWARES/APLICATIVOS _ATUALIZAÇÃO	24
6.17. SOFTWARES/APLICATIVOS _CONFIGURAÇÃO	24
6.18. SOFTWARES/APLICATIVOS _MAU FUNCIONAMENTO.....	25
6.19. CORREIO ELETRÔNICO _ CRIAÇÃO DE CONTA DE E-MAIL.....	26
6.20. CORREIO ELETRÔNICO _ CRIAÇÃO/ALTERAÇÃO DE LISTA DE E-MAIL	27
6.21. CORREIO ELETRÔNICO _ CONFIGURAÇÃO DE PERFIL.....	27
6.22. CORREIO ELETRÔNICO _MAU FUNCIONAMENTO OU ERRO.....	28
6.23. SISTEMAS CORPORATIVOS _ INSTALAÇÃO.....	29
6.24. SISTEMAS CORPORATIVOS _ ATUALIZAÇÃO	29
6.25. SISTEMAS CORPORATIVOS _ CONFIGURAÇÃO	30
6.26. SISTEMAS CORPORATIVOS _ MAU FUNCIONAMENTO OU ERRO.....	31
6.27. SISTEMAS OPERACIONAIS _ REINSTALAÇÃO	32
6.28. SISTEMAS OPERACIONAIS _ MAU FUNCIONAMENTO	32
CATEGORIA: AMBIENTE CORPORATIVO	33
6.29. REDES _CONFIGURAÇÃO VPN	33
6.30. REDES _LIBERAÇÃO DE ACESSO AS PASTAS DO SERVIDOR DE ARQUIVO.	34
6.31. REDES _FALHA DE ACESSO	35
6.32. REDES _ERRO DE LOGON.....	35
6.33. REDES _CONFECCÃO DE CABOS	36
6.34. REDES _MAU FUNCIONAMENTO DE CABOS	37
6.35. REDES _MAPEAMENTO DE PASTAS.....	37

Catálogo de Serviços: Catálogo de Serviços _Coordenação de Informática UNEB	Aprovação: UDO - EPP	Versão: 1.0	Página: 2 de 43
------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------	-----------------------	---------------------------

6.36.	REDES_FALHA CONEXÃO DE REDE	38
6.37.	USUÁRIO_ INCLUSÃO EM GRUPO	39
6.38.	USUÁRIO_ BLOQUEIO/DESBLOQUEIO	39
6.39.	USUÁRIO_ RESETAR SENHA.....	40
CATEGORIA: EVENTO.....		41
6.40.	EVENTO_PREPARAR AMBIENTE.....	41
6.41.	EVENTO_ACOMPANHAR EVENTO	41
7.	DISPOSIÇÕES FINAIS.....	43

Histórico de Versões

Data	Versão	Revisão	Revisor
13/07/2020	1.0	Elaboração do Catálogo	Joanne Leite

1. Introdução

O Catálogo de Serviços de Tecnologia da Informação é a fonte única e organizada de todos os serviços prestados pelas Coordenações de Informática.

Os serviços são realizados atendendo as regulamentações da Política de Segurança da Informação (PSI) - Resolução CONSU 1355/2019.

Nesse catálogo é possível obter as seguintes informações:

- Setor Responsável;
- Quem é o demandante ou solicitante;
- Restrições;
- Prazos para solicitação;
- Procedimentos para Solicitação;
- Procedimentos para Execução;
- Produto final gerado.

2. Objetivo

O Objetivo desse catálogo é fornecer as informações sobre os serviços realizados pelas Coordenações de Informática da UNEB:

- Comunicar como os serviços são providos aos usuários;
- Padronizar as solicitações de serviços;
- Aumentar a qualidade dos serviços.

3. Produtos Gerados

Os produtos gerados pelas Coordenações de Informática são:

- Equipamentos instalados;
- Equipamentos reparados;
- Backups realizados;
- Empréstimos de equipamentos realizados;
- Troca de Suprimentos realizada;
- Softwares/aplicativos instalados;
- Softwares/aplicativos reparados;
- Softwares/aplicativos configurados e atualizados;
- Contas de e-mails criadas;
- Listas de e-mails criadas/alteradas;
- Correio eletrônico reparado;
- Perfil de correio eletrônico Configurado;
- Configuração VPN realizada;

Catálogo de Serviços: Catálogo de Serviços _Coordenação de Informática UNEB	Aprovação: UDO - EPP	Versão: 1.0	Página: 5 de 43
------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------	-----------------------	---------------------------

- Erro de logon corrigido ou reparado;
- Acesso à rede restabelecido;
- Acesso à rede liberado;
- Pastas de rede mapeadas;
- Conexão de rede restabelecida;
- Cabos de rede confeccionados;
- Cabos de rede reparados;
- Ambiente para eventos preparado;
- Acompanhamento em evento realizado.

Catálogo de Serviços: Catálogo de Serviços _Coordenação de Informática UNEB	Aprovação: UDO - EPP	Versão: 1.0	Página: 6 de 43
------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------	-----------------------	---------------------------

4. Organograma

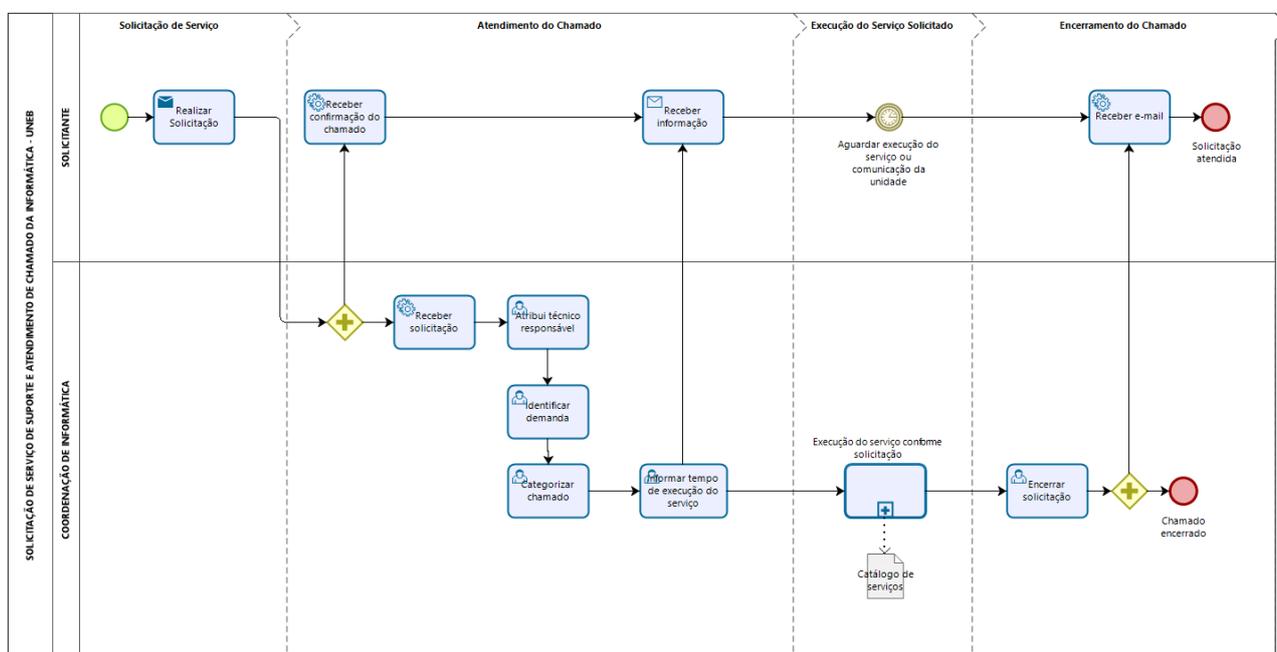


5. Orientação para fazer solicitação dos serviços:

Para solicitar serviços de TI às Coordenações de Informática, o demandante deverá enviar um e-mail de solicitação contendo todas as informações necessárias conforme o serviço a ser desejado.

Uma vez enviado o e-mail, a Coordenação de Informática irá receber a solicitação e irá verificar se todas as informações necessárias foram preenchidas. É importante que as informações de solicitação estejam completas, para que não haja atrasos no atendimento do chamado. Caso esteja faltando informações, o setor irá enviar um e-mail.

O prazo de execução do serviço será contado a partir da data em que a Coordenação receber todas as informações completas, sem pendências.



Atenção: A solicitação de serviço realizada por usuários dos setores da Administração Central é encaminhada diretamente para o Service Desk (SD) da UNEB. A execução dos serviços ocorre de forma similar aos departamentos, sendo que o atendimento é realizado por um Técnico de Segundo Nível, atribuído pelo SD.

6. Serviços

Os serviços realizados pelas Coordenações de Informática são os informados na tabela abaixo com seu respectivo tempo de atendimento:

CATEGORIA	SERVIÇO	DETALHAMENTO	Prazo de Atendimento
EQUIPAMENTO	Desktop / Notebook	Instalação	8h
		Inoperante (impossibilidade de utilizar o equipamento)	8h
		Mau funcionamento (tela azul, lentidão, etc.)	8h
		Backup/Restore	8h
		Empréstimo	2h
	Audiovisual	Instalação/Desinstalação	2h
		Reserva	2h
		Mau funcionamento	2h
	Impressão	Instalação	4h
		Inoperante	4h
		Configuração/instalação em perfil de usuário	4h
		Troca de suprimentos	4h
	Hardware / Periféricos	Instalação	4h
		Configuração	4h
		Mau funcionamento/Inoperante	8h
SOFTWARE	Software e Aplicativos	Instalação	6h
		Configuração	6h
		Atualização	6h
		Mau funcionamento/Erro	6h
	Correio Eletrônico	Criação de Conta de e-mail	CPD/SD UNEB
		Criação de lista/alteração	CPD/SD UNEB
		Configuração de perfil	4h
		Mau funcionamento	CPD/SD UNEB
	Sistemas Corporativos	Instalação	6h
		Atualização	6h
		Configuração	6h
		Mau funcionamento/erro	6h
	Sistemas	Instalação	8h

Catálogo de Serviços: Catálogo de Serviços _Coordenação de Informática UNEB	Aprovação: UDO - EPP	Versão: 1.0	Página: 9 de 43
---------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------	-----------------------	---------------------------

	Operacionais	Mau funcionamento/erro	8h
AMBIENTE CORPORATIVO	Redes	Configuração VPN	6h
		Erro de Logon	6h
		Falha de acesso	6h
		Liberção de acesso	6h
		Mapeamento de pastas	CPD/SD UNEB
		Falha na conexão de rede	6h
		Confecção de cabos	6h
		Mau funcionamento em cabos	6h
	Usuário	Resetar senha	6h
		Bloqueio/Desbloqueio	6h
Inclusão em grupo		6h	
EVENTO	Evento/ Curso	Preparar Ambiente	1h
		Acompanhamento para evento	1h

CATEGORIA: EQUIPAMENTO

6.1. Desktop/Notebook _ Instalação

Serviço destinado a Instalação de Desktop ou Notebook nas dependências da Universidade.

RESPONSÁVEL:	Coordenação de Informática
DEMANDANTE:	Comunidade acadêmica.
BENEFICIÁRIOS:	Comunidade acadêmica.
RESTRIÇÕES:	<ul style="list-style-type: none"> • A solicitação deve ser realizada pelo coordenador/chefe do setor onde o desktop/notebook será instalado. • A instalação estará sujeita a disponibilidade de desktop/notebook.
PRAZO DE EXECUÇÃO:	8 horas
PRAZO DE SOLICITAÇÃO:	A solicitação pode ser feita a qualquer momento
PROCEDIMENTOS DE SOLICITAÇÃO:	Enviar e-mail de solicitação informando nome, tipo de equipamento (desktop ou notebook) e o setor ou local para instalação do equipamento.
PROCEDIMENTOS DE EXECUÇÃO:	A Coordenação de Informática recebe a demanda Prepara as ferramentas necessárias; Verifica os requisitos para realizar a instalação; Realiza a instalação; Testa o equipamento instalado; Encerra o chamado.
PRODUTO:	Desktop/Notebook Instalado.

6.2. Desktop/Notebook_ Mau funcionamento ou Inoperante

Serviço destinado ao reparo de equipamento Desktop ou notebook por estar em mau funcionamento (tela azul, lentidão, etc.) ou inoperante (impossibilidade de utilizar o equipamento).

Catálogo de Serviços: Catálogo de Serviços _Coordenação de Informática UNEB	Aprovação: UDO - EPP	Versão: 1.0	Página: 11 de 43
------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------	-----------------------	----------------------------

RESPONSÁVEL:	Coordenação de Informática
DEMANDANTE:	Comunidade acadêmica.
BENEFICIÁRIOS:	Comunidade acadêmica.
RESTRIÇÕES:	Sem restrições
PRAZO DE EXECUÇÃO:	8 horas
PRAZO DE SOLICITAÇÃO:	A solicitação pode ser feita a qualquer momento
PROCEDIMENTOS DE SOLICITAÇÃO	Solicitante precisa informar qual equipamento, localização e quais problemas apresentados.
PROCEDIMENTOS DE EXECUÇÃO	A coordenação de informática recebe a solicitação; Realiza testes a fim de identificar o problema relatado; Poderá ser necessário troca de peça; Poderá ser necessário acionamento da garantia.
PRODUTO	Equipamento reparado ou em funcionamento.

6.3. Desktop/Notebook_ Backup/Restore

Serviço de realização de cópia de arquivos ou pastas para sistemas de armazenamento secundário a fim de preservar dados em casos de problemas.

Obs.: A realização do backup é de responsabilidade do solicitante. O técnico de informática poderá auxiliar com as instruções necessárias caso o solicitante tenha dúvidas ou necessite de orientação.

O **backup** é realizado em arquivos/pastas relacionados a **assuntos corporativos**.

A unidade de TI é responsável por **fornecer meio físico de capacidade adequada** para a realização de backup, desde que este seja **relacionado a assuntos corporativos**.

Caso o backup seja para arquivos/pastas relacionados a **assuntos pessoais**, é de responsabilidade de o **solicitante fornecer meio físico de capacidade adequada**.

RESPONSÁVEL:	Coordenação de Informática
DEMANDANTE:	Comunidade acadêmica.
BENEFICIÁRIOS:	Comunidade acadêmica.
RESTRIÇÕES:	O procedimento só é realizado se o equipamento for da Instituição. Informar se o equipamento é compartilhado.

Catálogo de Serviços: Catálogo de Serviços _Coordenação de Informática UNEB	Aprovação: UDO - EPP	Versão: 1.0	Página: 12 de 43
------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------	-----------------------	----------------------------

PRAZO DE EXECUÇÃO:	8 horas
PRAZO DE SOLICITAÇÃO:	A solicitação pode ser feita a qualquer momento
PROCEDIMENTOS DE SOLICITAÇÃO:	Solicitante precisa informar nome, setor, qual equipamento, localização e razões para o backup e se o equipamento é compartilhado.
PROCEDIMENTOS DE EXECUÇÃO:	<ul style="list-style-type: none"> • O técnico realiza o atendimento presencial; • Verifica os pré-requisitos para a realização do backup (se o solicitante possui dispositivo externo como pendrive ou HD; se a máquina é compartilhada); • Verifica com o usuário os arquivos e pastas a serem copiadas; • Orienta o usuário a realizar o backup • Encerra atendimento.
PRODUTO:	Backup/Restore realizado.

6.4. Desktop/Notebook_ Empréstimo

Empréstimo de Desktop ou notebook a fim de atender necessidades de trabalho estritamente institucional.

RESPONSÁVEL:	Coordenação de Informática
DEMANDANTE:	Comunidade acadêmica.
BENEFICIÁRIOS:	Comunidade acadêmica.
RESTRIÇÕES:	<ul style="list-style-type: none"> • O empréstimo só será realizado para uso estritamente institucional e mediante assinatura de termo de responsabilidade. • É necessária a verificação da disponibilidade do equipamento na data/hora pretendida pelo solicitante. • Caso o solicitante necessite de apoio técnico para a instalação (preparação) do equipamento, deve-se realizar uma solicitação (abrir chamado) para o serviço "Preparar Ambiente". Ver informações no item 6.40 • Caso o solicitante necessite da presença de um técnico durante um evento ou curso, deve fazer uma solicitação (abrir chamado) para o serviço "Acompanhar Evento". Ver informações no item 6.41.
PRAZO DE EXECUÇÃO:	2 horas.
PRAZO DE SOLICITAÇÃO:	Orienta-se que a solicitação seja feita com o máximo de antecedência. Sugere-se prazo mínimo de 72 horas.

Catálogo de Serviços: Catálogo de Serviços _Coordenação de Informática UNEB	Aprovação: UDO - EPP	Versão: 1.0	Página: 13 de 43
------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------	-----------------------	----------------------------

PROCEDIMENTOS DE SOLICITAÇÃO:	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitante precisa comprovar utilização institucional • Disponibilizar dados pessoais (nome, RG, CPF, matrícula e tipo de vínculo com a Instituição); • Assinar termo de responsabilidade • Devolver equipamento na data/hora combinada.
PROCEDIMENTOS DE EXECUÇÃO:	<ul style="list-style-type: none"> • A coordenação recebe a solicitação de empréstimo; • Identificar se o equipamento está disponível. Se não tiver, informa indisponibilidade; • Se houver disponibilidade, registrar no sistema de reserva; • Identificar se o equipamento será retirado do Departamento; • Testar equipamento e conferir componentes e disponibiliza o equipamento ao solicitante; • No ato da devolução, a coordenação testa equipamento e verifica os seus componentes. <p>Obs.: Em caso de dano ou extravio, a Coordenação de Informática deve verificar o problema e suas causas, deve reunir as informações possíveis e encaminhar para a Direção do Departamento tomar providências cabíveis. A Direção precisa avaliar as informações apresentadas pela Coordenação e dar os encaminhamentos devidos quanto aos possíveis prejuízos causados. O mesmo procedimento deve ser adotado em caso de perda ou extravio.</p>
PRODUTO:	Empréstimo realizado

6.5. Audiovisual_Instalação

Instalação de equipamento audiovisual (Data Show) para fins institucionais.

RESPONSÁVEL:	Coordenação de Informática
DEMANDANTE:	Comunidade acadêmica.
BENEFICIÁRIOS:	Comunidade acadêmica.
RESTRIÇÕES:	A instalação só será realizada para uso estritamente institucional.
PRAZO DE EXECUÇÃO:	2 horas
PRAZO DE SOLICITAÇÃO:	A solicitação pode ser feita a qualquer momento
PROCEDIMENTOS DE SOLICITAÇÃO:	Solicitante precisa comprovar utilização institucional. A instalação só é realizada pelo setor se o solicitante precisar de apoio técnico

Catálogo de Serviços: Catálogo de Serviços _Coordenação de Informática UNEB	Aprovação: UDO - EPP	Versão: 1.0	Página: 14 de 43
---------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------	-----------------------	----------------------------

PROCEDIMENTOS DE EXECUÇÃO:	<ul style="list-style-type: none"> • A Coordenação de Informática recebe a demanda • Prepara as ferramentas necessárias; • Verifica os requisitos para realizar a instalação • Realiza a instalação • Testa o equipamento instalado • Encerra o chamado.
PRODUTO:	Equipamento audiovisual instalado

6.6. Audiovisual_Reserva

Reserva de equipamento audiovisual a fim de atender demandas institucionais.

RESPONSÁVEL:	Coordenação de Informática DEDC XIV
DEMANDANTE:	Comunidade acadêmica.
BENEFICIÁRIOS:	Comunidade acadêmica.
RESTRIÇÕES:	<ul style="list-style-type: none"> • A reserva só será realizada para uso estritamente institucional. É necessária a verificação da disponibilidade do equipamento na data/hora pretendida pelo solicitante. • O solicitante precisa assinar o Termo de Responsabilidade. • Caso o solicitante necessite de apoio técnico para a instalação (preparação) do equipamento, deve-se realizar uma solicitação (abrir chamado) para isso. Ver informações no item 6.40
PRAZO DE EXECUÇÃO:	2 horas
PRAZO DE SOLICITAÇÃO:	Orienta-se que a solicitação seja feita com o máximo de antecedência. Prazo mínimo de 24 horas.
PROCEDIMENTOS DE SOLICITAÇÃO:	Solicitante precisa informar nome, setor e comprovar utilização institucional.
PROCEDIMENTOS DE EXECUÇÃO:	<ul style="list-style-type: none"> • A coordenação recebe a solicitação de empréstimo; • Identificar se o equipamento está disponível. Se não tiver, • Informar indisponibilidade; • Se houver disponibilidade, registrar no sistema de reserva; • Identificar se o equipamento será retirado do Departamento; • Se for retirado do departamento, a coordenação obtém assinatura do termo de Responsabilidade; • Disponibiliza o equipamento ao solicitante; • Ao receber o equipamento de volta, a coordenação testa equipamento.

Catálogo de Serviços: Catálogo de Serviços _Coordenação de Informática UNEB	Aprovação: UDO - EPP	Versão: 1.0	Página: 15 de 43
---------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------	-----------------------	----------------------------

	Obs.: Em caso de dano ou extravio, a Coordenação de Informática deve verificar o problema e suas causas, deve reunir as informações possíveis e encaminhar para a Direção do Departamento tomar providências cabíveis. A Direção precisa avaliar as informações apresentadas pela Coordenação e dar os encaminhamentos devidos quanto aos possíveis prejuízos causados. O mesmo procedimento deve ser adotado em caso de perda ou extravio.
PRODUTO:	Equipamento Audiovisual reservado para empréstimo.

6.7. Audiovisual_Mau funcionamento ou Inoperante

Serviço que consiste no reparo de equipamento audiovisual em mau funcionamento.

RESPONSÁVEL:	Coordenação de Informática DEDC XIV
DEMANDANTE:	Comunidade acadêmica.
BENEFICIÁRIOS:	Comunidade acadêmica.
RESTRIÇÕES:	Sem restrições
PRAZO DE EXECUÇÃO:	2 horas
PRAZO DE SOLICITAÇÃO:	A solicitação pode ser feita a qualquer momento
PROCEDIMENTOS DE SOLICITAÇÃO:	Solicitante precisa informar nome, setor, qual equipamento, localização e problema apresentado.
PROCEDIMENTOS DE EXECUÇÃO:	Um técnico da coordenação de informática realiza o atendimento presencial; Realiza os testes no equipamento. Caso ele volte a funcionar, o atendimento é encerrado. Caso o equipamento não funcione, o equipamento é recolhido para a coordenação. Realiza-se testes para identificar o problema; Aciona a garantia caso seja possível, para realizar o reparo. Se não tiver na garantia, o equipamento entra para a lista de inservíveis.
PRODUTO:	Equipamento Audiovisual reparado

Catálogo de Serviços: Catálogo de Serviços _Coordenação de Informática UNEB	Aprovação: UDO - EPP	Versão: 1.0	Página: 16 de 43
------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------	-----------------------	----------------------------

6.8. Impressão Multifuncional _ Instalação

Serviço destinado a instalação de impressora multifuncional.

RESPONSÁVEL:	Coordenação de Informática
DEMANDANTE:	Comunidade acadêmica.
BENEFICIÁRIOS:	Comunidade acadêmica.
RESTRIÇÕES:	Se for instalação de nova impressora, o contrato da empresa com a Unidade precisa prever o acréscimo de outro posto de impressão. É preciso ponto elétrico (127v) e de rede lógica disponíveis no local da instalação.
PRAZO DE EXECUÇÃO:	4 horas
PRAZO DE SOLICITAÇÃO:	A solicitação pode ser feita a qualquer momento
PROCEDIMENTOS DE SOLICITAÇÃO	A mudança de localização de impressora corporativa de setor precisa de análise prévia do setor de informática, e, em alguns casos, chancelados pela Direção do Departamento.
PROCEDIMENTOS DE EXECUÇÃO	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar se é primeira instalação da impressora. Se não for a primeira: <ul style="list-style-type: none"> – o técnico prepara ferramentas e acessórios; – Verificar pré-requisitos para instalação (Voltagem da tomada X voltagem da impressora (127v); Ponto de rede lógica; Mobiliário disponível; Ambiente de instalação disponível); – Realizar instalação; – Testar impressão; – Soluciona (encerra) o chamado; • Se for a primeira instalação: <ul style="list-style-type: none"> – Verificar pré-requisitos para instalação; – Abrir chamado para empresa de impressora corporativa; – Realizar atendimento presencial; – Realizar instalação; – Acompanhar instalação; – Testar impressão; – Informar realização do atendimento; – Solucionar chamado
PRODUTO	Impressora Multifuncional instalada

Catálogo de Serviços: Catálogo de Serviços _Coordenação de Informática UNEB	Aprovação: UDO - EPP	Versão: 1.0	Página: 17 de 43
---------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------	-----------------------	----------------------------

6.9. Impressão Multifuncional _ Configuração ou instalação em perfil de usuário

Serviço que consiste em configurar ou instalar impressora multifuncional em perfil de usuário.

RESPONSÁVEL:	Coordenação de Informática
DEMANDANTE:	Comunidade acadêmica.
BENEFICIÁRIOS:	Comunidade acadêmica.
RESTRIÇÕES:	Sem restrições
PRAZO DE EXECUÇÃO:	4 hora
PRAZO DE SOLICITAÇÃO:	A solicitação pode ser feita a qualquer momento
PROCEDIMENTOS DE SOLICITAÇÃO	Solicitante precisa informar nome, setor, localização do equipamento e perfil em que será instalado/configurado.
PROCEDIMENTOS DE EXECUÇÃO	<ul style="list-style-type: none"> • Verificar pré-requisitos; • Realizar configuração; • Testar equipamento junto ao solicitante; • Solucionar (encerrar) chamado.
PRODUTO	Impressora configurada ou instalada em perfil do usuário.

6.10. Impressão Multifuncional _ Inoperante

Serviço de reparo de impressora multifuncional por estar em mau funcionamento ou inoperante.

RESPONSÁVEL:	Coordenação de Informática
DEMANDANTE:	Comunidade acadêmica.
BENEFICIÁRIOS:	Comunidade acadêmica.
RESTRIÇÕES:	Sem restrições

Catálogo de Serviços: Catálogo de Serviços _ Coordenação de Informática UNEB	Aprovação: UDO - EPP	Versão: 1.0	Página: 18 de 43
----------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------	-----------------------	----------------------------

PRAZO DE EXECUÇÃO:	4 hora
PRAZO DE SOLICITAÇÃO:	A solicitação pode ser feita a qualquer momento
PROCEDIMENTOS DE SOLICITAÇÃO:	Solicitante precisa informar localização do equipamento e defeito apresentado
PROCEDIMENTOS DE EXECUÇÃO:	<ul style="list-style-type: none"> • Ao receber a solicitação, realiza atendimento presencial; • Realiza testes no equipamento; • Identifica se o equipamento funcionou; <p>Caso tenha funcionado:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Testa impressão junto ao solicitante; • Soluciona (encerra) chamado; <p>Caso não tenha funcionado:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Abre chamado para empresa de impressora corporativa; – Realiza atendimento presencial; – Realiza reparo; – Testa impressora junto ao solicitante; – Informa realização do atendimento; – Confirma atendimento com o solicitante; – Assina ordem de serviço da empresa; – Soluciona (encerra) chamado.
PRODUTO:	Impressora multifuncional reparada ou em funcionamento.

6.11. Impressora Multifuncional_Troca de suprimentos

Serviço de troca de suprimentos de impressora multifuncional.

RESPONSÁVEL:	Coordenação de Informática DEDC XIV
DEMANDANTE:	Comunidade acadêmica.
BENEFICIÁRIOS:	Comunidade acadêmica.
RESTRIÇÕES:	A troca estará sujeita a disponibilidade em estoque.

Catálogo de Serviços: Catálogo de Serviços _Coordenação de Informática UNEB	Aprovação: UDO - EPP	Versão: 1.0	Página: 19 de 43
---------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------	-----------------------	----------------------------

PRAZO DE EXECUÇÃO:	4 horas
PRAZO DE SOLICITAÇÃO:	A solicitação pode ser feita a qualquer momento
PROCEDIMENTOS DE SOLICITAÇÃO:	Solicitante precisa informar localização do equipamento
PROCEDIMENTOS DE EXECUÇÃO:	<ul style="list-style-type: none"> • Ao receber a solicitação, o técnico realiza atendimento presencial; • Testa impressão; • Identificar se a impressão está funcionando; Caso não esteja: <ul style="list-style-type: none"> • Realiza a troca toner do equipamento; • Testa impressão. • Soluciona (encerra) o chamado
PRODUTO:	Impressora multifuncional com novo suprimento.

6.12. Hardwares/Periféricos_ Instalação

Serviço de instalação de hardwares/periféricos (mouse, teclado, webcam, microfone de mesa).

RESPONSÁVEL:	Coordenação de Informática
DEMANDANTE:	Comunidade acadêmica.
BENEFICIÁRIOS:	Comunidade acadêmica.
RESTRIÇÕES:	Sem restrição
PRAZO DE EXECUÇÃO:	4 horas
PRAZO DE SOLICITAÇÃO:	A solicitação pode ser feita a qualquer momento
PROCEDIMENTOS DE SOLICITAÇÃO	Solicitante precisa informar localização do equipamento

Catálogo de Serviços: Catálogo de Serviços _Coordenação de Informática UNEB	Aprovação: UDO - EPP	Versão: 1.0	Página: 20 de 43
------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------	-----------------------	----------------------------

PROCEDIMENTOS DE EXECUÇÃO	<ul style="list-style-type: none"> • Preparar ferramentas; • Verificar pré-requisitos para instalação; • Realizar instalação; • Testar equipamento; • Solucionar chamado
PRODUTO	Hardwares/periféricos instalados

6.13. Hardwares/Periféricos_Configuração

Serviço de Configuração de Hardwares/Periféricos (mouse, teclado, webcam, microfone de mesa).

RESPONSÁVEL:	Coordenação de Informática
DEMANDANTE:	Comunidade acadêmica.
BENEFICIÁRIOS:	Comunidade acadêmica.
RESTRIÇÕES:	Sem restrição
PRAZO DE EXECUÇÃO:	4 horas
PRAZO DE SOLICITAÇÃO:	A solicitação pode ser feita a qualquer momento
PROCEDIMENTOS DE SOLICITAÇÃO:	Solicitante precisa informar nome, setor, localização do equipamento.
PROCEDIMENTOS DE EXECUÇÃO:	<ul style="list-style-type: none"> • Verificar pré-requisitos; • Realizar configuração; • Testar equipamento junto ao solicitante; • Solucionar chamado.
PRODUTO:	Hardwares/Periféricos configurado

Catálogo de Serviços: Catálogo de Serviços _Coordenação de Informática UNEB	Aprovação: UDO - EPP	Versão: 1.0	Página: 21 de 43
------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------	-----------------------	----------------------------

6.14. Hardwares/Periféricos_mau funcionamento ou inoperante

Serviço de reparo de hardwares/Periféricos (mouse, teclado, webcam, microfone de mesa) em situação de mau funcionamento ou inoperante.

RESPONSÁVEL:	Coordenação de Informática
DEMANDANTE:	Comunidade acadêmica.
BENEFICIÁRIOS:	Comunidade acadêmica.
RESTRIÇÕES:	Sem restrição
PRAZO DE EXECUÇÃO:	8 horas
PRAZO DE SOLICITAÇÃO:	A solicitação pode ser feita a qualquer momento
PROCEDIMENTOS DE SOLICITAÇÃO:	Solicitante precisa informar localização do equipamento
PROCEDIMENTOS DE EXECUÇÃO:	<ul style="list-style-type: none"> • Ao receber a solicitação, o técnico realiza atendimento presencial; • Realiza testes no hardware/periférico; • Identifica se o equipamento funcionou; <p>Caso não tenha funcionado:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identifica se há equipamento em estoque; • Realiza a substituição do hardware/periférico.
PRODUTO:	Hardware/Periférico reparado

CATEGORIA: SOFTWARES/APLICATIVOS

6.15. Softwares/Aplicativos_Instalação

Instalação de softwares/aplicativos para fins de utilização institucional.

RESPONSÁVEL:	Coordenação de Informática
DEMANDANTE:	Comunidade acadêmica.
BENEFICIÁRIOS:	Comunidade acadêmica.
RESTRIÇÕES:	Conforme Resolução 1.355/2019 (Política de Segurança da Informação da UNEB) é proibida a instalação de softwares/aplicativos não licenciados ou que infrinjam patentes ou direitos autorais.
PRAZO DE EXECUÇÃO:	6 horas
PRAZO DE SOLICITAÇÃO:	A solicitação pode ser feita a qualquer momento
PROCEDIMENTOS DE SOLICITAÇÃO:	Informar nome, setor, software e em qual desktop/notebook será instalado.
PROCEDIMENTOS DE EXECUÇÃO:	<ul style="list-style-type: none"> • Ao receber a solicitação, o técnico realiza atendimento (presencial ou remotamente); • Verifica os pré-requisitos para a instalação (requisitos de sistema; versão e se os softwares/aplicativos são licenciados) • Realiza a instalação; • Informa ao solicitante a conclusão; • Soluciona chamado.
PRODUTO:	Software/Aplicativo instalado.

6.16. Softwares/Aplicativos_Atualização

Atualização de softwares/aplicativos.

RESPONSÁVEL:	Coordenação de Informática
DEMANDANTE:	Comunidade acadêmica.
BENEFICIÁRIOS:	Comunidade acadêmica.
RESTRIÇÕES:	Sem restrição
PRAZO DE EXECUÇÃO:	6 horas
PRAZO DE SOLICITAÇÃO:	A solicitação pode ser feita a qualquer momento
PROCEDIMENTOS DE SOLICITAÇÃO:	Informar equipamento, setor e qual atualização necessária.
PROCEDIMENTOS DE EXECUÇÃO:	<ul style="list-style-type: none"> • Ao receber a solicitação, o técnico realiza atendimento (presencial ou remotamente); • Verifica os pré-requisitos para a atualização (requisitos de sistema; versão e se o softwares/aplicativo é licenciado); • Realiza a atualização.
PRODUTO:	Software/Aplicativo atualizado.

6.17. Softwares/Aplicativos_Configuração

Configuração de softwares/aplicativo.

RESPONSÁVEL:	Coordenação de Informática
DEMANDANTE:	Comunidade acadêmica.
BENEFICIÁRIOS:	Comunidade acadêmica.
RESTRIÇÕES:	Sem restrição
PRAZO DE EXECUÇÃO:	6 horas

PRAZO DE SOLICITAÇÃO:	A solicitação pode ser feita a qualquer momento
PROCEDIMENTOS DE SOLICITAÇÃO:	Informar equipamento, setor, software e qual tipo de configuração.
PROCEDIMENTOS DE EXECUÇÃO:	<ul style="list-style-type: none"> • Ao receber a solicitação, o técnico realiza atendimento (presencial ou remotamente); • Verifica os pré-requisitos para a configuração (requisitos de sistema; versão e se o softwares/aplicativo é licenciado); • Realiza a configuração • Testar configuração; • Soluciona chamado.
PRODUTO:	Software/Aplicativo configurado.

6.18. Softwares/Aplicativos_Mau funcionamento

Reparo de softwares/aplicativos que estão em mau funcionamento.

RESPONSÁVEL:	Coordenação de Informática
DEMANDANTE:	Comunidade acadêmica.
BENEFICIÁRIOS:	Comunidade acadêmica.
RESTRIÇÕES:	Sem restrição
PRAZO DE EXECUÇÃO:	6 horas
PRAZO DE SOLICITAÇÃO:	A solicitação pode ser feita a qualquer momento
PROCEDIMENTOS DE SOLICITAÇÃO:	Informar o software, equipamento, setor e qual o problema apresentado. Se possível, enviar a solicitação com o print da tela apresentando possível mensagem de erro.
PROCEDIMENTOS DE EXECUÇÃO:	<ul style="list-style-type: none"> • A coordenação recebe a solicitação • O técnico pesquisa solução para o erro apresentado e testa a solução encontrada • Caso não tenha resolvido, realiza-se a reinstalação do software. <p>Obs.: Poderá ser necessário contatar o fornecedor do software para obter orientações para a resolução do problema.</p>

Catálogo de Serviços: Catálogo de Serviços _Coordenação de Informática UNEB	Aprovação: UDO - EPP	Versão: 1.0	Página: 25 de 43
---------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------	-----------------------	----------------------------

PRODUTO:	Software/Aplicativo reparado
-----------------	------------------------------

6.19. Correio Eletrônico _ Criação de conta de e-mail

Serviço de criação de conta de e-mail de colaborador ou para o setor/unidade

RESPONSÁVEL:	Coordenação de Informática
DEMANDANTE:	Comunidade acadêmica.
BENEFICIÁRIOS:	Comunidade acadêmica.
RESTRIÇÕES:	<p>A solicitação criação de conta de e-mail deve ser realizada pelo chefe do setor.</p> <p>Obs.: O uso do correio eletrônico corporativo é permitido somente para as atividades profissionais e acadêmicas de servidores, colaboradores, terceirizados e discentes, não sendo permitido o envio ou arquivamento de mensagens não relacionadas às finalidades mencionadas.</p> <p>A disponibilização do Correio Eletrônico pode ser suspensa a qualquer momento por decisão do Gestor da área do servidor ou da GERINF, amparado pela não observância às condições de uso estabelecidas por esta Norma (Art. 67 -Política de Segurança da Informação).</p>
PRAZO DE EXECUÇÃO:	Esse serviço é executado pelo SD UNEB. Prazo informado é de 24 horas
PRAZO DE SOLICITAÇÃO:	A solicitação pode ser feita a qualquer momento
PROCEDIMENTOS DE SOLICITAÇÃO:	O chefe do setor deve enviar uma solicitação para criação de conta de e-mail; Informar o nome completo/usuário de rede, setor, matrícula (se houver).
PROCEDIMENTOS DE EXECUÇÃO:	A coordenação recebe a solicitação e verifica se as informações estão completas. Encaminha a solicitação para o SD UNEB que, após realizar a criação do e-mail informa a Coordenação de Informática.
PRODUTO:	E-mail criado.

Catálogo de Serviços: Catálogo de Serviços _Coordenação de Informática UNEB	Aprovação: UDO - EPP	Versão: 1.0	Página: 26 de 43
------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------	-----------------------	----------------------------

6.20. Correio Eletrônico _ Criação/alteração de lista de e-mail

Serviço de criação e/ou alteração de conta de e-mail.

RESPONSÁVEL:	Coordenação de Informática
DEMANDANTE:	Comunidade acadêmica.
BENEFICIÁRIOS:	Comunidade acadêmica.
RESTRIÇÕES:	Para a solicitação de criação ou alteração de listas de e-mail é necessário que o solicitante, além de informar os membros e/ou alteração a ser realizado, fornecer uma justificativa para a criação/alteração. Para esse serviço, a solicitação deve ser realizada pelo chefe do setor.
PRAZO DE EXECUÇÃO:	Esse serviço é executado pelo SD UNEB. Prazo informado é de 24 horas.
PRAZO DE SOLICITAÇÃO:	A solicitação pode ser feita a qualquer momento
PROCEDIMENTOS DE SOLICITAÇÃO:	A solicitação deve ser realizada pelo chefe imediato do colaborador. Informar o nome completo/usuário de rede e setor e membros.
PROCEDIMENTOS DE EXECUÇÃO:	<ul style="list-style-type: none"> • A coordenação recebe a solicitação e verifica se as informações estão completas. • Encaminha a solicitação para o SD UNEB • O SD UNEB atende a solicitação de criação de e-mail e informa a Coordenação de Informática.
PRODUTO:	Lista criada ou alterada

6.21. Correio Eletrônico _ Configuração de Perfil

Serviço de configuração de perfil (assinatura eletrônica, criação ou gerenciamento de regras, divisão em painéis, categorização de e-mails, etc.).

RESPONSÁVEL:	Coordenação de Informática
DEMANDANTE:	Comunidade acadêmica.

Catálogo de Serviços: Catálogo de Serviços _Coordenação de Informática UNEB	Aprovação: UDO - EPP	Versão: 1.0	Página: 27 de 43
------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------	-----------------------	----------------------------

BENEFICIÁRIOS:	Comunidade acadêmica.
RESTRIÇÕES:	Sem restrições.
PRAZO DE EXECUÇÃO:	4 horas
PRAZO DE SOLICITAÇÃO:	A solicitação pode ser feita a qualquer momento
PROCEDIMENTOS DE SOLICITAÇÃO:	Informar o nome completo/usuário de rede, setor e configuração desejada.
PROCEDIMENTOS DE EXECUÇÃO:	A coordenação recebe a solicitação e procede a configuração conforme solicitado.
PRODUTO:	Lista criada ou alterada

6.22. Correio Eletrônico_Mau funcionamento ou erro

Serviço de reparo de correio eletrônico em mau funcionamento ou apresentando erro.

RESPONSÁVEL:	Coordenação de Informática
DEMANDANTE:	Comunidade acadêmica.
BENEFICIÁRIOS:	Comunidade acadêmica.
RESTRIÇÕES:	Sem restrição
PRAZO DE EXECUÇÃO:	Esse serviço é executado pelo SD UNEB. Prazo informado é de 4 horas.
PRAZO DE SOLICITAÇÃO:	A solicitação pode ser feita a qualquer momento.
PROCEDIMENTOS DE SOLICITAÇÃO:	Informar nome, usuário de rede, setor e problema apresentado.
PROCEDIMENTOS DE EXECUÇÃO:	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar atendimento presencial ou remotamente; • Identificar problema informado pelo solicitante; • Realizar reparo. Caso o problema não seja solucionado, a coordenação encaminhará para o SD UNEB.

Catálogo de Serviços: Catálogo de Serviços _Coordenação de Informática UNEB	Aprovação: UDO - EPP	Versão: 1.0	Página: 28 de 43
------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------	-----------------------	----------------------------

PRODUTO:	Correio eletrônico reparado ou em funcionamento.
-----------------	--------------------------------------------------

6.23. Sistemas Corporativos_ Instalação

Instalação de sistemas corporativos da Universidade.

RESPONSÁVEL:	Coordenação de Informática
DEMANDANTE:	Comunidade acadêmica.
BENEFICIÁRIOS:	Comunidade acadêmica.
RESTRIÇÕES:	Sem restrição
PRAZO DE EXECUÇÃO:	6 horas
PRAZO DE SOLICITAÇÃO:	A solicitação pode ser feita a qualquer momento
PROCEDIMENTOS DE SOLICITAÇÃO:	Informar nome, setor, sistema corporativo e em qual desktop/notebook será instalado.
PROCEDIMENTOS DE EXECUÇÃO:	<ul style="list-style-type: none"> • Ao receber a solicitação, o técnico realiza atendimento (presencial ou remotamente); • Verifica os pré-requisitos para a instalação (requisitos de sistema; versão). • Realiza a instalação.
PRODUTO:	Sistema Corporativo instalado

6.24. Sistemas Corporativos_ Atualização

Serviço de atualização de sistemas corporativos da Universidade.

RESPONSÁVEL:	Coordenação de Informática
---------------------	----------------------------

Catálogo de Serviços: Catálogo de Serviços _Coordenação de Informática UNEB	Aprovação: UDO - EPP	Versão: 1.0	Página: 29 de 43
------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------	-----------------------	----------------------------

DEMANDANTE:	Comunidade acadêmica.
BENEFICIÁRIOS:	Comunidade acadêmica.
RESTRIÇÕES:	Sem restrição
PRAZO DE EXECUÇÃO:	6 horas
PRAZO DE SOLICITAÇÃO:	A solicitação pode ser feita a qualquer momento
PROCEDIMENTOS DE SOLICITAÇÃO:	Informar nome, setor, equipamento e qual atualização necessária.
PROCEDIMENTOS DE EXECUÇÃO:	<ul style="list-style-type: none"> • Ao receber a solicitação, o técnico realiza atendimento (presencial ou remotamente); • Verifica os pré-requisitos para a atualização (requisitos de sistema; versão) • Realiza a atualização.
PRODUTO:	Sistema corporativo atualizado.

6.25. Sistemas Corporativos_ Configuração

Serviço de configuração de sistemas corporativos.

RESPONSÁVEL:	Coordenação de Informática
DEMANDANTE:	Comunidade acadêmica.
BENEFICIÁRIOS:	Comunidade acadêmica.
RESTRIÇÕES:	Sem restrição
PRAZO DE EXECUÇÃO:	6 horas
PRAZO DE SOLICITAÇÃO:	A solicitação pode ser feita a qualquer momento
PROCEDIMENTOS DE SOLICITAÇÃO:	Informar nome, usuário, equipamento, setor, software e qual tipo de configuração necessária.

Catálogo de Serviços: Catálogo de Serviços _Coordenação de Informática UNEB	Aprovação: UDO - EPP	Versão: 1.0	Página: 30 de 43
---------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------	-----------------------	----------------------------

PROCEDIMENTOS DE EXECUÇÃO:	<ul style="list-style-type: none"> • Ao receber a solicitação, o técnico realiza atendimento (presencial ou remotamente); • Verifica os pré-requisitos para a configuração (requisitos de sistema; versão e se o softwares/aplicativo é licenciado); • Realiza a configuração.
PRODUTO:	Sistema corporativo configurado.

6.26. Sistemas Corporativos_ Mau funcionamento ou erro

Serviço de reparo de sistemas corporativos em mau funcionamento ou apresentando erro.

RESPONSÁVEL:	Coordenação de Informática
DEMANDANTE:	Comunidade acadêmica.
BENEFICIÁRIOS:	Comunidade acadêmica.
RESTRIÇÕES:	Sem restrição
PRAZO DE EXECUÇÃO:	6 horas
PRAZO DE SOLICITAÇÃO:	A solicitação pode ser feita a qualquer momento
PROCEDIMENTOS DE SOLICITAÇÃO:	Informar nome, usuário de rede, setor, sistema e problema apresentado.
PROCEDIMENTOS DE EXECUÇÃO:	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar atendimento presencial ou remotamente; • Identificar problema informado pelo solicitante; • Realizar reparo. Caso o problema não seja solucionado, a coordenação encaminhará para o SD UNEB.
PRODUTO:	Sistema corporativo reparado ou em funcionamento.

6.27. Sistemas Operacionais_ Reinstalação

Serviço de reinstalação de sistemas operacionais motivado por mau funcionamento da máquina.

RESPONSÁVEL:	Coordenação de Informática
DEMANDANTE:	Comunidade acadêmica.
BENEFICIÁRIOS:	Comunidade acadêmica.
RESTRIÇÕES:	<ul style="list-style-type: none"> • A Coordenação deve verificar se há arquivos de usuário na máquina e sistemas corporativos; • Não pode ocorrer a instalação sem antes realizar o backup; • O usuário deve estar ciente de que todos os arquivos serão apagados; • O usuário deve assinar o termo de Responsabilidade para Backup.
PRAZO DE EXECUÇÃO:	8 horas
PRAZO DE SOLICITAÇÃO:	A solicitação pode ser feita a qualquer momento
PROCEDIMENTOS DE SOLICITAÇÃO:	Informar nome, usuário de rede, setor, informar motivo da instalação (caso o sistema operacional não esteja apresentando problemas) e se há arquivos pessoais/institucionais na máquina.
PROCEDIMENTOS DE EXECUÇÃO:	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar atendimento presencial • A máquina é encaminhada à Coordenação de Informática onde será instalado o sistema, drivers, softwares básicos.
PRODUTO:	Sistema operacional instalado.

6.28. Sistemas Operacionais_ Mau funcionamento

Serviço de reparo de sistema operacional devido a mau funcionamento ou erro.

RESPONSÁVEL:	Coordenação de Informática
DEMANDANTE:	Comunidade acadêmica.
BENEFICIÁRIOS:	Comunidade acadêmica.
RESTRIÇÕES:	<ul style="list-style-type: none"> • A Coordenação deve verificar se há arquivos de usuário na máquina e sistemas corporativos;

Catálogo de Serviços: Catálogo de Serviços _Coordenação de Informática UNEB	Aprovação: UDO - EPP	Versão: 1.0	Página: 32 de 43
------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------	-----------------------	----------------------------

	<ul style="list-style-type: none"> • Pode haver necessidade de realizar Backup de arquivos/pastas.
PRAZO DE EXECUÇÃO:	8 horas
PRAZO DE SOLICITAÇÃO:	A solicitação pode ser feita a qualquer momento
PROCEDIMENTOS DE SOLICITAÇÃO:	<p>Informar nome, usuário de rede, setor, problema apresentado e se há arquivos pessoais/institucionais na máquina.</p> <p>O usuário poderá enviar o <i>print screen</i> do erro.</p>
PROCEDIMENTOS DE EXECUÇÃO:	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar atendimento presencial; • Realizar reparo; • Proceder a reinstalação do sistema operacional.
PRODUTO:	Sistema operacional reparado

CATEGORIA: AMBIENTE CORPORATIVO

6.29. Redes_Configuração VPN

Serviço para configuração de acesso VPN em máquinas que não pertencem ou não estão na rede da Universidade a fim de viabilizar o acesso a rede interna da UNEB.

Responsável:	Coordenação de Informática
Demandante:	Comunidade acadêmica.
Beneficiários:	Comunidade acadêmica.
Restrições:	Concedida exclusivamente àqueles usuários que necessitem deste acesso para o seu trabalho, seja ele acadêmico ou administrativo, sendo removida quando não for mais necessária.
Prazo de Execução:	6 horas
Prazo de Solicitação:	A solicitação pode ser feita a qualquer momento

Catálogo de Serviços: Catálogo de Serviços _Coordenação de Informática UNEB	Aprovação: UDO - EPP	Versão: 1.0	Página: 33 de 43
---------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------	-----------------------	----------------------------

Procedimentos de Solicitação:	Informar nome, usuário de rede, setor e nome da máquina.
Procedimentos de Execução:	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar atendimento (presencial ou remotamente) • Verifica os pré-requisitos (permissão do usuário para acesso VPN)
Produto:	VPN configurada

6.30. Redes_Liberação de Acesso as pastas do servidor de arquivo.

Serviço para concessão ou liberação de acesso a pastas do servidor de arquivos para determinado usuário.

Responsável:	Coordenação de Informática
Demandante:	Comunidade acadêmica.
Beneficiários:	Comunidade acadêmica.
Restrições:	A solicitação deve ser realizada pelo chefe do setor com apresentação do motivo para a liberação do acesso.
Prazo de Execução:	6 horas
Prazo de Solicitação:	A solicitação pode ser feita a qualquer momento
Procedimentos de Solicitação:	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitação deve ser feita pelo chefe da unidade; • Informando nome do usuário, setor, equipamento, pastas/arquivos que deseja liberação de acesso e motivo para essa liberação (exemplo: novo colaborador, mudança de setor, etc) .
Procedimentos de Execução:	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar atendimento (presencial ou remotamente)
Produto:	Acesso liberado ou concedido

6.31. Redes_Falha de Acesso

Serviço para solucionar falhas de acesso do usuário as pastas do servidor.

Responsável:	Coordenação de Informática
Demandante:	Comunidade acadêmica.
Beneficiários:	Comunidade acadêmica.
Restrições:	Sem restrições
Prazo de Execução:	6 horas
Prazo de Solicitação:	A solicitação pode ser feita a qualquer momento
Procedimentos de Solicitação:	<ul style="list-style-type: none"> Informar nome/usuário, setor, equipamento, pastas/arquivos que apresenta problema no acesso.
Procedimentos de Execução:	Realizar atendimento (presencial ou remotamente) .
Produto:	Acesso a pastas reparado.

6.32. Redes_Erro de Logon

Serviço para solucionar erro de logon (identificação), impedindo o acesso do usuário a sua estação de trabalho.

Responsável:	Coordenação de Informática
Demandante:	Comunidade acadêmica.
Beneficiários:	Comunidade acadêmica.
Restrições:	Sem restrições
Prazo de Execução:	6 horas

Catálogo de Serviços: Catálogo de Serviços _Coordenação de Informática UNEB	Aprovação: UDO - EPP	Versão: 1.0	Página: 35 de 43
------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------	-----------------------	----------------------------

Prazo de Solicitação:	A solicitação pode ser feita a qualquer momento
Procedimentos de Solicitação:	Informar nome e usuário de rede, setor, equipamento e problema apresentado.
Procedimentos de Execução:	Realizar atendimento (presencial ou remotamente).
Produto:	Logon reparado

6.33. Redes_Confecção de Cabos

Procedimentos para confecção de cabos de rede.

Responsável:	Coordenação de Informática
Demandante:	Comunidade acadêmica.
Beneficiários:	Comunidade acadêmica.
Restrições:	A confecção está sujeita a análise de viabilidade técnica (estrutura do local, se equipamento suporta mais cabos e se há material para a confecção)
Prazo de Execução:	6 horas
Prazo de Solicitação:	A solicitação pode ser feita a qualquer momento
Procedimentos de Solicitação:	Informar nome, setor, motivo para confecção do cabo.
Procedimentos de Execução:	<ul style="list-style-type: none"> • Analisar viabilidade técnica; • Confeccionar cabos; • Disponibilizar cabo confeccionado.
Produto:	Cabo Confeccionado

6.34. Redes_Mau funcionamento de Cabos

Serviço para reparo de cabo de rede em caso de mau funcionamento.

Responsável:	Coordenação de Informática
Demandante:	Comunidade acadêmica.
Beneficiários:	Comunidade acadêmica.
Restrições:	Pode haver necessidade de confeccionar cabo novo. A confecção está sujeita a análise de viabilidade técnica (estrutura do local, se equipamento suporta mais cabos e se há material para a confecção). Assim, poderá haver um aumento do prazo de execução.
Prazo de Execução:	6 horas
Prazo de Solicitação:	A solicitação pode ser feita a qualquer momento
Procedimentos de Solicitação:	Informar nome, setor, problema apresentado.
Procedimentos de Execução:	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar atendimento presencial; • Testar cabo; • Confeccionar novo cabo, caso o anterior não funcione.
Produto:	Cabo reparado

6.35. Redes_Mapeamento de Pastas

Serviço de mapeamento de pastas em servidor de arquivo próprio no Campus.

Responsável:	Coordenação de Informática
Demandante:	Comunidade acadêmica.
Beneficiários:	Comunidade acadêmica.
Restrições:	Sem restrições

Catálogo de Serviços: Catálogo de Serviços _Coordenação de Informática UNEB	Aprovação: UDO - EPP	Versão: 1.0	Página: 37 de 43
------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------	-----------------------	----------------------------

Prazo de Execução:	Esse serviço é executado pelo SD UNEB. Prazo informado é de 8 horas.
Prazo de Solicitação:	A solicitação pode ser feita a qualquer momento
Procedimentos de Solicitação:	Informar nome, setor, pasta que deseja mapeamento.
Procedimentos de Execução:	<ul style="list-style-type: none"> • Preparar informações de arquivos • Enviar para Service Desk (SD) da UNEB
Produto:	Pastas mapeadas.

6.36. Redes_Falha conexão de rede

Serviço de reparo de conexão de rede.

Responsável:	Coordenação de Informática
Demandante:	Comunidade acadêmica.
Beneficiários:	Comunidade acadêmica.
Restrições:	Sem restrições
Prazo de Execução:	6 horas
Prazo de Solicitação:	A solicitação pode ser feita a qualquer momento
Procedimentos de Solicitação:	Informar nome, setor, e problema apresentado.
Procedimentos de Execução:	<p>Realiza-se o atendimento presencialmente.</p> <p>Obs.: Pode haver necessidade de encaminhar ao SD UNEB.</p>
Produto:	Conexão de rede restabelecida

6.37. Usuário_ Inclusão em Grupo

Serviço para inclusão de usuário em grupo.

Responsável:	Coordenação de Informática
Demandante:	Comunidade acadêmica.
Beneficiários:	Comunidade acadêmica.
Restrições:	Sem restrições
Prazo de Execução:	6 horas
Prazo de Solicitação:	A solicitação pode ser feita a qualquer momento
Procedimentos de Solicitação:	Informar nome, usuário, setor, grupo a ser inserido.
Procedimentos de Execução:	<ul style="list-style-type: none"> • Receber solicitação; • Enviar para Service Desk (SD) da UNEB.
Produto:	Inclusão efetuada.

6.38. Usuário_Bloqueio/desbloqueio

Serviço para realização de bloqueio ou desbloqueio de usuário.

Responsável:	Coordenação de Informática
Demandante:	Comunidade acadêmica.
Beneficiários:	Comunidade acadêmica.
Restrições:	A solicitação deve ser realizada pelo chefe do usuário

Catálogo de Serviços: Catálogo de Serviços _Coordenação de Informática UNEB	Aprovação: UDO - EPP	Versão: 1.0	Página: 39 de 43
------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------	-----------------------	----------------------------

Prazo de Execução:	6 horas
Prazo de Solicitação:	A solicitação pode ser feita a qualquer momento
Procedimentos de Solicitação:	<ul style="list-style-type: none"> • Informar nome, usuário para quem será realizado o procedimento, setor, motivo para bloqueio e/ou desbloqueio.
Procedimentos de Execução:	<ul style="list-style-type: none"> • Enviar para Service Desk (SD) da UNEB.
Produto:	Bloqueio/desbloqueio realizado.

6.39. Usuário_Resetar senha

Serviço para redefinição de senha de usuário.

Responsável:	Coordenação de Informática
Demandante:	Comunidade acadêmica.
Beneficiários:	Comunidade acadêmica.
Restrições:	O usuário precisa fornecer o número de matrícula. Caso não tenha ou não sabe informar, a solicitação deve ser feita pelo chefe imediato. Nessas situações, a solicitação não poderá ser feita por telefone, devendo ser feita exclusivamente por e-mail.
Prazo de Execução:	6 horas
Prazo de Solicitação:	A solicitação pode ser feita a qualquer momento
Procedimentos de Solicitação:	<ul style="list-style-type: none"> • Informar nome, usuário, matrícula e setor. Caso seja colaborador sem matrícula ou não saiba informar, a solicitação deve ser feita pelo chefe imediato e exclusivamente por e-mail.
Procedimentos de Execução:	Receber solicitação e realizar a redefinição.
Produto:	Redefinição de senha realizada.

CATEGORIA: EVENTO

6.40. Evento_Preparar Ambiente

Serviço de apoio técnico ao usuário na instalação de equipamento para realização de evento (palestras, seminários) ou curso.

Responsável:	Coordenação de Informática
Demandante:	Comunidade acadêmica.
Beneficiários:	Comunidade acadêmica.
Restrições:	Sem restrições
Prazo de Execução:	1 hora
Prazo de Solicitação:	Orienta-se que a solicitação para a presença de um técnico no evento seja realizada com o máximo de antecedência possível. Prazo mínimo 24 horas
Procedimentos de Solicitação:	Informar nome, usuário, matrícula e setor, data/hora e local.
Procedimentos de Execução:	Receber solicitação.
Produto:	Ambiente Preparado.

6.41. Evento_Acompanhar Evento

Serviço de acompanhamento de evento (palestras, seminários) ou curso para apoio técnico ao usuário durante a realização de evento.

Responsável:	Coordenação de Informática
Demandante:	Comunidade acadêmica.

Catálogo de Serviços: Catálogo de Serviços _Coordenação de Informática UNEB	Aprovação: UDO - EPP	Versão: 1.0	Página: 41 de 43
---------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------	-----------------------	----------------------------

Beneficiários:	Comunidade acadêmica.
Restrições:	A presença do técnico para acompanhamento no evento estará sujeita a disponibilidade deste.
Prazo de Execução:	1 hora
Prazo de Solicitação:	Orienta-se que a solicitação para a presença de um técnico no evento seja realizada com o máximo de antecedência possível. Prazo mínimo 72 horas
Procedimentos de Solicitação:	Informar nome, usuário, matrícula e setor, data/hora, local dias em que precisará do acompanhamento técnico.
Procedimentos de Execução:	Receber solicitação e atender solicitação
Produto:	Acompanhamento em evento realizado.

7. Disposições Finais

Através da divulgação deste Catálogo de Serviços objetivamos estabelecer uma nova maneira de interação entre as áreas de Tecnologia da Informação e seus usuários, internos ou externos, contribuindo com as ações de suporte que fortalecem o desenvolvimento da UNEB em seus mais diversos campi. Ainda, a partir da utilização deste novo processo de atendimento, buscamos contribuir com o desempenho das equipes técnicas e subsidiar informações qualificadas que auxiliem os processos decisórios da Universidade.

Este documento é dinâmico, podendo ser atualizado a fim de se adaptar as novas situações (internas ou externas) que possam ocorrer. Sugestões enviar para listaapp@uneb.br.

Catálogo de Serviços: Catálogo de Serviços _Coordenação de Informática UNEB	Aprovação: UDO - EPP	Versão: 1.0	Página: 43 de 43
------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------	-----------------------	----------------------------