

**IF SUDESTE MG – REITORIA**

Rua Luz Interior, 360, Bairro Estrela Sul - CEP 36030-713 – Juiz de Fora – MG

---

**CONSELHO DE GOVERNANÇA DIGITAL DO IF SUDESTE MG**

**RESOLUÇÃO COGD Nº 13/2021, DE 05-08-2021**

Aprova o Catálogo de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação no âmbito do IF Sudeste MG.

O Presidente do Conselho de Governança Digital do **Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sudeste de Minas Gerais**, no uso de suas atribuições legais, conferidas pelo Decreto Presidencial de 20-04-2021, publicado no Diário Oficial da União, Edição nº 74, de 22-04-2021, Seção 2, página 01, e das competências previstas no Regimento Geral deste Instituto e no Regulamento Próprio do Conselho de Governança Digital, e, ainda,

Considerando o Processo Administrativo nº 23223.002702/2021-41, e, ainda,

Considerando a reunião ordinária do Conselho de Governança Digital realizada em 05-08-2021,

RESOLVE:

Art. 1º - **APROVAR** o Catálogo de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação no âmbito do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sudeste de Minas Gerais.

Art. 2º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

André Diniz de Oliveira  
Reitor - IF Sudeste MG

**IF SUDESTE MG – REITORIA**

Rua Luz Interior, 360, Bairro Estrela Sul - CEP 36030-713 – Juiz de Fora – MG

---

**CAPÍTULO I**

**DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 1º O Catálogo de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação - CSTIC- do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sudeste de Minas Gerais - IF Sudeste MG - constitui-se do rol de serviços de TIC oficialmente ofertados pelas distintas coordenações setoriais de TIC para atendimento de demandas de TIC da comunidade do IF Sudeste MG.

Art. 2º Para fins desta resolução, considera-se:

- I. Serviço de TIC: serviços que apoiam processos de negócio, mediante a conjugação de recursos, processos e técnicas utilizados para obter, processar, armazenar, disseminar e fazer uso de informações;
- II. Catálogo de Serviços de TIC: conjunto de serviços de TIC vigentes, atualmente prestados por uma ou mais Unidades Setoriais de TIC;  
Portfólio de Serviços de TIC: conjunto de todos os serviços de TIC ativos, aposentados ou em desenvolvimento;
- III. Cardápio de Serviços de TIC: documento apresentado à comunidade que apresenta os serviços de TIC prestados por uma Unidade Setorial de TIC e informações relevantes a ele relacionados;
- IV. Unidades Setoriais de TIC: coordenações ou unidades organizacionais equivalentes responsáveis por prover um ou mais serviços de TIC à unidade;  
Acordo de Nível de Serviço ou SLA: conjunto de prazos, métricas e níveis de qualidade, previamente aprovados e descritos em catálogo, utilizados para mensurar e qualificar a prestação de serviços de TIC.

**CAPÍTULO II**

**Da Abrangência**

Art. 3º O Catálogo de Serviços de TIC, suas normas complementares e procedimentos aplicam-se a todos os campi, unidades e entidades vinculadas ao IF Sudeste MG, devendo nortear o uso de serviços de TIC por todos os servidores, comunidade discente, consultores

**IF SUDESTE MG – REITORIA**

Rua Luz Interior, 360, Bairro Estrela Sul - CEP 36030-713 – Juiz de Fora – MG

---

externos, estagiários, prestadores de serviço ou quem de alguma forma tenha acesso aos serviços de TIC do IF Sudeste MG.

Art. 4º Todos aqueles mencionados no artigo anterior são responsáveis pelo atendimento zeloso aos requisitos estabelecidos no Catálogo para cada serviço de TIC prestado pelo IF Sudeste MG, sob risco de anulação dos Níveis de Serviço Acordados.

**CAPÍTULO III**

**Dos Princípios**

Art. 5º O Catálogo de Serviços de TIC do IF Sudeste MG terá como base os seguintes princípios:

Responsabilidade: os agentes públicos que façam uso de serviços de TIC ou os prestam devem se atentar ao impacto de seus atos sobre ativos de TIC e sobre o negócio institucional;

- I. Ética: a prestação de serviços de TIC deverá sempre ser norteadada por princípios éticos, negando-se ao atendimento de todo e qualquer serviço que, por natureza, atente contra a ética pública estabelecida;
- II. Celeridade: os processos e requisitos relacionados aos serviços de TIC do Catálogo deverão ser sempre desenhados visando ao rápido atendimento e redução da burocracia;
- III. Clareza: os requisitos e as etapas de um serviço deverão ser sempre precisos, concisos e de fácil entendimento, sendo compreensíveis mesmo por pessoas não especialistas na área de TIC;
- IV. Privacidade: nenhum serviço de TIC do Catálogo poderá exigir ou fornecer informação que fira o respeito à intimidade e à honra dos cidadãos;
- V. Publicidade: o estabelecimento do Catálogo de Serviços visa a dar transparência com relação às atividades e processos das Unidades Setoriais de TIC;

Parágrafo único: Serão observados ainda, sem prejuízo dos demais, outros princípios constitucionais que regem a Administração Pública Federal.

**IF SUDESTE MG – REITORIA**

Rua Luz Interior, 360, Bairro Estrela Sul - CEP 36030-713 – Juiz de Fora – MG

---

**CAPÍTULO IV**

**Do Catálogo de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação**

Art. 6º O Catálogo de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação do IF Sudeste MG é um documento composto por um rol de serviços de TIC dividido em oito categorias, sem prejuízo à posterior inclusão de novas categorias ou alteração das existentes, quando necessário ao acompanhamento do desenvolvimento tecnológico:

- I. Gerência de Infraestrutura de TI - trata dos serviços como alocação de equipamentos e seu controle, bem como checagem e auditoria dos processos.
- II. Manutenção e Suporte a Recursos de TI - trata dos serviços relacionados a suporte técnico ao usuário e manutenção de computadores, periféricos, softwares aplicativos e demais recursos de TI.
- III. Redes de Computadores - trata dos serviços de implantação e gerência de redes cabeadas e sem fio.
- IV. Armazenamento e Servidores - trata dos serviços de hospedagem, instalação e manutenção de infraestrutura de servidores de rede e aplicação.
- V. Ferramentas de Comunicação Institucional - trata dos serviços de manutenção e disponibilização de meios e recursos para a realização de comunicação informatizada no âmbito do Instituto.
- VI. Sistemas de Informação e Portais Institucionais - trata dos serviços relacionados a sistemas de informação, seja suporte ou desenvolvimento.
- VII. Serviços de Aquisição e Consultoria em TI - trata dos serviços de aconselhamento em TICs, seja relacionado a compras ou a demais pareceres técnicos.
- VIII. Governança e Serviços de Apoio - trata dos serviços relacionados a atividades de governança ou apoio negocial.

Art. 7º O Catálogo de Serviços do IF Sudeste MG possui o rol de serviços vigentes, não estando nele arrolados os serviços em desenvolvimento ou aposentados.

**IF SUDESTE MG – REITORIA**

Rua Luz Interior, 360, Bairro Estrela Sul - CEP 36030-713 – Juiz de Fora – MG

---

Art. 8º O Portfólio de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação do IF Sudeste MG inclui todos os serviços de TIC, ativos, em desenvolvimento, suspensos ou aposentados.

§ 1º: O Portfólio de Serviços constitui-se apenas como recurso de documentação, não instituindo ele obrigações de prestação de serviços, em especial no que diz respeito aos serviços aposentados e em desenvolvimento.

§ 2º: Na publicação desta resolução e aprovação do Catálogo de Serviços, institui-se como Portfólio de Serviços Inicial uma cópia do Catálogo de Serviços aprovado.

Art. 9º Os serviços de TIC descritos no Catálogo de Serviços serão prestados pelas Unidades Setoriais de TIC quando:

- I. Houver condições técnicas e orçamentárias para a prestação do serviço;
- II. Houver disposição estabelecida em regimento que enquadre a atividade como de responsabilidade da Unidade setorial de TIC em questão;
- III. Houver pessoal técnico capacitado para a execução do serviço, sem prejuízo à possibilidade de fornecimento de recursos para capacitação em atendimento ao serviço;
- IV. Houver necessidade local relacionada à prestação do serviço;

§ 1º: Cada Unidade Setorial de TIC deverá apontar, no “Termo de adesão de Serviços de TIC”, quais serviços do Catálogo a unidade poderá aderir, assim como as condições locais específicas para seu atendimento;

§ 2º: Caberá ao Comitê de Tecnologia da Informação e Comunicação (CTIC) a elaboração de documento modelo de “Termo de adesão a Serviços de TIC”, seu fornecimento e arquivamento;

§ 3º: Caberá ao Comitê de Tecnologia da Informação e Comunicação (CTIC) analisar, solicitar mudanças e emitir parecer, para posterior apreciação pelo Conselho de Governança Digital, dos “Termos de Adesão a Serviços de TIC” de cada Unidade Setorial de TIC, o qual instituirá o “Cardápio de Serviços de TIC” fornecido pela Unidade;

Art. 10º O “Cardápio de Serviços de TIC” constituirá o documento ou aplicação tecnológica que apresente os serviços de TIC oriundos do Catálogo de Serviços TIC do IF Sudeste MG que são prestados por uma determinada Unidade Setorial de TIC, assim como o processo para seu atendimento, suas condições e requisitos gerais e específicos, os recursos que porventura venham a ser necessários para sua concretização, além do Acordo de Nível de Serviço final para cada serviço;

**IF SUDESTE MG – REITORIA**

Rua Luz Interior, 360, Bairro Estrela Sul - CEP 36030-713 – Juiz de Fora – MG

§ 1º: Caberá a cada Unidade Setorial de TIC elaborar e manter o Cardápio de Serviços de TIC local, em especial no que se refere a seus processos, requisitos e documentação, sem prejuízo à institucionalização de processos, quando disponível;

§ 2º: Caberá a cada Unidade Setorial de TIC a operacionalização dos processos descritos em cardápio, sendo o Catálogo de Serviços de TIC mero contrato exemplificativo e genérico;

§ 3º: É facultado às Unidades Setoriais de TIC estabelecer critérios além dos definidos no Catálogo de Serviços, quando de imprescindível atendimento para correta prestação do serviço de TIC em questão no contexto local;

§ 4º: É facultado às Unidades Setoriais de TIC acrescentar os Acordos de Nível de Serviço para cada Serviço de TIC de uma etapa relativa às características e necessidades locais, não podendo esta, porém, ultrapassar 25% (vinte e cinco por cento) do tempo total acordado em catálogo ou 1 (um) dia útil, o que for maior;

Art. 11 O Acordo de Nível de Serviço é uma medida, acordada e claramente descrita no Catálogo de Serviços de TIC que estabelece um prazo máximo ou valor operacional relacionado à prestação de determinado serviço quando atendidos todos os requisitos a ele relacionados;

§ 1º: O Acordo de Nível de Serviços poderá ser acrescido de uma etapa extra de, no máximo, 25% (vinte e cinco por cento) do prazo máximo de execução ou 1 (um) dia útil, o que for maior, para atendimento a características ou requisitos locais relacionados a cada Unidade Setorial de TIC e seu entorno;

§ 2º: A etapa extra de que trata o parágrafo anterior poderá ser incluída no Cardápio de Serviços de TIC de uma Unidade Setorial de TIC sem necessidade de prévia aprovação pelo órgão responsável por manutenção do Catálogo de Serviços de TIC;

## **CAPÍTULO V**

### **Do Ciclo de Vida de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação**

Art. 12 Nenhum serviço de TIC pertencente ao Catálogo de Serviços será considerado definitivo, podendo ser alterado, suspenso ou aposentado;

**IF SUDESTE MG – REITORIA**

Rua Luz Interior, 360, Bairro Estrela Sul - CEP 36030-713 – Juiz de Fora – MG

§ 1º: Considera-se como serviço aposentado aquele Serviço de TIC que, por perda de utilidade, impacto orçamentário claramente desvantajoso ou extinção dos recursos a ele relacionados, se torna obsoleto, fazendo com que sua manutenção seja desnecessária ou custosa;

§ 2º: Considera-se como serviço suspenso aquele Serviço de TIC que, por indisponibilidade de recursos, interrupção de necessidade ou deficiência orçamentária de caráter temporário ou transitório se torne desnecessário ou impossibilitado de ser ofertado, permanecendo neste estado até que ocorra a reversão do motivo que tenha causado a suspensão do serviço;

Art. 13 A criação de novos serviços será motivada:

- I. Pelo surgimento de nova necessidade, devido a atualização tecnológica ou necessidade relacionada ao negócio;
- II. Pelo resultado de processo de contratação de Solução de TIC que gere novo serviço não englobado no catálogo;
- III. Pela divisão de outros serviços cujo escopo se considere muito abrangente;

Art. 14 A alteração de um serviço será motivada:

- I. Por alteração dos requisitos básicos de um serviço;
- II. Por alteração da natureza do serviço, decorrente de atualizações tecnológicas;
- III. Por alteração dos requisitos de negócio aos quais atendem a um serviço;

Art. 15 A alteração de um serviço poderá tratar de, entre outros:

- I. Alteração no acordo de nível de serviços;
- II. Alteração nos requisitos para atendimento de um serviço;
- III. Alteração da descrição, escopo ou nomenclatura de um serviço;

Art. 16 Estabelece-se o Comitê de Tecnologia da Informação e Comunicação como o órgão responsável pelo recebimento de propostas de criação, alteração, suspensão e aposentação de serviços de TIC constantes no catálogo.

- I. O Comitê de Tecnologia da Informação e Comunicação, após receber os documentos relativos ao ciclo de vida de um serviço de TIC, emitirá parecer sobre o mesmo e o encaminhará para apreciação pelo Conselho de Governança Digital.

**IF SUDESTE MG – REITORIA**

Rua Luz Interior, 360, Bairro Estrela Sul - CEP 36030-713 – Juiz de Fora – MG

---

Parágrafo único: cabe ao CTIC criar, aprovar e divulgar os meios, processos e recursos pelos quais se apresentarão serviços para serem criados, alterados, suspensos ou aposentados do CSTIC do IF Sudeste MG.

Art. 17 A versão inicial do CSTIC será aquela elaborada por Grupo de Trabalho específico, discutida e aprovada sua validade técnica no CTIC e apresentada no documento Anexo a esta resolução;

**CAPÍTULO VII**  
**DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

Art. 18 Os casos omissos nesta Resolução serão resolvidos pelo Comitê de Tecnologia da Informação e Comunicação, junto ao Conselho de Governança Digital.

## ANEXO I

### Catálogo de Serviços de TI – IF Sudeste MG

<b>Apresentação</b>	11
<b>Glossário</b>	13
<b>Serviços por Categoria</b>	14
<b>Gerência de Infraestrutura de TI</b>	14
Serviço 01: Concessão de Equipamento de TI	14
1.1 Subserviço: Empréstimo de Equipamento de TI	14
1.2 Subserviço: Alocação de Equipamento de TI	14
Serviço 02: Instalação/Realocação de Equipamentos de TI	15
Serviço 03: Gerência de Infraestrutura de Vídeo-Vigilância	15
3.1 Subserviço: Acompanhamento de Projeto de Vídeo-Vigilância	15
3.2 Subserviço: Manutenção de Equipamentos de TI para Vídeo-Vigilância	16
<b>Manutenção e Suporte a Recursos de TI</b>	16
Serviço 04: Manutenção Preventiva	16
Serviço 05: Manutenção Corretiva	17
Serviço 06: Suporte em Tecnologia da Informação a Eventos Institucionais	17
Serviço 07: Suporte a uso de Recursos de TI (Hardware e Software)	18
7.1 Subserviço: Suporte a Impressoras e Scanners	18
7.2 Subserviço: Suporte a Sistemas de Webconferência	18
7.3 Subserviço: Configuração e Instalação de Hardware	19
7.4 Subserviço: Configuração e Instalação de Software	19
<b>Redes de Computadores</b>	19
Serviço 08: Gestão da Rede Física	19
8.1 Subserviço: Projeto de Expansão/Modificação da Rede Física	20
8.2 Subserviço: Manutenção de Rede Física	20
Serviço 09: Gestão da Rede sem Fio	20
Serviço 10: Liberação de Site/Serviço Online	21
Serviço 11: Internet	21
<b>Armazenamento e Servidores</b>	22
Serviço 12: Gerência de Serviços Computacionais	22
Serviço 13: Gestão de Backup	22
Serviço 14: Hospedagem de Sistema ou Site	23

**IF SUDESTE MG – REITORIA**

Rua Luz Interior, 360, Bairro Estrela Sul - CEP 36030-713 – Juiz de Fora – MG

---

14.1 Subserviço: Hospedagem de sistema ou site de cunho institucional	23
14.2 Subserviço: Hospedagem de projetos de ensino/pesquisa/extensão	23
14.3 Subserviço: Hospedagem de serviço temporário para uso interno em disciplinas	24
Serviço 15: Certificado para Sistemas	24
<b>Ferramentas de Comunicação Institucional</b>	25
Serviço 16: Gestão de E-mail Institucional	25
16.1 Subserviço: E-mail institucional para Comissão	25
16.2 Subserviço: E-mail institucional para Setor/Departamento	25
16.3 Subserviço: E-mail institucional para Servidor	25
16.4 Subserviço: Grupos de E-mail Institucional	26
<b>Sistemas de Informação e Portais Institucionais</b>	26
Serviço 17: Extração de Dados de Sistemas Institucionais	26
Serviço 18: Gestão e Manutenção de Sistemas e Portais Institucionais	27
18.1 Subserviço: Customização de Sistema Institucional.	27
18.2 Subserviço: Correção de Bug em Sistema Institucional.	27
18.3 Subserviço: Atualização/Merge de Sistema Institucional.	28
18.4 Subserviço: Migração de dados entre sistemas institucionais.	28
18.5 Subserviço: Manutenção e configuração de sistemas institucionais	28
Serviço 19: Desenvolvimento de Software	28
<b>Serviços de Aquisição e Consultoria em TI</b>	29
Serviço 20: Estudo e Prospecção de Novas Tecnologias na área de TI	29
Serviço 21: Fiscalização Técnica de Contratos de Terceirização de Serviços de TI	29
Serviço 22: Aquisição de Ativos de TI	30
22.1 Subserviço: Levantamento de Demandas de Ativos de TI	30
22.2 Subserviço: Especificação de Ativo de TI	30
22.3 Subserviço: Elaboração de Projeto de Aquisição de Ativo de TI	30
<b>Governança e Serviços de Apoio</b>	31
Serviço 23: Gestão de Segurança da Informação	31
Serviço 24: Gestão de Usuários	31

## **Apresentação**

A Tecnologia da Informação atingiu tal proeminência na vida humana que aspectos mais básicos de nosso dia a dia hoje são perpassados por materializações dessa categoria tecnológica. Os serviços públicos, que fazem parte do dia a dia da população, não fogem a essa máxima. Para reger de forma transparente e eficiente os recursos públicos e o próprio fornecimento de seus serviços à população, as instituições públicas estão cada vez mais informatizadas, adotando recursos que vão desde sistemas de informação para regência de dados a sistemas informatizados de controle de entrada e saída em edifícios públicos.

A informatização dos serviços públicos se apoia na prestação de diversos serviços de Tecnologia da Informação, muitas vezes invisíveis a seus usuários. Este documento é composto pelo rol de Serviços de Tecnologia da Informação (doravante TI) prestados pelos setores de Tecnologia da Informação das diversas unidades do Instituto Federal do Sudeste de Minas Gerais (IF Sudeste MG).

O objetivo dos esforços para a elaboração deste Catálogo de Serviços é publicizar as ações dos setores de TI, assim como estabelecer regras e parâmetros para seu fornecimento, tornando a sua prestação cada vez mais célere, objetiva e padronizada. Anteriormente vistos como um acordo tácito entre usuários e prestadores de serviços de TI, a negociação de um Catálogo de Serviços de TI é cada vez mais cobrada pelos diversos órgãos de controle, que vêem claramente seu papel como meio de agregar valor ao negócio de uma instituição pública.

A prestação de serviços de TI compõe-se como patrimônio imaterial intangível que vai além dos recursos e ativos de TI em si, pois a própria compreensão e adequação aos requisitos do negócio fazem parte de sua essência. O valor desse patrimônio, ainda que intangível, pode ser vislumbrado através da descrição dos serviços, seus requisitos, seus relacionamentos intrincados e dos níveis que regulam o acordo de sua prestação.

Ao se avaliar os serviços deste catálogo, note as diversas categorias e áreas para as quais os profissionais de TI do IF Sudeste MG prestam serviços, vendo o caráter naturalmente interdisciplinar desta área de conhecimento que está cada vez mais especializada. Observe que para que um serviço esteja sendo prestado, há diversas engrenagens por debaixo dos panos que devem estar devidamente lubrificadas e em funcionamento. Note também como cada serviço possui um conjunto de condições e prazos para ocorrer da maneira como está projetado, condições essas que devem ser trabalhadas junto a diversos setores para que o motor da TI ajude a impulsionar a máquina da Instituição.

Dessa forma, mais que um simples menu de restaurante no qual se pode escolher os pratos e seus ingredientes, olhe para este catálogo como um reflexo da complexidade do que ocorre atrás das portas de bater, percebendo que de muitas maneiras o seu trabalho ou sua vida acadêmica faz uso ou depende do fornecimento de diversos serviços de TI. Visando o constante aprimoramento desses serviços, considere-se constantemente convidado a promover o debate e fornecer sugestões

**IF SUDESTE MG – REITORIA**

Rua Luz Interior, 360, Bairro Estrela Sul - CEP 36030-713 – Juiz de Fora – MG

---

sobre a prestação de serviços de TI, sabendo que este catálogo não é uma peça monolítica e imutável, mas sim uma instância de um objeto em constante transformação.

Para fins de atendimento, os prazos constantes nos serviços (*SLA*) são expressos em dias úteis e as solicitações por serviços de TI deverão ser obrigatoriamente registradas na central de serviços vigente.

Com consideração,

Diretoria de Tecnologia da Informação IF Sudeste MG

Agosto de 2021

## Glossário

- STI - Setor responsável pela Tecnologia da Informação na unidade.
- COGD - Conselho de Governança Digital.
- TI - Tecnologia da Informação.
- SLA - *Service Level Agreement* - Nível de Acordo de Serviço, métrica para prazo máximo ou condição de atendimento acordada com o cliente.
- DOD - Documento de Oficialização de Demanda.

---

## Serviços por Categoria

---

Além dos serviços listados a seguir, cada um dos sistemas de informação presentes no [Catálogo de Sistemas](#) do IF Sudeste MG representa também um serviço prestado ao cidadão.

---

### Gerência de Infraestrutura de TI

Serviços relacionados à gerência de Infraestrutura de TI, como alocação de equipamentos e seu controle, bem como checagem e auditoria dos processos.

---

#### Serviço 01: Concessão de Equipamento de TI

**Descrição:** Este serviço engloba todas as atividades que envolvem a concessão de equipamentos de TI sob a guarda do setor de TI da unidade, seja temporário ou permanente.

**Condições:** Disponibilidade do equipamento solicitado no setor de TI;

**Grupos Solicitantes:** Chefia de Setor.

**Outros Serviços Relevantes:** Instalação/Realocação de Equipamentos de TI; Aquisição de Ativos de TI.

**SLA:** 3 dias

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial e Avaliação da Requisição. 1 dia
- Verificação de Disponibilidade. 1 dia
- Concessão de Equipamento. 1 dia

##### *1.1 Subserviço: Empréstimo de Equipamento de TI*

**Descrição:** Variação do **Serviço 01** para concessões com prazo para devolução.

##### *1.2 Subserviço: Alocação de Equipamento de TI*

**Descrição:** Variação do **Serviço 01** para concessões sem prazo para devolução. Apenas relacionado a itens não permanentes (não tombados). Para itens permanentes ver Serviço “Instalação/Realocação de Equipamentos de TI”.

---

**IF SUDESTE MG – REITORIA**

Rua Luz Interior, 360, Bairro Estrela Sul - CEP 36030-713 – Juiz de Fora – MG

---

**Serviço 02: Instalação/Realocação de Equipamentos de TI**

**Descrição:** Este serviço engloba atividades de instalação, alocação e realocação de equipamentos de TI a serem concedidos ou já alocados em um setor. Esse serviço não engloba as etapas do processo administrativo, de responsabilidade do Setor de Patrimônio, o qual deve ser o provocador deste serviço.

**Condições:** Aprovação do setor de Patrimônio, Disponibilidade Técnica para Alocação de Equipamento.

**Grupos Solicitantes:** Setor de Patrimônio.

**Outros Serviços Relevantes:** Aquisição de Ativos de TI.

**SLA:** 4 dias

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial e Avaliação da Requisição. 1 dia
- Verificação de Disponibilidade Técnica. ½ dia
- Preparação de equipamento para alocação. 2 dias
- Realização da Instalação. ½ dia

---

**Serviço 03: Gerência de Infraestrutura de Vídeo-Vigilância**

**Descrição:** Este serviço engloba as atividades relativas à tecnologia da Informação em serviços de vídeo-vigilância, como acompanhamento de projeto e manutenção de equipamentos de TI para vídeo-vigilância. Não inclui serviços de monitoramento e recuperação de informações, o que fica a cargo dos responsáveis pela vigilância da unidade institucional.

**Outros Serviços Relevantes:** Aquisição de Ativos de TI.

*3.1 Subserviço: Acompanhamento de Projeto de Vídeo-Vigilância*

**Grupos Solicitantes:** Administração da Unidade.

**SLA:** 15 dias

**Etapas SLA:**

- Atendimento Inicial. 1 dia
- Avaliação da Requisição. 6 dias
- Verificação de Disponibilidade de Pessoal. 2 dias
- Alocação de Pessoal. 2 dias
- Início do acompanhamento. 4 dias

## **IF SUDESTE MG – REITORIA**

Rua Luz Interior, 360, Bairro Estrela Sul - CEP 36030-713 – Juiz de Fora – MG

---

### *3.2 Subserviço: Manutenção de Equipamentos de TI para Vídeo-Vigilância*

**Condições:** Disponibilidade de insumos para manutenção ou reposição; o equipamento deve ser de TI.

**Grupos Solicitantes:** Administração da Unidade.

**SLA:** 4 dias

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial e Avaliação da Requisição. 1 dia
- Verificação de Disponibilidade de Insumos para Manutenção. 1 dia
- Realização da Manutenção. 2 dias

---

---

## **Manutenção e Suporte a Recursos de TI**

Serviços relacionados a suporte técnico ao usuário e manutenção de computadores, periféricos, softwares aplicativos e demais recursos de TI.

---

### **Serviço 04: Manutenção Preventiva**

**Descrição:** Este serviço engloba atividades de manutenção preventiva dos equipamentos de TI da unidade, visando a sobrevivência dos equipamentos e economia de recursos.

**Condições:** Disponibilidade de insumos para manutenção; disponibilidade de servidores livres para a atividade; autorização da chefia responsável pelo equipamento.

**Grupos Solicitantes:** Setor de TI (Serviço Interno).

**Outros Serviços Relevantes:** Aquisição de ativos e insumos de TI.

**SLA:** Interno (INT)

**Etapas SLA:**

- Elaboração do Plano de Manutenção Preventiva
- Verificação da Disponibilidade de Insumos e Pessoal
- Alocação de Pessoal
- Realização da Manutenção

**IF SUDESTE MG – REITORIA**

Rua Luz Interior, 360, Bairro Estrela Sul - CEP 36030-713 – Juiz de Fora – MG

---

---

**Serviço 05: Manutenção Corretiva**

**Descrição:** Este serviço engloba atividades de manutenção corretiva dos equipamentos de TI da unidade, visando solucionar problemas ocorridos durante o uso e que interrompam ou dificultem as atividades do setor.

**Condições:** Disponibilidade de insumos para manutenção; disponibilidade de profissionais/contrato de manutenção no caso de recursos especializados (como no caso de impressoras)

**Grupos Solicitantes:** Servidores e alunos representantes de Centro Acadêmico (apenas nos campi).

**Outros Serviços Relevantes:** Aquisição de Ativos de TI; Manutenção Preventiva.

**SLA:** 4 dias

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial e Avaliação da Requisição. 1 dia
  - Verificação da Disponibilidade de Insumos e Profissionais. 1 dia
  - Realização da Manutenção. 2 dias
- 

**Serviço 06: Suporte em Tecnologia da Informação a Eventos Institucionais**

**Descrição:** Serviço prestado em casos nos quais recursos de Tecnologia da Informação sejam necessários na realização de eventos institucionais. A equipe de TI será acionada, e após análise das condições para o serviço, prestará atendimento. Os serviços de TI (que deverão ser descritos em formulário próprio), estão relacionados à infraestrutura de TI no local do evento, equipamentos que serão cedidos temporariamente, suporte técnico aos equipamentos cedidos e configuração para acesso de serviços externos. O plano de atendimento resultante da solicitação regerá os demais atendimentos relativos ao evento.

**Condições:** Solicitação realizada com antecedência de 30 dias do início previsto do evento; O evento deve ser aprovado pela entidade competente da unidade; Atendimento a prazos mínimos de requisição (relativos a SLA); Disponibilidade técnica para alocação de equipamento; Preenchimento do *Formulário de execução de serviços de TI para evento* e envio para Coordenação de Tecnologia da Informação via SIPAC.

**Grupos Solicitantes:** Responsável pelo Evento.

**Outros Serviços Relevantes:**

**SLA:** 30 dias

## **IF SUDESTE MG – REITORIA**

Rua Luz Interior, 360, Bairro Estrela Sul - CEP 36030-713 – Juiz de Fora – MG

---

### **Etapas SLA:**

- Atendimento Inicial. 1 dia
  - Avaliação da Requisição. 7 dias
  - Verificação de Disponibilidade Técnica. 1 dia
  - Elaboração de Plano de Atendimento. 14 dias
  - Início do acompanhamento e suporte ao Evento. 7 dias
- 

### **Serviço 07: Suporte a uso de Recursos de TI (Hardware e Software)**

**Descrição:** Este serviço trata do suporte ao uso de recursos de TI, seja através de configuração, manutenção operacional e instruções de uso de equipamentos, quando pertinente. Também inclui atividades de instalação e suporte ao uso de softwares homologados na instituição.

**Grupos Solicitantes:** Servidores e alunos representantes de Centro Acadêmico (apenas nos campi).

**Outros Serviços Relevantes:** Manutenção Preventiva; Manutenção Corretiva.

#### *7.1 Subserviço: Suporte a Impressoras e Scanners*

**Condições:** Disponibilidade de Insumos para Impressoras/Contrato de Outsourcing;

**SLA:** 3 dias / 1 dia + Prazo Contratual

### **Etapas SLA:**

- Atendimento inicial e Avaliação da Requisição. 1 dia
- Atendimento:
  - Caso não haja Outsourcing:
    - Verificação da Disponibilidade de Insumos. 1 dia
    - Atendimento. 1 dia
  - Caso haja Outsourcing:
    - Acionamento do Contrato (UC - Contrato de Apoio). Prazo definido em Contrato.

#### *7.2 Subserviço: Suporte a Sistemas de Webconferência*

**Condições:** O Sistema e o local de webconferência utilizados devem ser previamente homologados pela TI.

**Observação:** Para locais não homologados deverá ser realizada uma análise de viabilidade pelo STI com 48h de antecedência.

**SLA:** 1 dia

## **IF SUDESTE MG – REITORIA**

Rua Luz Interior, 360, Bairro Estrela Sul - CEP 36030-713 – Juiz de Fora – MG

---

### *7.3 Subserviço: Configuração e Instalação de Hardware*

**Condições:** O Hardware deve ser pertencente ao IF e estar sob a guarda do setor de patrimônio; haver profissional capacitado no equipamento de hardware específico.

**SLA:** 2 dias

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial e Avaliação da Requisição. 1 dia
- Atendimento. 1 dia

### *7.4 Subserviço: Configuração e Instalação de Software*

**Condições:** O software deve ser homologado pela STI; caso seja licenciado, a licença deve ser pertencente ao IF.

**SLA:** entre 1 e 5,5 dias

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial e Avaliação da Requisição. 1 dia
  - Verificação de Homologação:
    - Software já homologado ou desaprovado: ½ dia
    - Software não avaliado: 3 dias
  - Verificação do Licenciamento:
  - Atendimento. 1 dia
- 
- 

## **Redes de Computadores**

Serviços de Implantação e gerência de redes cabeadas e sem fio, serviços de rede.

### **Serviço 08: Gestão da Rede Física**

**Descrição:** Tarefas que visam garantir o funcionamento, confiabilidade, interoperabilidade e segurança da rede de dados, de forma a manter a disponibilidade dos serviços e da infraestrutura de comunicação dos *campi*, assim como acompanhar o crescimento dessa infraestrutura. Engloba atividades de projeto, monitoramento, manutenção, controle de elementos físicos e lógicos da rede, autenticação e gerência de acesso de usuários e máquinas.

## **IF SUDESTE MG – REITORIA**

Rua Luz Interior, 360, Bairro Estrela Sul - CEP 36030-713 – Juiz de Fora – MG

---

**Outros Serviços Relevantes:** Internet, Armazenamento e Servidores, Ferramentas de Comunicação Institucional, Sistemas de Informação e Portais Institucionais.

### *8.1 Subserviço: Projeto de Expansão/Modificação da Rede Física*

**Descrição:** Serviço interno provocado pela monitoração das limitações da rede ou externo provocado por mudanças na estrutura de rede da unidade.

**Condições:** Disponibilidade de equipamentos.

**Grupos Solicitantes:** Diretores sistêmicos ou chefes de departamento

**SLA:** 45,5 dias

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial e Avaliação da Requisição. 1 dia
- Prospecção da solução - 5 dias
- Elaboração do projeto - 30 dias
- Configuração da solução - 7 dias
- Ativação na nova configuração - 2 dias

### *8.2 Subserviço: Manutenção de Rede Física*

**Condições:** Falha na rede física (para problemas de acesso a sites específicos ou conectividade, ver serviço “Internet”).

**Grupos Solicitantes:** Pessoas ou coletividades internas.

**SLA:** 5 dias

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial - 1 dia
  - Análise da demanda - 1 dia
  - Prospecção da solução - 2 dias
  - Configuração da solução - 1 dia
- 

## **Serviço 09: Gestão da Rede sem Fio**

**Descrição:** Atividades de projeto, configuração e manutenção da infraestrutura de acesso sem fio à rede institucional. Englobam análise de cobertura, instalação de pontos de acesso, controle do acesso de usuários e equipamentos móveis bem como aplicação de políticas de segurança, de forma a manter a confidencialidade, disponibilidade e integridade da rede.

**IF SUDESTE MG – REITORIA**

Rua Luz Interior, 360, Bairro Estrela Sul - CEP 36030-713 – Juiz de Fora – MG

---

**Condição:** Existência de infraestrutura de rede física; Disponibilidade de equipamentos.

**Outros Serviços Relevantes:** Gestão da rede física

**SLA:** Interno (INT)

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial e Avaliação da Requisição
  - Prospecção da solução
  - Configuração da solução
  - Ativação na nova configuração
- 

**Serviço 10: Liberação de Site/Serviço Online**

**Descrição:** Serviço composto por tarefas de configuração do firewall com objetivo de autorizar que o solicitante ou que a comunidade tenha acesso a novos sites ou serviços.

**Grupos Solicitantes:** Servidores e alunos representantes de Centro Acadêmico (apenas nos campi).

**Outros Serviços Relevantes:** Não se aplica.

**SLA:** 14 dias

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial e Avaliação da Requisição. 1 dia
  - Prospecção da solução - 10 Dias
  - Configuração da solução - 2 dias
  - Apresentação da solução - 1 dia
- 

**Serviço 11: Internet**

**Descrição:** Serviço composto por tarefas de prospecção da solução; abertura de chamado nas operadoras, em caso de problema externo; configuração, em caso de problemas locais; testes.

**Grupos Solicitantes:** Servidores e alunos representantes de Centro Acadêmico (apenas nos campi).

**Outros Serviços Relevantes:** Não se aplica.

**SLA:** Disponibilidade (DIS) - 3 dias

**Etapas SLA:**

## **IF SUDESTE MG – REITORIA**

Rua Luz Interior, 360, Bairro Estrela Sul - CEP 36030-713 – Juiz de Fora – MG

---

- Se problema local:
    - Atendimento inicial e Avaliação da Requisição. 1 dia
    - Prospecção da solução - ½ dia
    - Configuração da solução - ½ dia
    - Apresentação da solução - 1 dia
  - Se problema externo: De acordo com o SLA da RNP
- 
- 

## **Armazenamento e Servidores**

Serviços de Hospedagem, instalação e manutenção de infraestrutura de servidores e de rede e aplicação.

### **Serviço 12: Gerência de Serviços Computacionais**

**Descrição:** Serviço composto por tarefas de planejamento, configuração, automatização e controle da execução de atividades em máquinas virtuais ou físicas, objetivando a disponibilidade, confidencialidade e integridade dos serviços computacionais.

**Condições:** Serviços e equipamentos devem ser institucionais, aprovados em PDTIC ou matéria similar.

**Grupos Solicitantes:** Setor de TI (Serviço Interno).

**Outros Serviços Relevantes:** Não se aplica.

**SLA:** Interno (INT)

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial e Avaliação da Requisição
  - Prospecção da solução
  - Configuração da solução
  - Ativação na nova configuração
- 

### **Serviço 13: Gestão de Backup**

**Descrição:** Serviço relacionado a processos, metodologias, responsabilidades e ferramentas necessárias como estratégia para garantir a disponibilidade de dados.

**Condições:** Equipamentos e insumos para realização da cópia de segurança.

**IF SUDESTE MG – REITORIA**

Rua Luz Interior, 360, Bairro Estrela Sul - CEP 36030-713 – Juiz de Fora – MG

---

**Grupos Solicitantes:** Setor de TI (Serviço Interno).

**Outros Serviços Relevantes:** Gerência de Serviços Computacionais; Hospedagem de Sistema ou Site de Cunho Institucional;

**SLA:** Interno (INT) - Sem Prazos

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial e Avaliação da Requisição
  - Prospecção da solução
  - Configuração da solução
  - Ativação da política de backup
- 

### **Serviço 14: Hospedagem de Sistema ou Site**

**Descrição:** Este serviço trata do armazenamento e disponibilização de sistema ou site utilizando recursos computacionais concedidos pelo setor de TI. Este serviço não compreende o desenvolvimento ou atualização de conteúdo de sites, tampouco a hospedagem de material para atividades em disciplinas.

#### *14.1 Subserviço: Hospedagem de sistema ou site de cunho institucional*

**Condições:** Formalização por meio do Documento de Oficialização de Demanda (DOD); Envio do projeto; Aprovação do COGD; Disponibilidade dos recursos necessários; Sistema ser aprovado pela inspeção de segurança da STI

**Grupos Solicitantes:** Servidores responsáveis pelo projeto.

**Outros Serviços Relevantes:** Desenvolvimento de Software

**SLA:** 30 dias

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial: 1 dia
- Análise de viabilidade de hospedagem: 9 dias
- Atendimento da requisição: 20 dias

#### *14.2 Subserviço: Hospedagem de projetos de ensino/pesquisa/extensão*

**Condições:** Formalização do pedido através de um Documento de Oficialização de Demanda (DOD); Disponibilidade dos recursos necessários; Sistema ser aprovado pela inspeção de segurança da STI; Justificativa para a liberação de acesso interno/externo ao sistema.

**IF SUDESTE MG – REITORIA**

Rua Luz Interior, 360, Bairro Estrela Sul - CEP 36030-713 – Juiz de Fora – MG

---

**Grupos Solicitantes:** Servidores responsáveis pelo projeto;

**Outros Serviços Relevantes:** Desenvolvimento de Software

**SLA:** 30 dias

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial: 1 dia
- Análise de viabilidade de hospedagem: 9 dias
- Atendimento da requisição: 20 dias

*14.3 Subserviço: Hospedagem de serviço temporário para uso interno em disciplinas*

**Condições:** Disponibilidade dos recursos necessários.

**Grupos Solicitantes:** Professor responsável pela disciplina;

**SLA:** 15 dias

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial: 1 dia
  - Análise de viabilidade de hospedagem: 4 dias
  - Atendimento da requisição: 10 dias
- 

**Serviço 15: Certificado para Sistemas**

**Descrição:** Serviço que compreende a emissão e eventual instalação de certificados digitais (SSL) nos sites institucionais, possibilitando troca segura de informações pela internet.

**Outros Serviços Relevantes:** Hospedagem de Sistema ou Site de Cunho Institucional

**Condições:** Arquivo de requisição CSR (*Certificate Signing Request*).

**Grupos Solicitantes:** Servidores da Coordenação de TI

**SLA:** 5 dias +SLA da solução contratada

- Atendimento Inicial: 1 dia
  - Avaliação da Requisição: 2 dias
  - Apresentação da solução: 2 dias
  - Entrega do certificado: SLA da solução contratada (atualmente ICP-Edu da RNP);
- 
-

---

## Ferramentas de Comunicação Institucional

Serviços de Manutenção e disponibilização de meios e recursos para a realização de comunicação informatizada no âmbito do Instituto.

### Serviço 16: Gestão de E-mail Institucional

**Descrição:** Serviços de TI relacionados ao sistema de e-mail institucional e correlatos, como grupos, treinamento, habilitação de recursos etc.

#### *16.1 Subserviço: E-mail institucional para Comissão*

**Condições:** Formulário de requisição e responsabilidade de uso de e-mail enviado via SIPAC, caso seja solicitação de criação do e-mail; Portaria de criação da comissão, somente na criação; Portarias de nomeação dos membros; Autorização do presidente da comissão ou de seu substituto.

**Grupos Solicitantes:** Membros da comissão

**SLA:** 1,5 dias;

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial e avaliação da requisição: 1 dia
- Criação da conta de e-mail e cadastro dos membros: ½ dia

#### *16.2 Subserviço: E-mail institucional para Setor/Departamento*

**Condições:** Formulário de requisição e responsabilidade de uso de e-mail enviado via SIPAC, caso seja solicitação de criação de e-mail; Portaria de nomeação;

**Grupos Solicitantes:** Chefes de setor

**SLA:** 1,5 dias;

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial e avaliação da requisição: 1 dia
- Criação da conta: ½ dia

#### *16.3 Subserviço: E-mail institucional para Servidor*

**Condições:** Em caso de suporte, a solicitação deverá partir do usuário responsável; Formulário de requisição e responsabilidade de uso de e-mail enviado via SIPAC, caso seja solicitação de criação de e-mail; deverão ser fornecidas as informações: nome completo, e-mail pessoal, CPF e setor a ser alocado.

**Grupos Solicitantes:** Servidores do setor de Gestão de Pessoas

**SLA:** 1,5 dias;

## **IF SUDESTE MG – REITORIA**

Rua Luz Interior, 360, Bairro Estrela Sul - CEP 36030-713 – Juiz de Fora – MG

---

### **Etapas SLA:**

- Atendimento inicial e avaliação da requisição: 1 dia
- Criação da conta: ½ dia

### *16.4 Subserviço: Grupos de E-mail Institucional*

**Condições:** Para a criação de um grupo, deverá ser fornecida uma justificativa que será avaliada pela equipe de TI responsável.

**Grupos Solicitantes:** Chefes de setor

**SLA:** 1,5 dias;

### **Etapas SLA:**

- Atendimento inicial e avaliação da requisição: 1 dia
  - Criação do grupo e inclusão dos membros: ½ dia
- 
- 

## **Sistemas de Informação e Portais Institucionais**

Serviços relacionados a sistemas de informação, seja suporte ou desenvolvimento.

### **Serviço 17: Extração de Dados de Sistemas Institucionais**

**Descrição:** Compreende os serviços de emissão, em caráter excepcional e não periódico, de relatórios em sistemas institucionais, caso não haja uma interface disponível correspondente. Não cabe nesse caso, solicitações personalíssimas sendo possível para tanto acessar os dados abertos e o cidadão pode solicitar via acesso à informação.

**Condições:** Informar os dados a requerer no relatório, principalmente o intervalo de data caso necessário; justificativa para a emissão do relatório; formato do arquivo do relatório, caso necessário.

**Grupos Solicitantes:** Pró-Reitores e Diretores

**SLA:** 6 dias

### **Etapas SLA:**

- Atendimento inicial: 1 dia
- Análise de viabilidade e estudo do sistema: 2 dias
- Emissão do relatório, caso viável: 3 dias

**IF SUDESTE MG – REITORIA**

Rua Luz Interior, 360, Bairro Estrela Sul - CEP 36030-713 – Juiz de Fora – MG

---

---

## **Serviço 18: Gestão e Manutenção de Sistemas e Portais Institucionais**

**Descrição:** Este serviço engloba as atividades relativas a manutenção dos sistemas e portais institucionais, como criação de áreas de publicação, atualização, configuração, correção de bugs, criação de novos módulos e recursos dos sistemas.

### *18.1 Subserviço: Customização de Sistema Institucional.*

**Descrição:** Subserviço que engloba as atividades relativas à criação e implementação ou alteração das regras de negócio do sistema institucional.

**Condições:** Documento de Oficialização de Demanda (DOD); customizações não planejadas (previstas no PDTIC) deverão ser aprovadas e priorizadas no COGD, caso exijam um esforço superior a 5 dias-homem ou representem mudanças significativas nos processos de negócio relacionados ao sistema em questão (o impacto será avaliado pela equipe de TI da unidade).

**Grupos Solicitantes:** Área de negócio responsável pelo sistema

**SLA:** 6 + SLA definida na análise

**Etapas de SLA:**

- Atendimento inicial: 1 dia
- Análise de viabilidade: 4 dias
- Resposta à análise: 1 dia.
- Atendimento (desenvolvimento): SLA definida na análise
  - Se o esforço for maior que 5 dias-homem: necessária a aprovação e priorização pelo COGD.

### *18.2 Subserviço: Correção de Bug em Sistema Institucional.*

**Descrição:** Subserviço que engloba as atividades de correções de erros que impedem o funcionamento do sistema institucional.

**Grupos Solicitantes:** Servidores e alunos representantes de Centro Acadêmico (apenas nos campi).

**SLA:** 13 dias + SLA definida na análise

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial: 1 dia
- Investigação das causas do evento: 9 dias
- Análise de Soluções: 3 dias
- Atendimento (desenvolvimento): SLA definida na análise

## **IF SUDESTE MG – REITORIA**

Rua Luz Interior, 360, Bairro Estrela Sul - CEP 36030-713 – Juiz de Fora – MG

---

### *18.3 Subserviço: Atualização/Merge de Sistema Institucional.*

**Descrição:** Subserviço que engloba as atividades de atualização e junção (merge) do código-fonte do sistema institucional visando manter a versão o mais semelhante possível com a versão de referência do código-fonte.

**SLA:** Interno (INT)

### *18.4 Subserviço: Migração de dados entre sistemas institucionais.*

**Descrição:** Subserviço que engloba as atividades de estudo, planejamento, prospecção e execução da exportação de dados de um sistema e a importação desses mesmos dados em outra base de dados.

**Condições:** Documento de Oficialização de Demanda (DOD); migrações não planejadas (previstas no PDTIC) deverão ser aprovadas e priorizadas no COGD, caso exijam um esforço superior a 5 dias-homem.

**Grupos Solicitantes:** Diretores

**SLA:** 7 dias + SLA definida na análise

**Etapas de SLA:**

- Atendimento inicial: 1 dia
- Análise de viabilidade: 5 dias
- Resposta à análise: 1 dia.
- Atendimento (desenvolvimento): SLA definida na análise
  - Se o esforço for maior que 5 dias-homem: necessária a aprovação e priorização pelo COGD.

### *18.5 Subserviço: Manutenção e configuração de sistemas institucionais*

**Descrição:** Subserviço que engloba as atividades de manutenção e configuração de sistemas institucionais.

**SLA:** Disponibilidade (DIS)

---

## **Serviço 19: Desenvolvimento de Software**

**Descrição:** Serviço que compreende as atividades de análise, documentação, codificação, testes, implantação e disponibilização de sistemas desenvolvidos dentro da instituição.

**Condições:** Documento de Oficialização de Demanda; Aprovação e a priorização dada pelo COGD (ou já prevista e priorizada no PDTIC); Disponibilidade dos recursos necessários.

**SLA:** 5 dias + SLA definida na análise

**Etapas SLA:**

**IF SUDESTE MG – REITORIA**

Rua Luz Interior, 360, Bairro Estrela Sul - CEP 36030-713 – Juiz de Fora – MG

- 
- Atendimento inicial: 1 dia útil
  - Análise de viabilidade do desenvolvimento: 3 dias
  - Resposta à análise: 1 dia
  - Atendimento (desenvolvimento): A depender da priorização do COGD. Quando priorizado, o atendimento será dado pela SLA que foi definida na análise.
- 
- 

## **Serviços de Aquisição e Consultoria em TI**

Serviços de aconselhamento em TIC's, seja relacionado a compras ou a demais pareceres técnicos.

### **Serviço 20: Estudo e Prospecção de Novas Tecnologias na área de TI**

**Descrição:** Trata-se de serviço de solicitação de realização de estudo técnico e de negócios relacionado com a mudança, adesão ou aquisição de novas tecnologias, em substituição ou adição às existentes.

**Condições:** Elaboração de DOD e direcionamento à Coordenação/Diretoria de TI competente para análise. Solicitante deve estar disponível para participação do estudo sobre a tecnologia solicitada.

**Grupos Solicitantes:** Servidores

**SLA:** 11 dias + SLA definida na análise

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial: 1 dia
  - Análise de viabilidade de implementação: 10 dias
  - Resposta à análise com entrega de ETP: SLA definida na análise
- 

### **Serviço 21: Fiscalização Técnica de Contratos de Terceirização de Serviços de TI**

**Descrição:** Compreende o acompanhamento dos aspectos técnicos de contratos de serviços de TI de maneira a garantir a correta execução dentro dos termos estabelecidos.

**Condições:** O contrato deve estar compreendido ou diretamente relacionado a um dos demais serviços prestados pelo TI e presentes neste catálogo.

**SLA: Interno (INT)**

**IF SUDESTE MG – REITORIA**

Rua Luz Interior, 360, Bairro Estrela Sul - CEP 36030-713 – Juiz de Fora – MG

---

---

**Serviço 22: Aquisição de Ativos de TI**

**Descrição:** Serviços de aquisição referente a ativos de TI para atender diferentes necessidades da instituição com o intuito de: melhorar a eficiência dos sistemas; propor mais agilidade nos processos administrativos; promover economia; e melhorar a utilização de softwares e hardwares.

**Condições:** DOD; Serviço previsto no PAC e PDTIC; Solicitação deve ser feita seguindo o calendário de planejamento da contratação da unidade; Direcionamento à Coordenação/Diretoria de TI competente para análise; Disponibilidade de recursos financeiros por parte do setor solicitante.

**Grupos Solicitantes:** Chefias de setores

**SLA:** 11 dias + SLA definida na análise

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial: 1 dia
- Análise de viabilidade de aquisição: 10 dias.
- Resposta à análise e entrega dos documentos ao setor de licitação: SLA definida na análise

*22.1 Subserviço: Levantamento de Demandas de Ativos de TI*

**Descrição:** Sub-serviço automatizado de atualização tecnológica e de atendimento às demandas de TI reprimidas.

**SLA:** Interno (INT)

*22.2 Subserviço: Especificação de Ativo de TI*

**Descrição:** Sub-serviço relacionado à elaboração de especificações de equipamentos e insumos de tecnologia da informação por compras conduzidas por outros setores, desde que devidamente justificado.

**SLA:** Interno (INT)

*22.3 Subserviço: Elaboração de Projeto de Aquisição de Ativo de TI*

**Descrição:** Sub-serviço relacionado à elaboração de especificações de projetos de tecnologia da informação conduzidos por outros setores, desde que devidamente justificados.

**SLA:** Interno (INT) - Depende da disponibilidade dos setores envolvidos e da necessidade do requisitante.

---

## **Governança e Serviços de Apoio**

### **Serviço 23: Gestão de Segurança da Informação**

**Descrição:** Este serviço abarca questões relacionadas às atividades de prevenção e resolução de incidentes de segurança da informação, com escopo institucional, objetivando a proteção da informação.

**Condições:** Disponibilidade de equipamentos e equipe capacitada para a atividade; Aprovação da abordagem adotada no Conselho de Segurança da Informação.

**Grupos Solicitantes:** Chefia de Setor

**Outros Serviços Relevantes:** Controle de acesso de rede

**SLA:** 3 dias

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial e Avaliação da Requisição. 1 dia
  - Pesquisa da ocorrência. 1 dia
  - Apresentação da solução: 1 dia
- 

### **Serviço 24: Gestão de Usuários**

**Descrição:** Serviço que tem como finalidade a Gestão dos Usuários dos sistemas e suas respectivas permissões de acesso a recursos computacionais de conexão às redes de comunicação de dados disponíveis na instituição. Relacionado às atividades de criação, alteração e exclusão de permissões de acessos aos sistemas institucionais.

**Condições:** Disponibilidade dos sistemas.

**Grupos Solicitantes:** Servidores e alunos representantes de Centro Acadêmico (apenas nos campi).

**Outros Serviços Relevantes:** Grupo Sistemas de Informação e Portais Institucionais. Gestão da Segurança da Informação.

**SLA:** 2 dias

**Etapas SLA:**

- Atendimento inicial e Avaliação da Requisição. 1 dia
- Atendimento. 1 dia

**IF SUDESTE MG – REITORIA**

Rua Luz Interior, 360, Bairro Estrela Sul - CEP 36030-713 – Juiz de Fora – MG

---