



Centro Universitário Norte do Espírito Santo
UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO
COORDENAÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

PROTOCOLO DE SERVIÇOS – VERSÃO 2.3

Item	Serviço / Atividades	Descrição dos Serviços/Atividades e Rotinas Associadas
1	Informações gerais aos usuários	Atendimento direto ao usuário após informar pessoalmente ou via telefone/email/protocolado onde é orientado aos usuários a realizarem procedimentos básicos; informar ao usuário para qual telefone ligar para abrir chamados; informar ao usuário em qual rede ele deve se conectar (alunos e servidores); informar ao usuário como realizar o procedimento para recuperar senha do portal de atendimento, caso ele tenha esquecido; informar ao usuário como realizar o procedimento para recuperar senha do e-mail institucional; informar ao usuário como realizar a reserva do laboratório; informar ao usuário como realizar a reserva de equipamentos, tais como Datashow e notebooks; informar ao usuário como realizar a reserva de salas de aula;
2	Avaliar a informação / solicitação do usuário	Atendimento direto ao usuário após informar pessoalmente ou via telefone/email/protocolado é avaliado a informação/solicitação, conforme a situação é direcionada de acordo com o fluxo de atendimento. Informações e orientações são repassadas no momento do atendimento, sem a necessidade de formalizar via protocolado. As demais solicitações que demandam atendimento pela equipe da CTI são necessárias formalizar com protocolado.
3	Ativação e Organização de Ramal	O servidor após abrir chamado ou enviar protocolado é realizado atendimento inicial



Centro Universitário Norte do Espírito Santo
UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO
COORDENAÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Item	Serviço / Atividades	Descrição dos Serviços/Atividades e Rotinas Associadas
		pela terceirizada a qual verifica a possibilidade de instalação, caso positivo, a mesma entrará em contato com a CTI para orientar a realização da manobra do par do ramal no Distribuidor Geral – DG (sala de telefonia), patch panel (localizado no rack do prédio) e no ponto de lógica/telefone próximo a mesa desejada.
4	Gerenciamento do Link Telefônico	Atendimento direto ao usuário após informar pessoalmente ou via telefone/email/protocolado que há problema em realizar chamadas telefônicas ou através de monitoramento por parte da equipe da CTI é realizado contato com prestadora de serviço e SETEL.
5	Mudança de categoria de ramal	O servidor após enviar protocolado é efetuado no sistema de gerenciamento de ramais a mudança de categoria do ramal. Caso haja algum problema na efetivação da mudança é realizado o contato com a empresa prestadora de serviço de manutenção do PABX.
6	Configuração de aparelho telefônico	O servidor após enviar protocolado é verificado a configuração do aparelho telefônico conforme padrão de instalação. Informar ao usuário como ativar e/ou desativar função SIGA-ME; verificar com o usuário tempo de flash do aparelho telefônico, para que as funções configuradas no PABX funcionem corretamente;



Centro Universitário Norte do Espírito Santo
UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO
COORDENAÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Item	Serviço / Atividades	Descrição dos Serviços/Atividades e Rotinas Associadas
7	Ativação de ponto lógico para host (equipamento)	O servidor após abrir chamado ou enviar protocolado é realizado atendimento inicial pela terceirizada a qual verifica a possibilidade de instalação, caso positivo, a mesma entrará em contato com a CTI a qual orientará a realizar a manobra do sinal de rede no switch do prédio, patch panel (localizado no rack do prédio) e no ponto de lógica/telefone próximo ao local desejado (relógio de ponto/impressora/computador).
8	Gerenciamento dos serviços de rede	Atendimento direto ao usuário após informar pessoalmente ou via telefone/email/protocolado ou através de monitoramento por parte da equipe da CTI que há problema em algum dos serviços prestados: acesso a internet, restauração de arquivos que foram feito backups, acesso aos computadores do laboratório de informática, autenticação de licença de software, proxy (cache de arquivos web), dns (serviço de tradução de nomes para ip), firewall (segurança de dados na rede), gateway (responsável por interligar redes interna e externa), ntp (serviço de sincronismo de relógio), atualização/verificação de erros de servidor de arquivos, atualização/verificação de erros de servidor de backup, atualização/verificação de erros de servidor dos laboratórios, atualização/verificação de erros de servidor de impressão;
9	Link de dados externo/ internos	Atendimento direto ao usuário após informar pessoalmente ou via telefone/email/protocolado ou através de monitoramento por parte da equipe da CTI ou por comunicado da terceirizada em



Centro Universitário Norte do Espírito Santo
UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO
COORDENAÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Item	Serviço / Atividades	Descrição dos Serviços/Atividades e Rotinas Associadas
		atendimento com o usuário que o prédio onde o usuário encontra-se está sem comunicação de dados necessitando de verificação da configuração de acesso ao Link de dados externo/interno e acompanhamento de desempenho do Link de dados externo/interno como também a monitoração dos links internos entre os prédios do Centro; Realizar testes de rede junto com a equipe técnica (principalmente simulando usuário remoto da outra ponta – equipamento externo ao CTI);
10	Configurar Access Point – AP	O servidor deve enviar protocolado ou através de monitoramento por parte da equipe da CTI ou por comunicado da terceirizada em atendimento com o usuário que o prédio onde o usuário encontra-se está sem comunicação de dados de rede sem fio (Wireless) necessitando de verificação da configuração de acesso para manter o acesso à rede Wireless, como também de acordo com demanda de novos usuários projetar o posicionamento de AP nos prédios;
11	Relógios de Ponto	Atendimento direto ao usuário via protocolado de acordo com solicitação da gestão de pessoas ou da chefia imediata do servidor é feito o cadastro e alteração de local onde o servidor irá registrar o ponto
12	Monitorar e Configurar Switch	O servidor deve enviar protocolado ou através de monitoramento por parte da equipe da CTI onde é necessário disponibilizar em prédio específico para possibilitar acesso a rede, ativar porta em Switch para liberação de acesso à rede,



Centro Universitário Norte do Espírito Santo
UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO
COORDENAÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Item	Serviço / Atividades	Descrição dos Serviços/Atividades e Rotinas Associadas
		desativar porta em Switch para restringir acesso à rede, configuração de nova VLAN (rede local virtual) em Switch para criar rede exclusiva de determinado grupo de usuários
13	Definir procedimentos padrões a serem executados pela empresa terceirizada	Criar e atualizar procedimentos de instalação e configuração de hardware e software; Orientar a equipe terceirizada quanto aos procedimentos padrões e fluxo de trabalho.
14	Gerenciamento do laboratório	Atendimento direto ao usuário após abertura de protocolado ou através de monitoramento por parte da equipe da CTI onde é feito a instalação de softwares nos laboratórios de responsabilidade do CTI; Realizado manutenção preventiva e corretiva nos laboratórios de responsabilidade do CTI; Verificação se os equipamentos dos laboratórios de responsabilidade do CTI permanecem no laboratório diariamente, e tomar providências caso necessário;
15	Criar e atualizar imagens (clones) de máquinas e Realizar procedimentos programados	Monitoramento por parte da equipe da CTI onde de acordo com a demanda é feito a formatação, configuração e atualização de programas em uma máquina matriz, para que se criem cópias sempre que necessário; como também configuração/mudança de equipamentos ocasionados por logística da CTI; E realizar procedimentos programados pela CTI (Ex.: adição de máquinas em um novo domínio, alteração de máquinas para uma nova rede criada).
16	Controle de	De acordo com demanda informada pela



Centro Universitário Norte do Espírito Santo
UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO
COORDENAÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Item	Serviço / Atividades	Descrição dos Serviços/Atividades e Rotinas Associadas
	equipamentos/peças sobressalentes	equipe terceirizada, baseada em chamado aberto pelo usuário é feita liberação de equipamentos/peças sobressalentes em guarda da CTI para equipe terceirizada, assim que necessário;
17	Acesso dos usuários aos sistemas autenticados no diretório unificado (Domínio/LDAP)	Atendimento direto ao usuário após informar pessoalmente ou via protocolado ou por comunicado da terceirizada em atendimento com o usuário, onde o cadastro de usuário no diretório unificado do CEUNES é feito exclusivamente pessoalmente; Alteração de usuário/grupo; Verificação geral de usuário; desativação de usuário;
18	Gerenciamento/Desenvolvimento de Sistemas	Atendimento direto ao usuário após informar pessoalmente ou via telefone/e-mail/protocolado ou através da manutenção corretiva e preventiva dos sistemas e portais desenvolvidos pela CTI. São estes: página da Estação Meteorológica do CEUNES; Sistema de gerenciamento de telefonia; e Portal de Atendimento CEUNES, que agrupa os seguintes sistemas: Reservas de equipamento e espaço físico; Solicitação de declaração de matrícula (SUGRAD/SUPGRAD);
19	Criação de ponto lógico "novo" para host (equipamento)	O servidor após enviar protocolado é realizado atendimento inicial pela equipe CTI a qual verifica a possibilidade de instalação, caso positivo, a mesma entrará em contato com a terceirizada a qual realizar a instalação da infraestrutura no local desejado.
20	Gerenciamento de Usuários no Sistema de Informação para o Ensino (SIE)	Atendimento direto ao usuário via protocolado, onde as solicitações são feitas exclusivamente através de formulário



Centro Universitário Norte do Espírito Santo
UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO
COORDENAÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Item	Serviço / Atividades	Descrição dos Serviços/Atividades e Rotinas Associadas
		próprio, para cadastro de Usuário no SIE; Alteração de usuário/grupo; Verificação geral de usuário; Desativação de usuário.

