

**INSTITUTO
FEDERAL**
Santa Catarina

Portfólio de Serviços de TIC

PS - TIC

Abril/2019



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SANTA CATARINA

Portfólio de Serviços de TIC

PS - TIC

Florianópolis – Abril/2019



Reitora

Maria Clara Kaschny Schneider

Pró-Reitor Desenvolvimento Institucional

Andrei Zwetsch Cavalheiro

Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação

Benoni de Oliveira Pires

Coordenador de Governança de TIC

Farleir Luís Minozzo

Elaboração do PS-TIC

Aline Pacheco Primão

Farleir Luís Minozzo

Charles Pereira Silva

Sumário

GLOSSÁRIO.....	5
SERVIÇOS.....	6
Acesso a rede IFSC através de VPN.....	6
Agenda de Recursos no Webmail IFSC (Zimbra).....	8
Agenda de Trabalho para Servidores (Zimbra).....	10
Aplicativo Móvel IFSC.....	12
Backup de Dados de Usuários.....	14
Controle de Impressão.....	16
Disco Virtual.....	18
E-mail IFSC (Zimbra).....	20
Federação CAFe.....	22
Fórum.....	24
Infraestrutura de Rede sem Fio.....	26
Infraestrutura para Rede Cabeada (Internet e Telefonia).....	28
Telefonia Fixa.....	30
Solução de Antivírus.....	32
Hospedagem de Portais.....	34
Hospedagem de Sistemas.....	36
Serviço de Listas de E-mail.....	38
Sistema de Gerenciamento de Projeto (RedMine).....	40
Serviço de telefonia IP (fone@RNP).....	42
Sistema de Gestão Integrada - SIGAdmin.....	44
Sistema de Gestão Integrada - SIPAC.....	46
Sistema de Gestão Integrada - SIGRH.....	49
Sistema de Gestão Integrada - SIGAA.....	51
Sistema de Gestão Integrada - SIGCertame.....	54
Sistema de Chamados (OTRS).....	57
Sistema de Concurso.....	61
Sistema de Ingresso.....	63
Sistema de Gestão de Pessoas (DGP).....	65
Sistema de Votação On-line (Hélios).....	67
Sistema de Questionários (Limesurvey).....	69
Sistemas de Biblioteca (Sophia).....	71
Sistema de Assistência Estudantil (PAEVS).....	73
Sistema de Registro de Atividades Docente (PSAD).....	75
Sistema Acadêmico (ISAAC).....	77
Videoconferência Através de Equipamentos.....	79
Anexo I.....	81
TEMPLATE PARA ESPECIFICAÇÃO DE SERVIÇOS.....	81

GLOSSÁRIO

CAFe - Comunidade Acadêmica Federada

IFSC – Instituto Federal de Santa Catarina

RNP – Rede Nacional de Ensino e Pesquisa

TAEs - Técnicos-Administrativos em Educação

LDAP - Lightweight Directory Access Protocol (Protocolo de acesso aos diretórios leves)

CAPES - Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior

RNP - Rede Nacional de Ensino e Pesquisa

CERFEAD - Centro de Referência em Formação e Ensino a Distância

PRODIN - Pró-Reitoria de Desenvolvimento Institucional

PROEN - Pró-Reitoria de Ensino

PROEX - Pró-Reitoria de Extensão e Relações Externas

PROPPi - Pró-Reitoria de Pesquisa, Pós-Graduação e Inovação

RNP – Rede Nacional de Ensino e Pesquisa

PDTI - Plano Diretor de Tecnologia da Informação

PETIC - Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação

TIC - Tecnologia da Informação e Comunicação

SERVIÇOS

Nome do Serviço

Acesso a rede IFSC através de VPN

Status Atual do Serviço

Em desuso.

Tipo de Serviço

Aplicação remota voltada para acesso às normas ABNT.

Proprietário de serviço

Coordenação de Infraestrutura e Redes - CIR.

Os clientes

Servidores, Estagiários, Bolsistas e Tutores do IFSC.

Contatos e procedimentos para se inscrever para o serviço

O serviço se encontra ativo para todos as pessoas que possuem vínculo ativo com o IFSC mediante utilização de login e senha, não sendo necessário solicitar sua ativação.

Outros pedidos de suporte podem ser encaminhados para suporte.ti@ifsc.edu.br.

Descrição do Serviço

A VPN IFSC consiste em uma conexão com protocolo PPTP através do servidor vpn.ifsc.edu.br.

É permitido acesso de qualquer sistema operacional que tenha opção de ativar conexão via VPN. Para mais detalhes, acesse o tutorial correspondente ao Sistema Operacional de seu dispositivo no seguinte endereço: dtic.ifsc.edu.br/servicos-de-tic/tutorial-vpn-ifsc/.

Processos de negócios suportados

Procedimentos externos ao IFSC por parte de públicos do ensino.

Justificativa de negócio

Permite o acesso externo à rede do IFSC, a fim de conectar nas bases da ABNT.

Resultado desejado em termos de utilidade

Praticidade e facilidade para alunos e professores fazerem uso das bases ABNT mesmo fora da rede do IFSC.

Resultado desejado em termos de garantia

-

Custos e preços

Sem custos (Ferramenta com Servidor Open Source).

Dependências

Sem dependências.

Serviços suportados

Conseguir acessar a rede da instituição através de uma máquina virtual.

Componentes e Itens de Configuração

Não se aplica.

Mudanças planejadas para o serviço

Sem mudanças previstas.

Referências a planos pertinentes

Política de Governança, Estratégia de Governança Digital.

Nome do Serviço

Agenda de Recursos no Webmail IFSC (Zimbra)

Status Atual do Serviço

Em uso.

Tipo de Serviço

Aplicação integrada ao WebMail oficial do IFSC

Proprietário de serviço

Coordenação de Infraestrutura e Redes - CIR

Os clientes

Servidores, Estagiários, Bolsistas e Tutores dos Campus do IFSC que adotaram a solução

Contatos e procedimentos para se inscrever para o serviço

O serviço se encontra ativo para todos as pessoas que possuem vínculo ativo com o IFSC mediante utilização de login e senha, não sendo necessário solicitar sua ativação.

Outros pedidos de suporte podem ser encaminhados para suporte.ti@ifsc.edu.br

Descrição do Serviço

Na Reitoria e em alguns câmpus do IFSC é possível reservar um Local (sala de reuniões, auditório, laboratório, etc) ou um Recurso (carro, projetor, etc) através do próprio WebMail do IFSC (Zimbra).

Processos de negócios suportados

Agendar salas através da agenda do webmail zimbra.

Justificativa de negócio

Necessidade de automatizar reservas de salas.

Resultado desejado em termos de utilidade

Agilidade em reservas.

Resultado desejado em termos de garantia

Não se aplica.

Custos e preços

Sem custos (Ferramenta com Servidor Open Source)

Dependências

E-mail institucional.

Serviços suportados

Disponibilidade de agendamento de recursos.

Componentes e Itens de Configuração

Não se aplica.

Mudanças planejadas para o serviço

Sem mudanças previstas.

Referências a planos pertinentes

Política de Governança, Estratégia de Governança Digital.

Nome do Serviço

Agenda de Trabalho para Servidores (Zimbra)

Status Atual do Serviço

Em uso.

Tipo de Serviço

Serviço voltado para o público externo, como alunos e órgãos de controle.

Proprietário de serviço

Coordenação de Infraestrutura e Redes - CIR.

Os clientes

Docentes e Cargos de Direção.

Contatos e procedimentos para se inscrever para o serviço

Para suporte à agenda o usuário deverá abrir um chamado no portal <https://chamados.ifsc.edu.br> ou enviar um e-mail para o suporte da CTIC do seu respectivo campus. Para usuários da Reitoria, o email é suporte.ti@ifsc.edu.br.

Descrição do Serviço

Agenda do Zimbra para descrição dos trabalhos e horários realizados na instituição.

Processos de negócios suportados

Cadastrar atividades institucionais.

Justificativa de negócio

Necessidade de disponibilizar agenda de docentes e cargos de direção para toda comunidade acadêmica.

Resultado desejado em termos de utilidade

Disponibilidade das agendas dos docentes e cargos de direção.

Resultado desejado em termos de garantia

Não se aplica.

Custos e preços

Não se aplica.

Dependências

E-mail institucional.

Serviços suportados

Agenda.

Componentes e Itens de Configuração

Docentes e Cargos de direção devem configurar suas agendas para públicas.

Mudanças planejadas para o serviço

Não há alterações previstas.

Referências a planos pertinentes

TCU, CGU.

Nome do Serviço

Aplicativo Móvel IFSC

Status Atual do Serviço

Em desenvolvimento.

Tipo de Serviço

Aplicativo para Celulares

Proprietário de serviço

Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação - DTIC.

Os clientes

Comunidade em geral.

Contatos e procedimentos para se inscrever para o serviço

-

Descrição do Serviço

-

Processos de negócios suportados

-

Justificativa de negócio

Necessidade de acessar informações e funcionalidades por aplicativos móveis.

Resultado desejado em termos de utilidade

Agilidade em acessar informações e funcionalidades dos sistemas IFSC.

Resultado desejado em termos de garantia

Não se aplica.

Custos e preços

Sem custos (Ferramenta com Servidor Open Source)

Dependências

Sistemas.

Serviços suportados

Ainda não definido.

Componentes e Itens de Configuração

Não definido.

Mudanças planejadas para o serviço

Sendo realizadas.

Referências a planos pertinentes

Política de Governança, Estratégia de Governança Digital

Nome do Serviço

Backup de Dados de Usuários

Status Atual do Serviço

Em uso.

Tipo de Serviço

Aplicações diversas.

Proprietário de serviço

Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação - DTIC

Os clientes

Alunos, Servidores, Estagiários, Bolsistas e Tutores dos Campus do IFSC que fazem uso de serviços de armazenamento de Dados no IFSC.

Contatos e procedimentos para se inscrever para o serviço

Não se aplica.

Descrição do Serviço

Backup de dados de usuários.

Processos de negócios suportados

Backup de dados de usuários.

Justificativa de negócio

Necessidade de manter informações guardadas.

Resultado desejado em termos de utilidade

Não se aplica.

Resultado desejado em termos de garantia

Manter dados íntegros.

Custos e preços

Sem custos (Ferramenta com Servidor Open Source).

Dependências

Bancos de Dados disponíveis.

Serviços suportados

Backup de Dados de usuários.

Componentes e Itens de Configuração

Não se aplica.

Mudanças planejadas para o serviço

Não há alterações previstas.

Referências a planos pertinentes

Política de Governança, Estratégia de Governança Digital.

Nome do Serviço

Controle de Impressão

Status Atual do Serviço

Em uso.

Tipo de Serviço

Impressão, digitalização e cópia de documentos.

Proprietário de serviço

Coordenação de Infraestrutura e Redes e empresa terceirizada que fornece as impressoras.

Os clientes

Servidores, Estagiários, Bolsistas e Tutores dos Campus do IFSC que tem acesso aos serviços de Impressão no IFSC.

Contatos e procedimentos para se inscrever para o serviço

Professores e TAEs devem instalar o software (driver) das impressoras em suas estações de trabalho. Para realizar a solicitação de instalação o usuário deverá abrir um chamado no portal <https://chamados.ifsc.edu.br> ou enviar um e-mail para o suporte da CTIC do seu respectivo campus. Para usuários da Reitoria, o email é suporte.ti@ifsc.edu.br. Alunos deverão utilizar serviços de reprografia ou impressoras disponibilizados no campus.

Descrição do Serviço

Impressão e digitalização de documentos via rede e cópia xerox.

Processos de negócios suportados

Setores administrativos e acadêmicos.

Justificativa de negócio

Impressoras terceirizadas e com suporte técnico, o que diminui as despesas com manutenção.

Resultado desejado em termos de utilidade

Maior produtividade com menos custos.

Resultado desejado em termos de garantia

Serviço de impressão com boa qualidade e confiança.

Custos e preços

Custos relativos à terceirização das impressoras.

Dependências

Infraestrutura de rede cabeada.

Serviços suportados

Serviços administrativos e acadêmicos.

Componentes e Itens de Configuração

Configurações dos softwares (drivers) das impressoras disponíveis e servidor de impressão.

Mudanças planejadas para o serviço

Não há previsão.

Referências a planos pertinentes

Política de Governança, Estratégia de Governança Digital.

Nome do Serviço

Disco Virtual

Status Atual do Serviço

Em uso.

Tipo de Serviço

Armazenamento de arquivos.

Proprietário de serviço

Coordenação de Infraestrutura e Redes.

Os clientes

Professores, TAEs.

Contatos e procedimentos para se inscrever para o serviço

Para acessar basta entrar na página <https://discovirtual.ifsc.edu.br> e fornecer seu nome de usuário e senha da Intranet. Dúvidas ou problemas com o serviço devem ser encaminhadas para suporte.ti@ifsc.edu.br.

Descrição do Serviço

Serviço de armazenamento de arquivos na nuvem exclusivo para conta dos servidores do IFSC (não permitido para Contas Setoriais). Os arquivos armazenados no serviço poderão ser acessados a partir de qualquer computador, ou dispositivos móveis como telefones e tablets.

Processos de negócios suportados

Armazenamento e compartilhamento de arquivos.

Justificativa de negócio

Considerando a evolução tecnológica e a necessidade de uma ferramenta de compartilhamento de arquivos em nuvem, a solução gratuita OwnCloud® é notoriamente consolidada no mercado de softwares Open Sources e por isso foi escolhida. Atende a necessidade dos usuários para armazenamento de arquivos multiplataforma com acesso dentro e fora da rede do IFSC.

Resultado desejado em termos de utilidade

Acesso aos arquivos dentro e fora da rede do IFSC utilizando navegador web, aplicativos ou softwares instalados localmente.

Resultado desejado em termos de garantia

O acesso a informação, backup, provisionamento é garantido pela Coordenadoria de Infraestrutura e Redes (CIR) do IFSC.

Custos e preços

Não se aplica.

Dependências

LDAP: Serviço de autenticação e listagem de usuários necessários para acesso ao Disco Virtual.

Serviços suportados

Ao que nos consta ainda nenhum Campus utiliza o serviço para suportar outras aplicações.

Componentes e Itens de Configuração

Instalar o aplicativo do ownCloud que está disponível para Windows, Linux, Mac OS X, Android e iOS; ou mapear uma unidade de rede utilizando o seguinte endereço WebDAV: <https://discovirtual.ifsc.edu.br/remote.php/webdav/>.

Ainda o usuário pode optar pelo acesso através de navegador web no endereço <https://discovirtual.ifsc.edu.br> .

Mudanças planejadas para o serviço

Passaremos a oferecer o armazenamento de arquivos setoriais, porém o acesso continuará sendo através de senha pessoal para oferecer o rastreamento e segurança necessários.

Referências a planos pertinentes

Política de Governança, Estratégia de Governança Digital.

Nome do Serviço

E-mail IFSC (Zimbra)

Status Atual do Serviço

Em uso.

Tipo de Serviço

Envio e recebimento de e-mails institucionais.

Proprietário de serviço

Coordenação de Infraestrutura e Redes.

Os clientes

Professores, TAEs e alunos.

Contatos e procedimentos para se inscrever para o serviço

Para acessar os e-mails é utilizado a plataforma Zimbra através do endereço <https://webmail.ifsc.edu.br> . Caso sejam efetuadas mais de 10 tentativas de acesso com a senha errada o e-mail será bloqueado. Suporte para trocas de senhas pode ser obtido nas coordenações de TI dos Câmpus. Demais solicitações, incluindo criação de contas setoriais, devem ser feitas através do e-mail: suporte.ti@ifsc.edu.br.

Descrição do Serviço

Serviço que permite aos servidores do IFSC enviarem e receberem e-mails institucionais através de contas pessoais e setoriais. Estas contas são criadas no momento em que o novo servidor faz seu cadastro no Sistema de Gestão de Pessoas e/ou através de solicitação ao suporte de TI para contas setoriais.

Processos de negócios suportados

Enviar e receber e-mails.

Justificativa de negócio

Necessidade de possuir um serviço de e-mail institucional.

Resultado desejado em termos de utilidade

Envio e recebimento de e-mails sempre disponíveis.

Resultado desejado em termos de garantia

Não se aplica.

Custos e preços

Não se aplica.

Dependências

Não se aplica.

Serviços suportados

E-mail institucional.

Componentes e Itens de Configuração

Não se aplica.

Mudanças planejadas para o serviço

Não há previsão de alterações.

Referências a planos pertinentes

Política de Governança, Estratégia de Governança Digital.

Nome do Serviço

Federação CAFe

Status Atual do Serviço

Em uso.

Tipo de Serviço

Acesso a serviços oferecidos na federação CAFe.

Proprietário de serviço

Coordenação de Infraestrutura e Redes e RNP.

Os clientes

Professores, TAEs e alunos.

Contatos e procedimentos para se inscrever para o serviço

Alunos e servidores do IFSC, poderão usufruir de todos os serviços disponíveis na CAFe, fazendo uso de seu nome de usuário e senha (para servidores o usuário da intranet e para alunos o usuário do Portal do Aluno).

Descrição do Serviço

A Comunidade Acadêmica Federada (CAFe) consiste de uma federação que reúne instituições de ensino e pesquisa brasileiras e é mantida pela Rede Nacional de Ensino e Pesquisa (RNP). O principal objetivo da CAFe é permitir que usuários destas instituições possam acessar todos os serviços oferecidos na federação CAFe fazendo uso de suas credenciais de acesso (nome de usuário e senha) de sua instituição de origem. Assim, usuários não precisarão criar um nome de usuário e senha para cada serviço que desejar acessar.

Processos de negócios suportados

Atualmente o serviço suporta algumas aplicações como:

- eduroam: Rede sem fio presente em diversas instituições do mundo nas quais usuários CAFe podem autenticar seus dispositivos e ter acesso a internet.
- Portal de Periódico: Acesso a bases de artigos científicos disponibilizados pela CAPES;
- FileSender RNP: Envio de arquivos grandes por e-mail em links com data de validade.

Diversos outros serviços podem ser adicionados pela gestora Brasileira do serviço e podem ser consultados em: <https://www.rnp.br/servicos/servicos-avancados/cafes>.

Justificativa de negócio

Pode-se afirmar que o compartilhamento de arquivos de uso geral é imprescindível para a administração pública. No que diz respeito a forma de compartilhamento, as tecnologias

evoluíram muito e se tornaram multiplataforma. Nesse sentido, ao mesmo tempo que o usuário tem seus arquivos localmente no computador de trabalho, também poderá acessá-los de forma centralizada no DataCenter do IFSC.

Resultado desejado em termos de utilidade

Considerando a globalização, o trânsito de pesquisadores entre instituições, a utilização de sistemas de instituições parceiras remotamente e a gerência unificada de senhas de acesso, pode-se afirmar que o acesso federado é de grande utilidade para a comunidade acadêmica.

Resultado desejado em termos de garantia

A principal vantagem da utilização do acesso federado é garantir uma forma de conexão segura com permissões de níveis de acesso adequadas, em qualquer rede de computadores das instituições parceiras.

Custos e preços

Não se aplica.

Dependências

LDAP: Serviço necessário para armazenar toda estrutura de credenciais da base de usuários.

Serviços suportados

Eduroam: Serviço de autenticação de rede sem fio utilizado no mundo todo de forma federada, tornando possível a autenticação em redes locais de usuários de instituições parceiras.

Componentes e Itens de Configuração

Não se aplica.

Mudanças planejadas para o serviço

Não há mudanças planejadas.

Referências a planos pertinentes

Política de Governança, Estratégia de Governança Digital.

Nome do Serviço

Fórum

Status Atual do Serviço

Em desuso.

Tipo de Serviço

Fórum de discussões.

Proprietário de serviço

Coordenação de Infraestrutura e Redes.

Os clientes

Professores, TAEs e alunos.

Contatos e procedimentos para se inscrever para o serviço

Para ter acesso a este serviço é necessário ter acesso a rede do IFSC mediante login e senha. Deve ser utilizado o e-mail institucional (usuario@ifsc.edu.br ou usuario@aluno.ifsc.edu.br). Utilize seu nome de usuário e senha de acesso à Intranet ou do Portal do Aluno. Para criação de novos tópicos e suporte a ferramenta deverá ser aberto um chamado através do e-mail: suporte.ti@ifsc.edu.br.

Descrição do Serviço

Serviço que disponibiliza aos servidores do IFSC um espaço virtual para a discussão de temas de interesse institucional

Processos de negócios suportados

Fóruns.

Justificativa de negócio

Necessidade de utilização de fóruns para discussões.

Resultado desejado em termos de utilidade

Disponibilidade de Fóruns de discussões.

Resultado desejado em termos de garantia

Não se aplica.

Custos e preços

Não se aplica.

Dependências

Sem dependências.

Serviços suportados

Fórum de discussões.

Componentes e Itens de Configuração

Não se aplica.

Mudanças planejadas para o serviço

Não há previsão de alterações.

Referências a planos pertinentes

Política de Governança, Estratégia de Governança Digital

Nome do Serviço

Infraestrutura de Rede sem Fio

Status Atual do Serviço

Em uso.

Tipo de Serviço

Acesso à Internet sem a necessidade de cabo de rede.

Proprietário de serviço

Coordenação de Infraestrutura e Redes - CIR.

Os clientes

Docentes, TAEs, discentes e visitantes.

Contatos e procedimentos para se inscrever para o serviço

Para suporte à rede sem fio o usuário deverá abrir um chamado no portal <https://chamados.ifsc.edu.br> ou enviar um e-mail para o suporte da CTIC do seu respectivo campus. Para usuários da Reitoria, o email é suporte.ti@ifsc.edu.br.

Descrição do Serviço

Serviço que disponibiliza aos usuários do IFSC (discentes e servidores) e aos visitantes acesso à Internet.

Processos de negócios suportados

Setores administrativos e acadêmicos.

Justificativa de negócio

Não há necessidade de obras de infraestrutura cabeada (pontos de rede).

Resultado desejado em termos de utilidade

Acesso às informações sem queda de produtividade.

Resultado desejado em termos de garantia

Garantia de acesso às informações de maneira rápida, segura e confiável.

Custos e preços

Os access points e a controladora serão adquiridas através de Pregões Eletrônicos.

Dependências

Instalação do access points em locais que garantam uma boa qualidade de sinal e da controladora.

Serviços suportados

Acesso à Internet e a serviços de rede.

Componentes e Itens de Configuração

Configurações dos access points e gerenciamento da controladora.

Mudanças planejadas para o serviço

Não há previsão de alterações.

Referências a planos pertinentes

Política de Governança, Estratégia de Governança Digital.

Nome do Serviço

Infraestrutura para Rede Cabeada (Internet e Telefonia)

Status Atual do Serviço

Em uso.

Tipo de Serviço

Suporte de Infraestrutura.

Proprietário de serviço

Coordenação de Infraestrutura e Redes.

Os clientes

Professores, TAEs.

Contatos e procedimentos para se inscrever para o serviço

Para solicitar este serviço o usuário deverá abrir um chamado no portal <https://chamados.ifsc.edu.br> ou enviar um e-mail para o suporte da CTIC do seu respectivo campus. Para usuários da Reitoria, o email é suporte.ti@ifsc.edu.br.

Descrição do Serviço

Serviço executado para ativação de pontos lógicos de Internet ou ramal telefônico, confecção ou reparo de cabos e a manutenção ou troca de ativos de rede (switch).

Processos de negócios suportados

Setores administrativos e acadêmicos.

Justificativa de negócio

Manter o acesso à rede funcionando de forma precisa e adequada.

Resultado desejado em termos de utilidade

Acesso à conexão de rede, a serviços de rede e de telefonia sem interferências ou falhas.

Resultado desejado em termos de garantia

Garantia de qualidade de sinal na rede lógica e de comunicação.

Custos e preços

Os materiais serão adquiridas através de Pregões Eletrônicos.

Dependências

Infraestrutura de rede cabeada.

Serviços suportados

Internet, serviços de rede e telefonia.

Componentes e Itens de Configuração

Configurações dos ativos de rede (switch).

Mudanças planejadas para o serviço

Não há previsão.

Referências a planos pertinentes

Política de Governança, Estratégia de Governança Digital.

Nome do Serviço

Telefonia Fixa

Status Atual do Serviço

Em uso.

Tipo de Serviço

Telefonia fixa analógica disponibilizado pelo IFSC e proveniente de um fornecedor de serviço externo.

Proprietário de serviço

Coordenação de Infraestrutura e Redes e empresa especializada que fornece o serviço Telefônico Fixo Comutado.

Os clientes

Docentes, TAEs e discentes.

Contatos e procedimentos para se inscrever para o serviço

Para solicitar a senha de acesso o usuário deverá abrir um chamado no portal <https://chamados.ifsc.edu.br> ou enviar um e-mail, para o suporte da CTIC do seu respectivo campus. Para usuários da Reitoria, o email é suporte.ti@ifsc.edu.br.

Bolsistas e estagiários poderão ter acesso ao serviço de telefonia mediante autorização de sua coordenação.

Descrição do Serviço

Serviço que permite aos servidores do IFSC terem acesso ao sistema de telefonia mediante uso de senha.

Processos de negócios suportados

Setores administrativos e acadêmicos.

Justificativa de negócio

Possibilitar a comunicação entre o IFSC e outros locais através do serviço de telefonia fixa.

Resultado desejado em termos de utilidade

Facilidade e rapidez na comunicação entre o IFSC e outros locais.

Resultado desejado em termos de garantia

Garantia de qualidade e disponibilidade do serviço telefônico.

Custos e preços

Para feitura de senhas, não se aplica.

Para ligações telefônicas, segue o plano de tarifas telefônicas da empresa que fornece o serviço.

Dependências

Infraestrutura de rede cabeada e central telefônica.

Serviços suportados

Telefonia fixa analógica.

Componentes e Itens de Configuração

Configurações realizadas na central telefônica.

Mudanças planejadas para o serviço

Não há previsão.

Referências a planos pertinentes

Política de Governança, Estratégia de Governança Digital.

Nome do Serviço

Solução de Antivírus

Status Atual do Serviço

Em uso.

Tipo de Serviço

Serviço de proteção para sistema operacional Windows contra vírus e outros ataques via Internet.

Proprietário de serviço

Coordenação de Infraestrutura e Redes e empresa responsável pela venda e configuração do serviço de antivírus.

Os clientes

Docentes, TAEs e discentes.

Contatos e procedimentos para se inscrever para o serviço

Não se aplica. O cliente de antivírus é instalado em todas as estações de trabalho Windows quando é feita a configuração inicial das mesmas (ou quando há a troca da solução antivírus por outra).

Descrição do Serviço

Essa solução é centralizada, com repositórios e é capaz de eliminar proativamente a infiltração por vírus e outros ataques via Internet. A sua atualização é feita diariamente de forma automática.

Processos de negócios suportados

Setores administrativos e acadêmicos.

Justificativa de negócio

Proteção contra vírus e ataques que podem danificar os dados contidos em estações de trabalho com sistema operacional Windows.

Resultado desejado em termos de utilidade

Proteção proativamente contra a infiltração por vírus e outros ataques via Internet.

Resultado desejado em termos de garantia

Garantir que as estações de trabalho com sistema operacional Windows fiquem protegidos contra vírus e outro ataques e que continuem funcionando de forma adequada.

Custos e preços

A aquisição do serviço de antivírus se dará via Pregão Eletrônico.

Dependências

Infraestrutura de rede cabeada e servidor de antivírus.

Serviços suportados

Não se aplica.

Componentes e Itens de Configuração

Servidor e clientes de antivírus.

Mudanças planejadas para o serviço

Não há previsão.

Referências a planos pertinentes

Política de Governança, Estratégia de Governança Digital.

Nome do Serviço

Hospedagem de Portais

Status Atual do Serviço

Em uso.

Tipo de Serviço

Software OpenSource.

Proprietário de serviço

Coordenação de Infraestrutura e Redes e Diretoria de Comunicação.

Os clientes

Servidores.

Contatos e procedimentos para se inscrever para o serviço

Para ter acesso a este serviço deve ser aberto um chamado (ticket) através do portal <http://chamados.ifsc.edu.br> para a Diretoria de Comunicação – Criação de Canal de Comunicação. Solicitações de suporte devem ser feitas através do e-mail: suporte.ti@ifsc.edu.br.

Descrição do Serviço

Serviço que permite a hospedagem de portais nos servidores (computadores) do datacenter localizado na Reitoria do IFSC. Este serviço é fornecido para as Pró-reitorias (diretorias e departamentos) e Câmpus do Instituto.

Processos de negócios suportados

-

Justificativa de negócio

Necessidade de manter portais da instituição no ar.

Resultado desejado em termos de utilidade

Portais sempre disponíveis.

Resultado desejado em termos de garantia

Não se aplica.

Custos e preços

Não se aplica.

Dependências

Sem dependências.

Serviços suportados

Disponibilidade de portais.

Componentes e Itens de Configuração

Não se aplica.

Mudanças planejadas para o serviço

Não há previsão de alterações.

Referências a planos pertinentes

Política de Governança, Estratégia de Governança Digital

Nome do Serviço

Hospedagem de Sistemas

Status Atual do Serviço

Em operação

Tipo de Serviço

Hospedagem de Sistemas

Proprietário de serviço

Coordenação de Infraestrutura e Redes

Os clientes

Professores, TAEs

Contatos e procedimentos para se inscrever para o serviço

Para ter acesso a este serviço deve ser enviada solicitação através do e-mail: suporte.ti@ifsc.edu.br. As solicitações devem ser feitas com especificações completas da necessidade de recursos de Hardware necessário para que seja possível o correto dimensionamento de máquinas virtuais. Solicitações de suporte devem ser feitas através do e-mail: suporte.ti@ifsc.edu.br

Descrição do Serviço

Serviço que permite a hospedagem de sistemas nos servidores (computadores) do datacenter localizado na Reitoria do IFSC. Este serviço é fornecido para as Pró-reitorias (diretorias e departamentos) e Câmpus do Instituto

Processos de negócios suportados

Hospedagem de sistemas IFSC.

Justificativa de negócio

Necessidade de manter sistemas ativos.

Resultado desejado em termos de utilidade

Utilização dos sistemas IFSC.

Resultado desejado em termos de garantia

Não se aplica.

Custos e preços

Não se aplica.

Dependências

Não se aplica.

Serviços suportados

Hospedagem de sistemas.

Componentes e Itens de Configuração

Não se aplica.

Mudanças planejadas para o serviço

Não há previsões de alterações.

Referências a planos pertinentes

Política de Governança, Estratégia de Governança Digital

Nome do Serviço

Serviço de Listas de E-mail

Status Atual do Serviço

Em uso.

Tipo de Serviço

Listas de e-mail.

Proprietário de serviço

Coordenação de Infraestrutura e Redes.

Os clientes

Docentes, TAEs.

Contatos e procedimentos para se inscrever para o serviço

As listas de e-mails institucionais poderão ser criadas a pedido de qualquer servidor do IFSC, mediante solicitação formal devidamente instruída com as razões e fundamentos institucionais que justifiquem a criação do grupo. A solicitação deve ser encaminhada para suporte.ti.[SiglaDoCampus]@ifsc.edu.br.

A alteração da lista de membros, moderação de mensagens e outras atividades gerenciais da lista são atividades de responsabilidade exclusiva do administrador da lista. Outros pedidos de suporte podem ser encaminhados para suporte.ti@ifsc.edu.br.

Descrição do Serviço

É um canal de comunicação utilizado entre os servidores do IFSC, para fins institucionais.

Processos de negócios suportados

Prover Listas de e-mail.

Justificativa de negócio

Necessidade de manter listas de e-mails.

Resultado desejado em termos de utilidade

Maior agilidade no envio de e-mails.

Resultado desejado em termos de garantia

Não se aplica.

Custos e preços

Não se aplica.

Dependências

E-mail institucional.

Serviços suportados

Envio de e-mail para listas.

Componentes e Itens de Configuração

Não se aplica.

Mudanças planejadas para o serviço

Sem mudanças previstas.

Referências a planos pertinentes

Política de Governança, Estratégia de Governança Digital

Nome do Serviço

Sistema de Gerenciamento de Projeto (RedMine)

Status Atual do Serviço

Em desuso.

Tipo de Serviço

Sistema.

Proprietário de serviço

DTIC.

Os clientes

Docentes e TAEs.

Contatos e procedimentos para se inscrever para o serviço

Solicitar a DTIC o acesso.

Acesar: <https://redmine.ifsc.edu.br/>

Inserir login e senha institucional.

Descrição do Serviço

Sistema de

Processos de negócios suportados

Gerenciar projetos.

Justificativa de negócio

Necessidade de gerenciamento de projetos.

Resultado desejado em termos de utilidade

Melhor gerenciamento de projetos e atividades institucionais.

Resultado desejado em termos de garantia

Garantir o cadastro e manutenção de projetos institucionais.

Custos e preços

Sem custos.

Dependências

Sem dependências.

Serviços suportados

Cadastro/alterações de projetos.

Componentes e Itens de Configuração

Servidor e clientes.

Mudanças planejadas para o serviço

Não há mudanças previstas.

Referências a planos pertinentes

PDTIC.

Nome do Serviço

Serviço de telefonia IP (fone@RNP)

Status Atual do Serviço

Em uso.

Tipo de Serviço

Telefonia sobre IP (Internet Protocol).

Proprietário de serviço

Coordenação de Infraestrutura e Redes e RNP.

Os clientes

Professores, TAEs.

Contatos e procedimentos para se inscrever para o serviço

Na reitoria e em alguns câmpus o serviço está integrado de forma transparente com a central telefônica. Assim, todos os servidores da reitoria e destes câmpus fazem uso do serviço de forma transparente e o IFSC economiza em algumas ligações de longa distância. Solicitações de suporte devem ser feitas através do e-mail: suporte.ti@ifsc.edu.br.

Descrição do Serviço

Serviço de telefonia sobre IP (Internet Protocol) fornecido através do projeto fone@RNP da Rede Nacional de Pesquisa (RNP) que interliga instituições de ensino e pesquisa do Brasil e do exterior, permitindo a realização de chamadas telefônicas através da Internet, não gerando assim custo com o serviço de telefonia convencional.

Processos de negócios suportados

Setores administrativos e acadêmicos.

Justificativa de negócio

Redução de custo com ligações interurbanas.

Resultado desejado em termos de utilidade

Facilidade e rapidez na comunicação entre o IFSC e outros locais utilizando uma conexão VoIP.

Resultado desejado em termos de garantia

Garantia de qualidade e disponibilidade do serviço telefônico analógico utilizando uma conexão VoIP.

Custos e preços

Para ligações interurbanas, o custo segue plano de tarifas telefônicas da empresa que fornece o serviço.

Dependências

Infraestrutura de rede cabeada, central telefônica e servidor VoIP.

Serviços suportados

Telefonia fixa analógica.

Componentes e Itens de Configuração

Configurações realizadas na central telefônica e servidor VoIP.

Mudanças planejadas para o serviço

Não há previsão.

Referências a planos pertinentes

Política de Governança, Estratégia de Governança Digital.

Nome do Serviço

Sistema de Gestão Integrada - SIGAdmin

Status Atual do Serviço

Em operação.

Tipo de Serviço

Sistema.

Proprietário de serviço

Departamento de Sistemas da Informação.

Os clientes

TAES, Cargos de Direção/Função Gratificada.

Contatos e procedimentos para se inscrever para o serviço

Solicitar que o chefe imediato abra chamado solicitando liberação.

Descrição do Serviço

O SIGAdmin permite que usuários autorizados realizem operações relacionadas à gestão dos sistemas integrados da Instituição (SIGRH, SIPAC, SIGAA), em específico o gerenciamento de entidades comuns a todos os sistemas, tais como: usuários, permissões, mensagens, notícias, configurações dos sistemas, consultas de auditoria e suporte técnico.

Processos de negócios suportados

Liberação de acesso a usuários à demais sistemas SIG.

Administração de unidades.

Realização de Consultas de Auditorias.

Realização de Suporte técnico.

Configurações de Sistemas.

Justificativa de negócio

Necessidade de administração dos demais sistemas SIG.

Resultado desejado em termos de utilidade

Administrar todos os sistemas SIG de forma ágil.

Resultado desejado em termos de garantia

Garantir o gerenciamento dos sistemas SIG, permitindo realizar consultas de auditoria, configurar os sistemas SIG, criar e dar permissões aos usuários, incluir notícias e troca de mensagens.

Custos e preços

A aquisição do sistema se deu por meio de inexigibilidade. Para este sistema foi pago:

Sustentações (juntamente com o SIPAC):

meses 1 ao 9: R\$ 8.100,00 por mês

meses 10 ao 21: R\$ 8.500,00 por mês

mês 22: R\$ 9.000,00 por mês

meses 23 a 33: R\$ 9.502,46 por mês

meses 34 ao 42: R\$ 9.713,63 por mês

mês 43: R\$ 4.856,82 (referente a meio mês, quando finalizou o contrato)

Customizações: R\$ 5.740,00

Também teve gastos de suporte técnico, o qual era mensal para os Sistemas SIGAdmin, SIGRH, SIGAA e SIPAC.

meses 1 a 11: R\$ 10.500,00 por mês

meses 12 a 23: R\$ 11.500,00 por mês

meses 24 a 26: R\$ 12.500,00 por mês

meses 27 a 46: R\$ 13.197,86 por mês

mês 47: R\$ 6.862,89 (referente a meio mês, quando finalizou o contrato)

Dependências

Sem dependências.

Serviços suportados

Não se aplica.

Componentes e Itens de Configuração

Servidor e clientes.

Mudanças planejadas para o serviço

Não há previsão de mudanças.

Referências a planos pertinentes

PDTIC.

Nome do Serviço

Sistema de Gestão Integrada - SIPAC

Status Atual do Serviço

O status depende de cada módulo do sistema, segue:

Protocolo: Em uso

Catálogo de Materiais: Em uso

Integração SIAFI: Em uso

Compras/Licitações: Em uso

Boletim de Serviços: Em uso

Registro de Preços: Em uso

Almoxarifado: Em uso

Contratos: Em uso

Orçamento e Requisições: Em uso

Patrimônio: Em uso

Transportes: -

Infraestrutura: -

Faturas: -

Liquidação de Despesas: -

Bolsas: -

Auditoria e Controle Interno: -

Projetos e Convênios: -

Tipo de Serviço

Sistema.

Proprietário de serviço

PROAD.

Os clientes

TAES e gestores.

Contatos e procedimentos para se inscrever para o serviço

Não se aplica.

Descrição do Serviço

O SIPAC oferece operações fundamentais para a gestão das unidades responsáveis pelas finanças, patrimônio e contratos da UFRN, sendo, portanto, atuante nas atividades meio dessa instituição. O sistema SIPAC integra totalmente a área administrativa desde a requisição (material, prestação de serviço, suprimento de fundos, diárias, passagens, hospedagem, material informacional, manutenção de infra-estrutura) até o controle do orçamento distribuído internamente. No SIPAC, cada unidade administrativa possui seu

orçamento e a autorização de qualquer despesa, por unidade, deverá ocorrer, previamente, neste sistema, antes mesmo de ser executada no SIAFI. Além das requisições e do controle orçamentário, o SIPAC controla e gerencia: compras, licitações, boletins de serviços, liquidação de despesa, manutenção das atas de registros de preços, patrimônio, contratos, convênios, obras, manutenção do campus, faturas, bolsas e pagamento de bolsas, abastecimento e gastos com veículos, memorandos eletrônicos, tramitação de processos dentre outras funcionalidades. Por tudo isso, esse sistema representa grande avanço para a administração universitária, uma vez que permite o controle refinado dos procedimentos administrativos, os vinculados, inclusive, ao orçamento distribuído no âmbito interno.

Processos de negócios suportados

Setores administrativos.

Justificativa de negócio

Necessidade de controle dos processos administrativos da instituição, permitindo melhorar os trâmites de documentos, compras, bolsas, transportes, auditorias...

Resultado desejado em termos de utilidade

Melhorar os processos administrativos da instituição.

Resultado desejado em termos de garantia

Garantir o gerenciamento de documentação, bens e consumo da instituição.

Custos e preços

A aquisição do sistema se deu por meio de inexigibilidade. Para este sistema foi pago:

Sustentações (juntamente com o SIGAdmin):

meses 1 ao 9: R\$ 8.100,00 por mês

meses 10 ao 21: R\$ 8.500,00 por mês

mês 22: R\$ 9.000,00 por mês

meses 23 a 33: R\$ 9.502,46 por mês

meses 34 ao 42: R\$ 9.713,63 por mês

mês 43: R\$ 4.856,82 (referente a meio mês, quando finalizou o contrato)

Customizações: R\$ 79.930,48

Também teve gastos de suporte técnico, o qual era mensal para os Sistemas SIGAdmin, SIGRH, SIGAA e SIPAC.

meses 1 a 11: R\$ 10.500,00 por mês

meses 12 a 23: R\$ 11.500,00 por mês

meses 24 a 26: R\$ 12.500,00 por mês

meses 27 a 46: R\$ 13.197,86 por mês

mês 47: R\$ 6.862,89 (referente a meio mês, quando finalizou o contrato)

Dependências

Sistema Integrado de Gestão - SIGAdmin.

Serviços suportados

Não se aplica.

Componentes e Itens de Configuração

Servidor e clientes.

Mudanças planejadas para o serviço

As mudanças estão sendo efetuadas conforme planejamento realizado quinzenalmente com as áreas de negócio.

Referências a planos pertinentes

PDTIC.

Nome do Serviço

Sistema de Gestão Integrada - SIGRH

Status Atual do Serviço

O status depende de cada módulo do sistema, segue:

Férias: Em operação

Cadastro: Em operação

Capacitação: Em operação

Financeiro: -

Colegiados: Em operação

Comissões: -

Frequência: Em operação

Plano de Saúde:-

Serviços/Auxílios:-

Avaliação Funcional: Em análise pela área de negócios.

Tipo de Serviço

Sistema.

Proprietário de serviço

DGP.

Os clientes

TAES, docentes.

Contatos e procedimentos para se inscrever para o serviço

O servidor novo é automaticamente inserido em torno de 45 dias após o cadastro no SIAPE.

Descrição do Serviço

O SIGRH (Sistema Integrado de Gestão e Recursos Humanos) informatiza os procedimentos de recursos humanos, tais como: marcação/alteração de férias, cálculos de aposentadoria, avaliação funcional, dimensionamento de força de trabalho, controle de frequência, concursos, capacitações, atendimentos on-line, serviços e requerimentos, registros funcionais, relatórios de RH, dentre outros. A maioria das operações possui algum nível de interação com o sistema SIAPE (sistema de âmbito nacional), enquanto outras são somente de âmbito interno.

Processos de negócios suportados

Cadastro de Servidores.

Justificativa de negócio

Necessidade de gerenciar os processos de recursos humanos da instituição.

Resultado desejado em termos de utilidade

-

Resultado desejado em termos de garantia

-

Custos e preços

A aquisição do sistema se deu por meio de inexorabilidade. Para este sistema foi pago:

Sustentações:

meses 1 ao 9: R\$ por mês

meses 10 ao 21: R\$ por mês

mês 22: R\$ por mês

meses 23 a 33: R\$ por mês

meses 34 ao 42: R\$ por mês

mês 43: R\$ 4.856,82 (referente a meio mês, quando finalizou o contrato)

Customizações: R\$

Também teve gastos de suporte técnico, o qual era mensal para os Sistemas SIGAdmin, SIGRH, SIGAA e SIPAC.

meses 1 a 11: R\$ 10.500,00 por mês

meses 12 a 23: R\$ 11.500,00 por mês

meses 24 a 26: 12.500,00 por mês

meses 27 a 46: R\$ 13.197,86 por mês

mês 47: R\$ 6.862,89 (referente a meio mês, quando finalizou o contrato)

Dependências

-

Serviços suportados

Não se aplica.

Componentes e Itens de Configuração

Servidor e clientes.

Mudanças planejadas para o serviço

As mudanças estão sendo efetuadas conforme planejamento realizado quinzenalmente com as áreas de negócio.

Referências a planos pertinentes

Política de Governança, Estratégia de Governança Digital.

Nome do Serviço

Sistema de Gestão Integrada - SIGAA

Status Atual do Serviço

O status depende de cada módulo do sistema, segue:

Ouvidoria: Em uso

Turma Virtual: Em uso

Acadêmico: Em uso

Pesquisa: Em uso

Produção Intelectual: Em uso

Extensão: Em uso

Biblioteca: Em análise pela área de negócios

Stricto Sensu: Em uso

Lato Sensu: Em uso

Assistência ao Estudante: -

Convênios de Estágios: -

Processo Seletivo: -

Avaliação Institucional: -

Tipo de Serviço

Sistema.

Proprietário de serviço

Departamento de Sistemas.

Os clientes

TAES, discentes e docentes.

Contatos e procedimentos para se inscrever para o serviço

Não se aplica.

Descrição do Serviço

O SIGAA informatiza os procedimentos da área acadêmica através dos módulos de: graduação, pós-graduação (stricto e lato sensu), ensino técnico, ensino médio e infantil, submissão e controle de projetos e bolsistas de pesquisa, submissão e controle de ações de extensão, submissão e controle dos projetos de ensino (monitoria e inovações), registro e relatórios da produção acadêmica dos docentes, atividades de ensino a distância e um ambiente virtual de aprendizado denominado Turma Virtual. Da mesma maneira do SIPAC também disponibiliza portais específicos para: reitoria, professores, alunos, tutores de ensino a distância, coordenações lato-sensu, stricto-sensu e de

graduação e comissões de avaliação (institucional e docente).

Processos de negócios suportados

Setores administrativos.

Justificativa de negócio

-

Resultado desejado em termos de utilidade

-

Resultado desejado em termos de garantia

-

Custos e preços

A aquisição do sistema se deu por meio de inexibilidade. Para este sistema foi pago:

Sustentações (juntamente com o SIPAC):

meses 1 ao 9: R\$ por mês

meses 10 ao 21: R\$ por mês

mês 22: R\$ por mês

meses 23 a 33: R\$ por mês

meses 34 ao 42: R\$ por mês

mês 43: R\$ 4.856,82 (referente a meio mês, quando finalizou o contrato)

Customizações: R\$ 5.740,00

Também teve gastos de suporte técnico, o qual era mensal para os Sistemas SIGAdmin, SIGRH, SIGAA e SIPAC.

meses 1 a 11: R\$ por mês

meses 12 a 23: R\$ por mês

meses 24 a 26: por mês

meses 27 a 46: R\$ por mês

mês 47: R\$ (referente a meio mês, quando finalizou o contrato)

Dependências

Sem dependências.

Serviços suportados

Não se aplica.

Componentes e Itens de Configuração

Servidor e clientes.

Mudanças planejadas para o serviço

As mudanças estão sendo efetuadas conforme planejamento realizado quinzenalmente com as áreas de negócio.

Referências a planos pertinentes

Política de Governança, Estratégia de Governança Digital.

Nome do Serviço

Sistema de Gestão Integrada - SIGCertame

Status Atual do Serviço

Uso futuro em substituição dos sistemas de Ingresso e Concursos.

Tipo de Serviço

Sistema.

Proprietário de serviço

Gabinete da reitoria e DGP.

Os clientes

TAES, docentes, discentes, e público externo.

Contatos e procedimentos para se inscrever para o serviço

Ainda não definido.

Descrição do Serviço

O Sistema envolve os processos de ingresso e concursos, desde a inscrição até as chamadas de novos estudantes/servidores.

Processos de negócios suportados

Cadastro e gerenciamento de editais;
Inscrições de candidatos;
Gerenciamento de candidatos e solicitações;
Ensalamento de Candidatos;
Cadastro e gerenciamento de Provas;
Gerenciamento de resultados;
Chamada de Candidatos.

Justificativa de negócio

Sistema legado não atende as necessidades institucionais, os processos são antigos e não representam a realidade dos processos de ingressos.

Resultado desejado em termos de utilidade

Excelência no processo de concurso e ingresso do IFSC, diminuindo a probabilidade de erros, já que hoje muitas das fases é realizado manualmente, diminuindo assim o esforço humano.

Resultado desejado em termos de garantia

Garantir o processo de ingresso e concurso pelo IFSC.

Custos e preços

Desenvolvimento do Sistema SIGCertame: R\$ 370.993,10

Dependências

Sem dependências.

Serviços suportados

Gerenciamento de concursos e ingresso de discentes.

Componentes e Itens de Configuração

Servidor e clientes.

Mudanças planejadas para o serviço

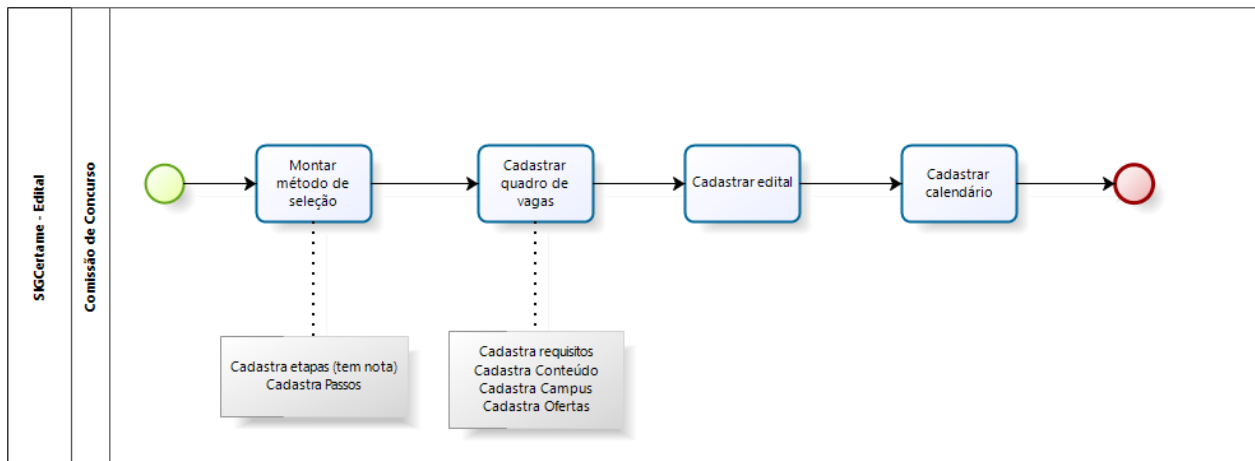
As mudanças estão sendo efetuadas conforme planejamento realizado quinzenalmente com as áreas de negócio.

Referências a planos pertinentes

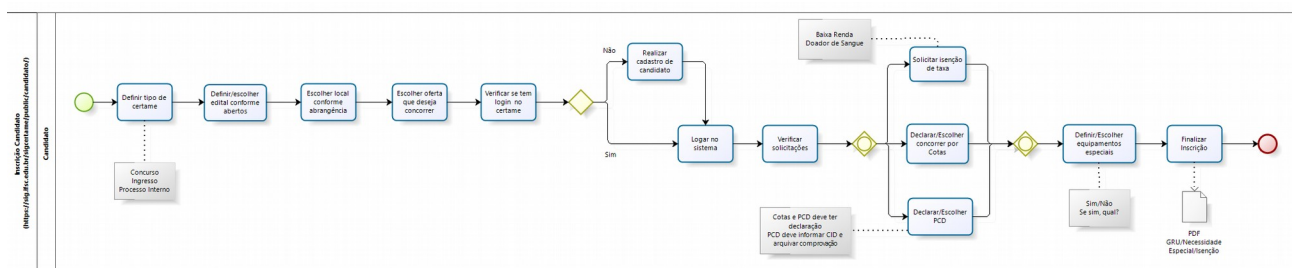
PDTIC.

Processos de Negócios

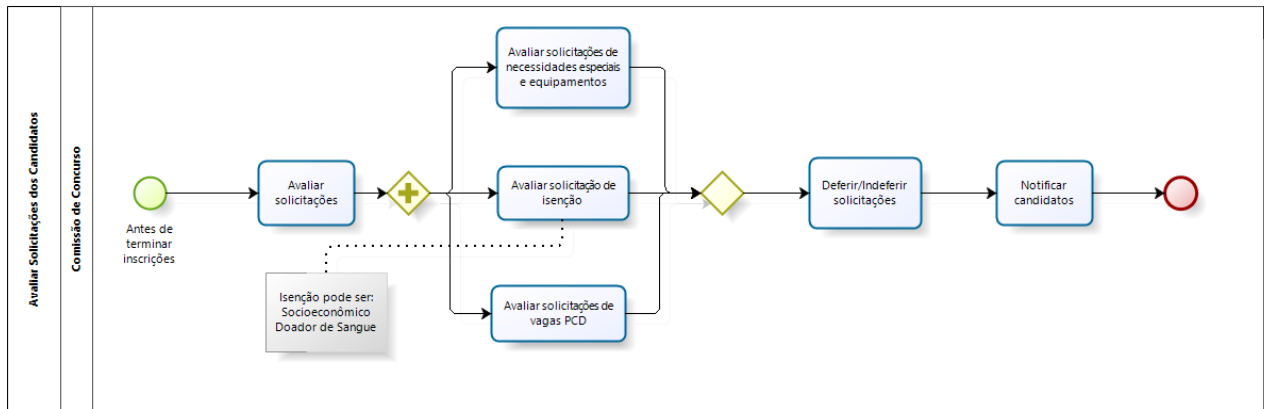
Edital:



Inscrição Candidato:



Solicitações de Candidatos:



Nome do Serviço

Sistema de Chamados (OTRS)

Status Atual do Serviço

Em uso.

Tipo de Serviço

Sistema.

Proprietário de serviço

Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação - DTIC.

Os clientes

TAES, docentes, discentes.

Contatos e procedimentos para se inscrever para o serviço

Há duas formas de usar o serviço:

Através do sistema: Para servidores (TAES e docentes) pode entrar em <https://chamados.ifsc.edu.br/> com login e senha institucional.

Através do e-mail: Para TAES, docentes e discentes pode encaminhar e-mail para determinada área, conforme lista a seguir:

academico.sigaa@ifsc.edu.br Suporte Diretoria de Estatística e Informações Acadêmicas - Reitoria

almox.tele.sje@ifsc.edu.br Chamados - Almojarifado Câmpus São José

almoxarifado.dae.fln@ifsc.edu.br Almojarifado DAE Câmpus Florianópolis

apoio tecnico.jgw@ifsc.edu.br Suporte Laboratório - Câmpus Geraldo Werninghaus

aproex@ifsc.edu.br Editais de Fomento a Extensão

audiovisual.cte@ifsc.edu.br Audiovisual - CTE Câmpus Fpolis-Continente

comunicacao.cte@ifsc.edu.br Comunicação Florianópolis

cpn@ifsc.edu.br Reitoria - Dir. de Gestão do Conhecimento - Coord. de Processos e Normas

eventos@ifsc.edu.br Eventos Reitoria - Diretoria de Comunicação

jornalismo@ifsc.edu.br Jornalismo Reitoria - Diretoria de Comunicação

manutencao.aru@ifsc.edu.br Manutenção Araranguá Câmpus Araranguá

manutencao.can@ifsc.edu.br Manutenção Canoinhas

manutencao.cco@ifsc.edu.br Manutenção Chapecó

manutencao.cdr@ifsc.edu.br Manutenção Caçador Câmpus Caçador

manutencao.cri@ifsc.edu.br Manutenção Criciúma

manutencao.cte@ifsc.edu.br Manutenção Câmpus Fpolis-Continente

manutencao.fln@ifsc.edu.br Manutenção Florianópolis Câmpus Florianópolis

manutencao.gas@ifsc.edu.br Manutenção Gaspar

manutencao.gpb@ifsc.edu.br Manutenção Garopaba

manutencao.itj@ifsc.edu.br Manutenção Itajaí

manutencao.jar@ifsc.edu.br Manutenção Jaraguá do Sul
manutencao.jgw@ifsc.edu.br Manutenção Câmpus Geraldo Werninghaus
manutencao.jle@ifsc.edu.br Manutenção Câmpus Joinville
manutencao.lgs@ifsc.edu.br Manutenção Câmpus Lages
manutencao.phb@ifsc.edu.br Manutenção Câmpus Palhoça-Bilíngue
manutencao.rei@ifsc.edu.br Manutenção Geral - Reitoria - Diretoria de Administração
manutencao.sca@ifsc.edu.br Manutenção Câmpus São Carlos
manutencao.sje@ifsc.edu.br Manutenção Câmpus São José
manutencao.slo@ifsc.edu.br Manutenção Câmpus São Lourenço do Oeste
manutencao.smo@ifsc.edu.br Manutenção Câmpus São Miguel do Oeste
manutencao.tub@ifsc.edu.br Manutenção Câmpus Tubarão
manutencao.urp@ifsc.edu.br Manutenção Câmpus Urupema
manutencao.xxe@ifsc.edu.br Manutenção Câmpus Xanxerê
producaodemateriais.ead@ifsc.edu.br Chamados - Produção de Materiais - CERFEaD
programacaovisual@ifsc.edu.br Programação Visual Reitoria - Diretoria de Comunicação
psicologia.smo@ifsc.edu.br Atendimento Psicologia Câmpus São Miguel do Oeste
reexternas.slo@ifsc.edu.br Relações Externas - Câmpus São Lourenço do Oeste
suporte.comunicacao@ifsc.edu.br Comunicação Reitoria - Diretoria de Comunicação
suporte.dgp@ifsc.edu.br Suporte - Diretoria de Gestão de Pessoas
suporte.ead@ifsc.edu.br Suporte EaD CERFEaD
suporte.eventos@ifsc.edu.br Suporte Eventos Reitoria - Diretoria de Comunicação
suporte.jornalismo@ifsc.edu.br Suporte Jornalismo Reitoria - Diretoria de Comunicação
suporte.lab.can@ifsc.edu.br Suporte Laboratórios Câmpus Canoinhas
suporte.lab.tub@ifsc.edu.br Suporte Laboratórios Câmpus Tubarão
suporte.pesquisa@ifsc.edu.br Coordenação de Pesquisa
suporte.pocv@ifsc.edu.br Suporte - POCV Reitoria - Dir. de Gestão do Conhecimento
suporte.pos@ifsc.edu.br Coordenação de Pós-graduação
suporte.programacaovisual@ifsc.edu.br Suporte Programação Visual Reitoria
suporte.publicacoes@ifsc.edu.br Coordenação de Publicações
suporte.ti.aru@ifsc.edu.br Suporte de TI - Câmpus Araranguá
suporte.ti.can@ifsc.edu.br Suporte de TI - Câmpus Canoinhas
suporte.ti.cco@ifsc.edu.br Suporte de TI - Câmpus Chapecó
suporte.ti.cdr@ifsc.edu.br Suporte de TI - Câmpus Caçador
suporte.ti.cerfead@ifsc.edu.br Suporte TI CERFEaD
suporte.ti.cri@ifsc.edu.br Suporte de TI - Câmpus Criciúma
suporte.ti.cte@ifsc.edu.br Suporte de TI - Câmpus Fpolis-Continente
suporte.ti.fln@ifsc.edu.br Suporte de TI - Câmpus Florianópolis
suporte.ti.gas@ifsc.edu.br Suporte de TI - Câmpus Gaspar
suporte.ti.gpb@ifsc.edu.br Suporte de TI - Câmpus Garopaba
suporte.ti.itj@ifsc.edu.br Suporte de TI - Câmpus Itajaí
suporte.ti.jar@ifsc.edu.br Suporte de TI - Câmpus Jaraguá do Sul
suporte.ti.jgw@ifsc.edu.br Suporte de TI - Câmpus Geraldo Werninghaus
suporte.ti.jle@ifsc.edu.br Suporte de TI - Câmpus Joinville
suporte.ti.lgs@ifsc.edu.br Suporte de TI - Câmpus Lages

suporte.ti.phb@ifsc.edu.br Suporte de TI - Câmpus Palhoça-Bilíngue
suporte.ti.sca@ifsc.edu.br Suporte de TI - Câmpus São Carlos
suporte.ti.sje@ifsc.edu.br Suporte de TI - Câmpus São José
suporte.ti.slo@ifsc.edu.br Suporte de TI - Câmpus São Lourenço do Oeste
suporte.ti.smo@ifsc.edu.br Suporte de TI - Câmpus São Miguel do Oeste
suporte.ti.tub@ifsc.edu.br Suporte de TI - Câmpus Tubarão
suporte.ti.urp@ifsc.edu.br Suporte de TI - Câmpus Urupema
suporte.ti.xxe@ifsc.edu.br Suporte de TI - Câmpus Xanxerê
suporte.ti@ifsc.edu.br Suporte TI Reitoria
suporte.tv@ifsc.edu.br Suporte IFSC TV Reitoria::Diretoria de Comunicação
tv@ifsc.edu.br TV IFSC

Descrição do Serviço

O Sistema de chamados tem por objetivo tornar mais eficiente o atendimento de solicitações, pois garante a rastreabilidade das interações entre o solicitante e o atendente. Este serviço está disponível para todos os setores do IFSC que queira uma solução para gerenciar o atendimento com o seu público interno.

Processos de negócios suportados

Abrir chamado
Acompanhar chamado
Atender chamado
Gerenciamento

Justificativa de negócio

O uso do sistema de chamados se justifica da necessidade de manter histórico de solicitações e também melhorar o atendimento e o tempo de resposta.

Resultado desejado em termos de utilidade

Melhorar o atendimento interno entre os setores.
Manter histórico das iterações.
Manter fila de atendimento de solicitações.

Resultado desejado em termos de garantia

Garantir o processo de chamados para diversos setores do IFSC, permitindo manter histórico das solicitações e da comunicação recebida.

Custos e preços

Sem custos.

Dependências

Sem dependências.

Serviços suportados

Gerenciamento de chamados.

Componentes e Itens de Configuração

Servidor e Cliente.

Mudanças planejadas para o serviço

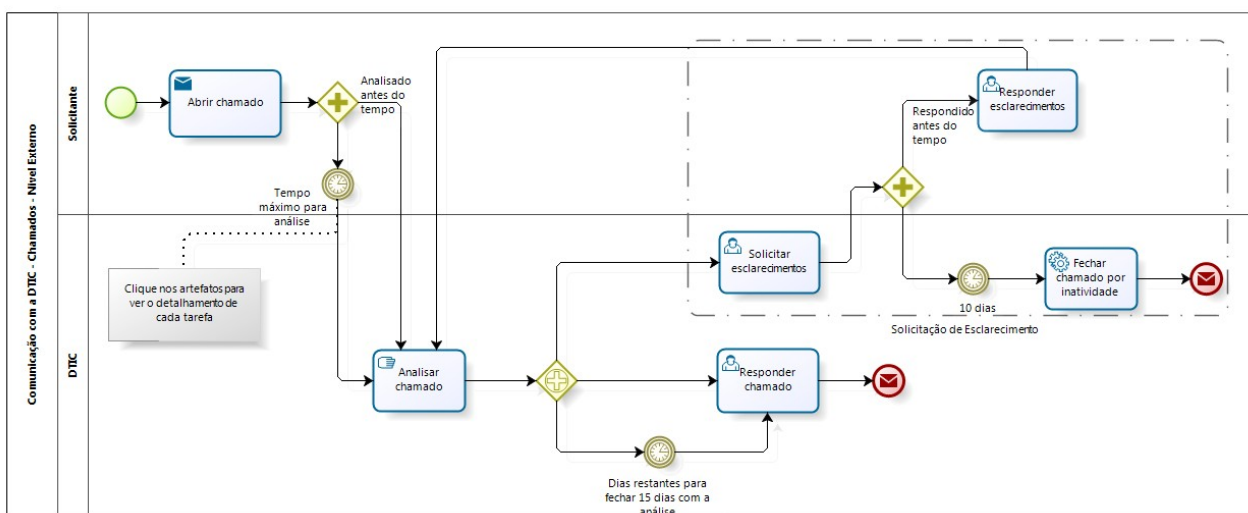
Não há mudanças previstas.

Referências a planos pertinentes

PDTI, Política de Governança de TIC, PETIC

Processos de Negócio

Processo Externo:



Nome do Serviço

Sistema de Concurso

Status Atual do Serviço

Em operação.

Tipo de Serviço

Sistema

Proprietário de serviço

Gabinete e DGP

Os clientes

TAES, docentes, discentes e público externo.

Contatos e procedimentos para se inscrever para o serviço

Não se aplica.

Descrição do Serviço

O Sistema envolve os processos de concursos, tanto área administrativa como área do candidato.

Processos de negócios suportados

Cadastro e gerenciamento de editais;
Inscrições de candidatos;
Gerenciamento de candidatos e solicitações;
Ensalamento de Candidatos;
Cadastro e gerenciamento de Provas;
Gerenciamento de resultados;
Chamada de Candidatos.

Justificativa de negócio

Necessidade de gerenciamento dos concursos realizados pelo IFSC.

Resultado desejado em termos de utilidade

Excelência no processo de concurso e ingresso do IFSC, diminuindo a probabilidade de erros, já que hoje muitas das fases é realizado manualmente, diminuindo assim o esforço humano.

Resultado desejado em termos de garantia

Garantir o processo de ingresso e concurso pelo IFSC.

Custos e preços

Sem custos.

Dependências

Sem dependências.

Serviços suportados

Gerenciamento de Concursos.

Componentes e Itens de Configuração

Servidor e Cliente.

Mudanças planejadas para o serviço

Não há mudanças previstas.

Referências a planos pertinentes

PDTIC.

Nome do Serviço

Sistema de Ingresso

Status Atual do Serviço

Em operação.

Tipo de Serviço

Sistema

Proprietário de serviço

DTIC

Os clientes

TAES, docentes, discentes.

Contatos e procedimentos para se inscrever para o serviço

Não se aplica.

Descrição do Serviço

O Sistema envolve os processos de ingresso, desde a inscrição até as chamadas de novos estudantes/servidores.

Processos de negócios suportados

Cadastro e gerenciamento de editais;
Inscrições de candidatos;
Gerenciamento de candidatos e solicitações;
Ensalamento de Candidatos;
Cadastro e gerenciamento de Provas;
Gerenciamento de resultados;
Chamada de Candidatos.

Justificativa de negócio

Sistema de ingresso se justifica pela necessidade de gerenciar o ingresso de alunos na instituição.

Resultado desejado em termos de utilidade

Excelência no processo de concurso e ingresso do IFSC, diminuindo a probabilidade de erros, já que hoje muitas das fases é realizado manualmente, diminuindo assim o esforço humano.

Resultado desejado em termos de garantia

Garantir o processo de ingresso do IFSC.

Custos e preços

Sem custos.

Dependências

Sem dependências.

Serviços suportados

Gerenciamento de chamados.

Componentes e Itens de Configuração

Servidor e clientes.

Mudanças planejadas para o serviço

Não há mudanças previstas.

Referências a planos pertinentes

PDTIC.

Nome do Serviço

Sistema de Gestão de Pessoas (DGP)

Status Atual do Serviço

Pessoas: Em uso

PAT: Em uso

Patrimônio: Em uso

Compras: Desativado

Documentos Oficiais: Desativado

Planejamento 2013/2014: Desativado

Tipo de Serviço

Sistema.

Proprietário de serviço

DGP.

Os clientes

Docentes e TAEs.

Contatos e procedimentos para se inscrever para o serviço

DGP e CGPs.

Descrição do Serviço

Gestão de Pessoas;

Planejamento Anual de Trabalho;

Gerenciamento de Patrimônio;

Gestão de Compras;

Gestão de documentos oficiais.

Processos de negócios suportados

Gestão de Pessoas;

Planejamento Anual de Trabalho;

Gerenciamento de Patrimônio;

Gestão de Compras;

Gestão de documentos oficiais.

Justificativa de negócio

Necessidade de gerir os processos de gestão de pessoas.

Resultado desejado em termos de utilidade

Gerenciamento de pessoas.

Resultado desejado em termos de garantia

Garantir o processo de gestão de pessoas.

Custos e preços

Sem custos.

Dependências

Sem dependências.

Serviços suportados

Gestão de Pessoas;
Planejamento Anual de Trabalho;
Gerenciamento de Patrimônio;
Gestão de Compras;
Gestão de documentos oficiais.

Componentes e Itens de Configuração

Servidor e clientes.

Mudanças planejadas para o serviço

Não há mudanças previstas.

Referências a planos pertinentes

PDTIC.

Nome do Serviço

Sistema de Votação On-line (Hélios)

Status Atual do Serviço

Em uso.

Tipo de Serviço

Sob demanda.

Proprietário de serviço

DTIC

Os clientes

TAES, docentes, discentes, usuários externos.

Contatos e procedimentos para se inscrever para o serviço

Para ser gestor de eleições deve ser encaminhado e-mail com o assunto “Solicito ser gestor de eleição no Helios” para suporte.ti@ifsc.edu.br.

Descrição do Serviço

O Sistema de Votação On-Line Helios permite a realização de eleições através da Internet e com auditoria aberta ao público (*End-to-end voter verifiable – E2E*). Trata-se de um software livre, com documentação técnica e de usuário, facilitando assim o processo de auditoria da solução. No IFSC foi feita uma modificação da versão original do projeto, disponível em <https://vote.heliosvoting.org>, para permitir integrar com nossa base de usuários, para traduzir a interface para a língua portuguesa e também alguns ajustes para melhorar sua usabilidade. O código fonte desta versão do IFSC, bem como os manuais para instalação, estão disponíveis no endereço: <https://github.com/ifsc/server>. O Helios faz uso de *criptografia homomórfica* de forma que é possível computar o resultado final de uma eleição sem que seja necessário ter acesso ao voto em claro (descriptografar o voto) individual de cada eleitor.

Processos de negócios suportados

Criar eleições;
Abrir eleições, enviar e-mails para eleitores;
Votar;
Auditar resultados de eleições.

Justificativa de negócio

Necessidade de gerenciar eleições de forma segura em todos os Campi da instituição de forma rápida e confiável.

Resultado desejado em termos de utilidade

Excelência no processo de votações do IFSC, diminuindo a probabilidade de erros e fraudes.

Resultado desejado em termos de garantia

O Helios não permite que a escolha de um eleitor (seu voto) seja revelada, mesmo que este eleitor queira revelar (p.e. apresentando um recibo de votação) e que o voto de um eleitor seja adulterado ou excluído.

Custos e preços

Sem custos.

Dependências

Sem dependências.

Serviços suportados

Gerenciamento de eleições

Componentes e Itens de Configuração

Servidor e clientes.

Mudanças planejadas para o serviço

Não há mudanças previstas.

Referências a planos pertinentes

Não se aplica.

Nome do Serviço

Sistema de Questionários (Limesurvey)

Status Atual do Serviço

Em uso.

Tipo de Serviço

Sistema.

Proprietário de serviço

DTIC.

Os clientes

TAES, docentes, discentes.

Contatos e procedimentos para se inscrever para o serviço

-

Descrição do Serviço

Realizar questionários.

Processos de negócios suportados

Realizar questionários on-line.

Justificativa de negócio

Necessidade de gerir questionários on-line.

Resultado desejado em termos de utilidade

Questionários on-line.

Resultado desejado em termos de garantia

Não se aplica.

Custos e preços

Sem custos.

Dependências

Sem dependências.

Serviços suportados

Gestão de questionários on-line.

Componentes e Itens de Configuração

Servidor e clientes.

Mudanças planejadas para o serviço

Não há mudanças previstas.

Referências a planos pertinentes

PDTIC.

Nome do Serviço

Sistemas de Biblioteca (Sophia)

Status Atual do Serviço

Em uso.

Tipo de Serviço

Sistema.

Proprietário de serviço

DTIC.

Os clientes

TAES, docentes, discentes.

Contatos e procedimentos para se inscrever para o serviço

-

Descrição do Serviço

Gerenciamento de serviços de bibliotecas.

Processos de negócios suportados

Retirada/devolução/pesquisa de livros;
Gestão de acervos.

Justificativa de negócio

Necessidade de gerir acervos institucional.

Resultado desejado em termos de utilidade

Gerir acervos institucionais.

Resultado desejado em termos de garantia

Disponibilidade de gerir acervos.

Custos e preços

Contrato anual de manutenção.

Dependências

Sem dependências.

Serviços suportados

Retirada/devolução/pesquisa de livros;
Gestão de acervos.

Componentes e Itens de Configuração

Servidor e clientes.

Mudanças planejadas para o serviço

Não há mudanças previstas.

Referências a planos pertinentes

PDTIC.

Nome do Serviço

Sistema de Assistência Estudantil (PAEVS)

Status Atual do Serviço

Em uso.

Tipo de Serviço

Sistema.

Proprietário de serviço

DTIC.

Os clientes

TAES, docentes, discentes.

Contatos e procedimentos para se inscrever para o serviço

PROEN.

Descrição do Serviço

O sistema envolve os processos de assistência estudantil.

Processos de negócios suportados

Gerenciamento de bolsas de Assistência estudantil.

Justificativa de negócio

Necessidade de gerenciamento de bolsas.

Resultado desejado em termos de utilidade

Agilidade e confiabilidade no processo de bolsas.

Resultado desejado em termos de garantia

Agilidade e confiabilidade no processo de bolsas.

Custos e preços

Sem custos.

Dependências

Sem dependências.

Serviços suportados

Gerenciamento de bolsas estudantis.

Componentes e Itens de Configuração

Servidor e clientes.

Mudanças planejadas para o serviço

Não há mudanças previstas.

Referências a planos pertinentes

PDTIC.

Nome do Serviço

Sistema de Registro de Atividades Docente (PSAD)

Status Atual do Serviço

Em uso.

Tipo de Serviço

Sistema

Proprietário de serviço

DTIC

Os clientes

Docentes, discentes.

Contatos e procedimentos para se inscrever para o serviço

Não se aplica.

Descrição do Serviço

Registro de atividades dos docentes.

Processos de negócios suportados

Registro de atividades dos docentes.

Justificativa de negócio

Necessidade de registro de atividades docentes.

Resultado desejado em termos de utilidade

Manter registro de docentes.

Resultado desejado em termos de garantia

Manter registro de atividades docentes.

Custos e preços

Sem custos.

Dependências

Sem dependências.

Serviços suportados

Registro de atividades docentes.

Componentes e Itens de Configuração

Servidor e clientes.

Mudanças planejadas para o serviço

Não há mudanças previstas.

Referências a planos pertinentes

PDTIC.

Nome do Serviço

Sistema Acadêmico (ISAAC)

Status Atual do Serviço

Em desuso.

Tipo de Serviço

Sistema.

Proprietário de serviço

DTIC

Os clientes

TAES, docentes, discentes.

Contatos e procedimentos para se inscrever para o serviço

-

Descrição do Serviço

Gerenciamento de processos acadêmicos.

Processos de negócios suportados

Cadastro/alterações de discentes;

Cadastro/alterações de docentes;

Registro de aulas;

Registro de históricos.

Justificativa de negócio

Necessidade de gerenciar vida acadêmica de discentes.

Resultado desejado em termos de utilidade

Gerenciamento de vida acadêmica de discentes.

Resultado desejado em termos de garantia

Não se aplica.

Custos e preços

Sem custos.

Dependências

Sem dependências.

Serviços suportados

Gerenciamento de chamados.

Componentes e Itens de Configuração

Servidor e clientes.

Mudanças planejadas para o serviço

Não há mudanças previstas.

Referências a planos pertinentes

PDTIC.

Nome do Serviço

Videoconferência Através de Equipamentos

Status Atual do Serviço

Em uso.

Tipo de Serviço

Serviço voltado para as instituições que precisam realizar trabalhos colaborativos em longas distâncias.

Proprietário de serviço

Coordenação de Infraestrutura e Redes e CERFEAD.

Os clientes

Professores, TAEs e alunos.

Contatos e procedimentos para se inscrever para o serviço

Para conferências com mais de quatro pontos (um ponto para mais de três pontos) deverá ser feito agendamento junto ao CERFEAD através do e-mail suporte.ti.cerfead@ifsc.edu.br.

Para as demais configurações deverá ser aberto um chamado no portal <https://chamados.ifsc.edu.br> ou enviar um e-mail para o suporte da CTIC do seu respectivo campus. Para usuários da Reitoria, o email é suporte.ti@ifsc.edu.br.

Descrição do Serviço

É o serviço que permite a realização de conferências à distância através de um link de Internet e equipamentos específicos como TV, câmera, endpoint, microfone e MCU. As conexões podem ser feitas ponto a ponto (entre dois equipamentos) ou de um ponto para os demais.

Processos de negócios suportados

Simple reuniões até aulas de ensino a distância.

Justificativa de negócio

Não há necessidade de encontros presenciais.

Resultado desejado em termos de utilidade

Redução de custos com deslocamentos.

Resultado desejado em termos de garantia

Encontros realizados com boa qualidade de som e imagem.

Custos e preços

Os equipamentos serão adquiridos através de Pregões Eletrônicos.

Dependências

Infraestrutura de rede cabeada, endpoints e MCU.

Serviços suportados

Reuniões, aulas, treinamentos, entrevistas.

Componentes e Itens de Configuração

Configuração dos endpoints e MCU.

Mudanças planejadas para o serviço

Não há previsão de alterações.

Referências a planos pertinentes

Política de Governança, Estratégia de Governança Digital.

Anexo I

TEMPLATE PARA ESPECIFICAÇÃO DE SERVIÇOS

Nome do Serviço

<<Exemplo de serviço para copiar e colar>>

Status Atual do Serviço

<<Por exemplo: "Proposta", "definido", "projetado", "Em testes", "testado", "Liberado", "Em operação", "aposentado">>

Tipo de Serviço

<<Voltados para o cliente de serviços (serviços entregues aos clientes) ou de apoio / assistência técnica (invisível para os clientes, usados para sustentar voltadas aos clientes de serviços) Interno / externo: serviço fornecido Internamente ou um serviço provenientes de um fornecedor de serviço externo>>

Proprietário de serviço

<<Setor responsável>>

Os clientes

<<Alunos, Servidores, Estagiários, Bolsistas e Tutores, citando a abrangência dos Campus do IFSC que adotaram a solução>>

Contatos e procedimentos para se inscrever para o serviço

<<Citar formas de acesso, canais para inscrição e suporte>>

Descrição do Serviço

<<Descrição completa do serviço>>

Processos de negócios suportados

<<atividades no lado cliente suportado pelo serviço>>

Justificativa de negócio

<<valor agregado do ponto de vista do negócio>>

Resultado desejado em termos de utilidade

<<exemplo: Maior acesso a informação sobre funcionários da organização no apoio ao Planejamento de capacitação>>

Resultado desejado em termos de garantia

<<exemplo: "O acesso a informação será garantido ao departamento de Recursos Humanos de maneira segura, restrita e confiável">>

Custos e preços

<<Valores, pregão, OpenSource...>>

Dependências

<<Serviços Necessários Serviços de Infraestrutura (Serviços de Infraestrutura em que este serviço depende)>>

Serviços suportados

<<outros serviços que dependem deste serviço>>

Componentes e Itens de Configuração

<<Itens de Configuração importantes , dos quais este serviço depende>>

Mudanças planejadas para o serviço

<<Se houver>>

Referências a planos pertinentes

<<Políticas e Planos>>