



# Diretoria de TI

## CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TI

**Catálogo de Serviços de Tecnologia da Informação**  
**Versão 1.0 – Setembro/2020**

**Diretor de TI**

Itamir de Moraes Barroca Filho

**Diretora Adjunta de TI**

Jacyana Suassuna Nunes

**Revisão**

André Santiago da Fonseca Silva

David Coelho dos Santos

Gildásio da Costa Teixeira

Itamir de Moraes Barroca Filho

Jacyana Suassuna Nunes

**Design e layout**

Jacyana Suassuna Nunes

Sabrina Karine Lourenço dos Santos

Sebastião Noberto Camelo Pessoa Neto

**Diretoria de TI**

CIVT – Sala B115

(84) 3342-2215 Ramal 120 – <https://dti.imd.ufrn.br>

**Instituto Metrópole Digital**

CIVT– Av. Cap. Mor Gouveia, S/N

Lagoa Nova, CEP 59076-560 – Natal/RN

(84) 3342-2216 - <https://portal.imd.ufrn.br>

**Universidade Federal do Rio Grande do Norte**

Campus Universitário Lagoa Nova

CEP 59078-970 – Natal/RN

<https://www.ufrn.br>

## Sumário

<b>1. SERVICE DESK E ATENDIMENTO DA DTI</b>	<b>5</b>
<b>2. SERVIÇOS DE SUPORTE AO USUÁRIO</b>	<b>6</b>
2.1. CONTAS DE USUÁRIO NA REDE DO IMD	6
2.2. CONTAS DE E-MAIL INSTITUCIONAL	7
2.3. SISTEMAS OPERACIONAIS	7
2.4. INSTALAÇÃO DE SOFTWARE EM COMPUTADORES ADMINISTRATIVOS (PROGRAMAS, SUÍTES DE ESCRITÓRIO, ETC.)	8
2.5. INSTALAÇÃO DE SOFTWARE EM LABORATÓRIOS	9
2.6. INSTALAÇÃO DE COMPUTADORES E PERIFÉRICOS (IMPRESSORAS, MULTIFUNCIONAIS, PROJETORES, LOUSAS INTERATIVAS, MESAS DIGITALIZADORAS, WEBCAMS, ETC.)	9
2.7. MANUTENÇÃO	10
2.8. PROJETO E INSTALAÇÃO DE LABORATÓRIOS DO IMD	11
2.9. VOIP	11
2.10. VIDEOCONFERÊNCIA	12
2.11. SUPORTE EM EVENTOS DO IMD	12
2.12. OUTROS SERVIÇOS	13
<b>3. SERVIÇOS DE REDES E INFRAESTRUTURA</b>	<b>14</b>
3.1. REDE CABEADA	14
3.2. REDE SEM FIO (WI-FI)	14
3.3. GERÊNCIA DE ATIVOS	15
3.4. CÂMERAS DE SEGURANÇA	16
3.5. HOSPEDAGEM DE SITES LEVES	16
3.6. DNS	17
3.7. DOMÍNIO DA REDE	17
3.8. SERVIDOR DE ARQUIVOS	18
3.9. GERENCIAMENTO DO DATACENTER (NOC)	18
3.10. MÁQUINAS VIRTUAIS (VMs)	19
3.11. REPOSITÓRIO GIT (GITLAB)	19
3.12. INFRAESTRUTURA DOS SISTEMAS DO IMD	20
3.13. BACKUP	20
3.14. CERTIFICADOS DIGITAIS	21
3.15. FIREWALL	22
3.16. INCIDENTES DE SEGURANÇA	22
3.17. NUVEM ACADÊMICA (IMD CLOUD ACADEMIC)	23
3.18. COLOCAÇÃO DE TI PARA PROJETOS DO IMD	23
3.19. SERVIÇOS DE REDE A EMPRESAS DO PARQUE TECNOLÓGICO	24
3.19.1. NUVEM ENTERPRISE (IMD CLOUD ENTERPRISE)	24
3.19.2. COLOCAÇÃO	25
3.20. OUTROS SERVIÇOS	26

<b>4.</b>	<b><u>SERVIÇOS DE DESENVOLVIMENTO E SISTEMAS</u></b>	<b><u>27</u></b>
4.1.	CRIAÇÃO DE NOVOS SISTEMAS	27
4.2.	ACESSO A SISTEMAS DESENVOLVIDOS PELA DTI	27
4.3.	MODIFICAÇÕES NOS SISTEMAS DO IMD	28
4.4.	OUTROS SERVIÇOS	28
<b>5.</b>	<b><u>REFERÊNCIAS</u></b>	<b><u>29</u></b>

## 1. Service Desk e atendimento da DTI

A Diretoria de Tecnologia da Informação oferece diversas maneiras de suprir as demandas de atendimento aos seus serviços. Para isso, a equipe de Service Desk atua em 1º nível, atendendo os usuários, entendendo as necessidades e coletando as informações necessárias. Posteriormente, as solicitações serão direcionadas à equipe de atendimento de 2º nível mais adequada à solução do seu chamado, entre os três setores contidos na diretoria. Na tabela a seguir, estão listadas as formas de atendimento da DTI e seus respectivos Acordos de Nível de Serviço (SLA), ou seja, o tempo necessário para o seu atendimento. Ressaltamos que o SLA é contabilizado conforme o horário de funcionamento dessa diretoria, assim, cada 8 horas corresponde a 1 dia útil.

Serviço	Descrição	Acordo de nível de serviço (SLA)
Atendimento ao usuário	Atendimento presencial a usuários no IMD	8 horas
Atendimento telefônico	Atendimento a usuários via telefone	8 horas
Atendimento de chamados	Atendimento a usuários via sistema de gerenciamento de chamados (Atende IMD)	8 horas
Atendimento via e-mail	Atendimento a usuários via e-mail institucional	8 horas
Atendimento via WhatsApp	Atendimento a usuários via chat no aplicativo WhatsApp	8 horas

### Como solicitar:

Todos os usuários de serviços da Diretoria de TI do IMD podem ter acesso ao Service Desk das 8h às 12h e das 14h às 18h, de segunda a sexta-feira, em dias úteis, segundo o calendário acadêmico da UFRN. O atendimento pode ser realizado:

- Presencial: sala B115 do CIVT;
- Telefone: (84) 3342-2216 ramal 120;
- Sistema de chamados: <https://atende.imd.ufrn.br>;
- E-mail: [suporte@imd.ufrn.br](mailto:suporte@imd.ufrn.br);
- WhatsApp: (84) 99480-6822.

## 2. Serviços de Suporte ao Usuário

### 2.1. Contas de usuário na rede do IMD

O domínio de rede interna imd.local do IMD é gerenciado através de uma plataforma LDAP administrada pela DTI, a qual permite, aos usuários cadastrados, terem acesso aos computadores desktop, às redes wi-fi do IMD, bem como a alguns serviços oferecidos pela diretoria. Para se cadastrar, a senha escolhida deverá cumprir os requisitos de senha de norma vigente da UFRN e deverá ser alterada a cada 6 meses.

Serviços	Acordo de nível de serviço (SLA)
Criar/alterar usuário	8 horas
Criar usuários em lote (acima de 5 usuários)	16 horas
Criar/alterar grupo	8 horas
Alterar configurações de permissões	8 horas
Bloquear ou desbloquear usuário	8 horas
Excluir usuário	8 horas

**Para quem se destina:** O acesso é destinado a alunos matriculados em cursos ou turmas do IMD e colaboradores do IMD, sejam eles servidores em efetivo exercício, técnicos administrativos, docentes (efetivos e substitutos), terceirizados FUNPEC ou bolsistas. Os usuários de empresas que estão no sistema de incubação da Inova Metrópole devem ser solicitados via gerência dessa incubadora.

**Como solicitar:** O próprio usuário poderá solicitar o serviço através do atendimento presencial ou utilizar o auto cadastro através do sistema Acesso IMD disponível em <https://acesso.imd.ufrn.br>. Para o caso de cadastro em lote, a solicitação deve ser feita pelo Coordenador ou Secretária do curso, através dos canais de Service Desk. Para configurações de grupos, permissões, bloqueios, desbloqueios ou exclusões, a solicitação deverá partir de uma das chefias do usuário ou do setor de Recursos Humanos, nos mesmos canais.

## 2.2. Contas de e-mail institucional

O domínio institucional @imd.ufrn.br é gerenciado através da plataforma *G Suite for Education*<sup>1</sup>, uma parceria entre o IMD e a Google para oferecer um ecossistema de soluções e ferramentas, promovendo inovação, segurança e colaboração para os usuários. Dentre os aplicativos incluídos, destaca-se o e-mail institucional na plataforma Gmail, Google Calendar, Google Docs, Google Drive, Google Groups, Google Chat, Google Meet, Google Classroom, entre outros. Para acessar, é necessário autenticar com um e-mail institucional.

Serviços	Acordo de nível de serviço (SLA)
Criar/alterar conta de e-mail institucional	8 horas
Bloquear/desbloquear conta de e-mail institucional	8 horas
Excluir conta de e-mail institucional	8 horas
Criar/alterar lista de e-mails	8 horas
Excluir lista de e-mails	8 horas
Configurar cliente de e-mail	8 horas
Alterar configurações de permissões	8 horas

**Para quem se destina:** O acesso é destinado a colaboradores do IMD, sejam eles servidores em efetivo exercício, técnicos administrativos, docentes (efetivos e substitutos), terceirizados FUNPEC ou bolsistas.

**Como solicitar:** O próprio usuário, sua chefia imediata ou o setor de Recursos Humanos podem solicitar o serviço através do Service Desk.

## 2.3. Sistemas Operacionais

O Setor de Suporte a Usuário da DTI presta atendimento aos sistemas operacionais Windows, Linux Ubuntu e Mac OS no âmbito do IMD. Os serviços realizados em laboratórios ou computadores em lote são feitos por meio de clonagens e dependem da autorização e da disponibilidade de horários livres no próprio laboratório para a sua realização. Nos demais casos, poderá haver deslocamento do equipamento para a DTI para as atividades solicitadas.

---

<sup>1</sup> [https://edu.google.com/intl/pt-BR\\_ALL](https://edu.google.com/intl/pt-BR_ALL)

Serviços	Acordo de nível de serviço (SLA)
Formatação de Sistema Operacional (Windows, Ubuntu e Mac OS)	32 horas
Atualização de Sistema Operacional (Windows, Ubuntu e Mac OS)	16 horas

**Para quem se destina:** O acesso é destinado a colaboradores do IMD, sejam eles servidores em efetivo exercício, técnicos administrativos, docentes (efetivos e substitutos), terceirizados FUNPEC ou bolsistas.

**Como solicitar:** O próprio usuário ou sua chefia imediata podem solicitar o serviço através do Service Desk.

## 2.4. Instalação de software em computadores administrativos (programas, suítes de escritório, etc.)

Para a instalação de um software, o usuário deverá fornecer nome e versão do programa desejado. Caso não seja informada a versão, será instalada a versão mais atualizada compatível com o equipamento. Para softwares *open-source*, serão feitos testes de segurança e homologação para que a instalação seja liberada. Para softwares proprietários, deverá ser solicitado o licenciamento e, caso o IMD não possua licenças disponíveis, o usuário terá a possibilidade de fornecer o licenciamento, se assim desejar. Só serão aceitas licenças originais e oficiais, mediante comprovação.

Serviços	Acordo de nível de serviço (SLA)
Instalação de software (Windows, Ubuntu e Mac OS)	16 horas
Desinstalação de software (Windows, Ubuntu e Mac OS)	16 horas
Atualização de Software Antivírus (Windows, Ubuntu e Mac OS)	16 horas

**Para quem se destina:** O acesso é destinado a colaboradores do IMD, sejam eles servidores em efetivo exercício, técnicos administrativos, docentes (efetivos e substitutos), terceirizados FUNPEC ou bolsistas.

**Como solicitar:** O próprio usuário ou sua chefia imediata podem solicitar o serviço através do Service Desk.



## 2.5. Instalação de software em laboratórios

Para a instalação de um software em um laboratório, um docente do IMD deverá solicitar o serviço, fornecendo nome, versão e link para download do programa desejado. Caso não seja informada a versão, será instalada a versão mais atualizada compatível com o equipamento.

As instalações serão realizadas prioritariamente no sistema Linux Ubuntu, sendo realizadas no Windows apenas para os casos de incompatibilidade com Linux. Para softwares *open-source*, serão feitos testes de segurança e homologação para que a instalação seja liberada. Para softwares proprietários, deverá ser solicitado o licenciamento e, caso o IMD não possua licenças disponíveis, o usuário terá a possibilidade de fornecer o licenciamento, se assim desejar. Só serão aceitas licenças originais e oficiais, mediante comprovação.

**Importante:** Os serviços de instalação em laboratórios ou computadores em lote são feitos por meio de clonagens e dependem da autorização e da disponibilidade de horários livres no próprio laboratório para a sua realização. Por esse motivo, o solicitante deverá se atentar à antecipação da solicitação do serviço e do seu tempo de atendimento, sob pena da impossibilidade de atendimento da solicitação até o prazo desejado.

Serviços	Acordo de nível de serviço (SLA)
Instalação de software em laboratório (Windows, Ubuntu e Mac OS)	48 horas
Desinstalação de software em laboratório (Windows, Ubuntu e Mac OS)	48 horas
Atualização de software em laboratório (Windows, Ubuntu e Mac OS)	48 horas

**Para quem se destina:** O acesso é destinado a docentes do IMD (efetivos e substitutos), coordenações e secretarias de cursos e diretoria de ensino.

**Como solicitar:** O usuário pode solicitar o serviço através do Service Desk.

## 2.6. Instalação de Computadores e Periféricos (impressoras, multifuncionais, projetores, lousas interativas, mesas digitalizadoras, webcams, etc.)

O atendimento às solicitações de instalação de novos computadores ou periféricos está condicionado à disponibilidade do equipamento solicitado.

Serviços	Acordo de nível de serviço (SLA)
Instalação física de computador	8 horas
Desinstalação física de computador	8 horas
Instalação física de periférico (incluindo instalação de software)	8 horas
Desinstalação física de periférico	8 horas
Atualização de software de periférico	8 horas

**Para quem se destina:** O acesso é destinado a colaboradores do IMD, sejam eles servidores em efetivo exercício, técnicos administrativos, docentes (efetivos e substitutos), terceirizados FUNPEC ou bolsistas.

**Como solicitar:** O próprio usuário ou sua chefia imediata podem solicitar o serviço através do Service Desk.

## 2.7. Manutenção

O atendimento às solicitações de manutenção de equipamentos na DTI está condicionado à disponibilidade de peças, produtos e ferramentas.

Serviços	Acordo de nível de serviço (SLA)
Manutenção preventiva de computador	16 horas
Manutenção corretiva de computador	16 horas
Reparo de equipamento	24 horas
Substituição de componentes (memória, disco, monitor, etc.)	16 horas
Teste de componentes (memória, disco, monitor, etc.)	24 horas
Acionamento de garantia (para equipamentos elegíveis)	8 horas
Substituição de cabos danificados (VGA, DVI, HDMI, Ethernet, etc.)	8 horas

**Para quem se destina:** O acesso é destinado a colaboradores do IMD, sejam eles servidores em efetivo exercício, técnicos administrativos, docentes (efetivos e substitutos), terceirizados FUNPEC ou bolsistas.

**Como solicitar:** O próprio usuário ou sua chefia imediata podem solicitar o serviço através do Service Desk.

## 2.8. Projeto e instalação de laboratórios do IMD

O atendimento às solicitações de instalação de novos laboratórios deverá ser aprovado pela diretoria de TI e está condicionado à existência de disponibilidade de equipamentos, peças, produtos e ferramentas. Além disso, é importante considerar que, para que a instalação de equipamentos seja realizada, a instalação elétrica e lógica deve estar previamente pronta, sendo, para isso, necessária a solicitação da Diretoria Administrativa à Superintendência de Infraestrutura.

Serviços	Acordo de nível de serviço (SLA)
Projeto de novo laboratório de computadores	48 horas
Montagem de laboratório de computadores	48 horas
Desmontagem de laboratório de computadores	48 horas

**Para quem se destina:** O acesso é destinado a diretores do IMD.

**Como solicitar:** O próprio usuário pode solicitar o serviço através do Service Desk.

## 2.9. VoIP

A infraestrutura de telefonia de Voz sobre IP (VoIP) da UFRN é de administração e gerência da Superintendência de Informática. No entanto, solicitações relacionadas a esse serviço devem ser realizadas à DTI, dado que esta atua como intermediária das requisições. O atendimento às solicitações de instalação de novos ramais está condicionado à disponibilidade de aparelhos VoIP.

Serviços	Acordo de nível de serviço (SLA)
Instalação de um novo ramal VoIP	8 horas
Substituição/configuração de aparelho VoIP	8 horas
Alterar/excluir ramal	8 horas
Criar/alterar URA (Unidade de resposta audível)	16 horas
Alterar perfil de um ramal	8 horas



**Para quem se destina:** O acesso é destinado a colaboradores do IMD, sejam eles servidores em efetivo exercício, técnicos administrativos, docentes (efetivos e substitutos), terceirizados FUNPEC ou bolsistas.

**Como solicitar:** O próprio usuário ou sua chefia imediata podem solicitar o serviço através do Service Desk.

## 2.10. Videoconferência

A infraestrutura de salas virtuais para videoconferências Polycom da UFRN é de administração e gerência da Superintendência de Informática. No entanto, solicitações relacionadas a esse serviço devem ser realizadas à DTI, dado que esta atua como intermediária das requisições. O atendimento às solicitações de utilização de videoconferência está condicionado à disponibilidade e reserva prévia de uma das salas de reunião do IMD aptas para videoconferências. Já o atendimento às solicitações de instalação ou substituição de novos aparelhos de videoconferência estão condicionados à sua disponibilidade.

Serviços	Acordo de nível de serviço (SLA)
Instalação de um novo aparelho de videoconferência	24 horas
Substituição de aparelho de videoconferência	24 horas
Configuração de videoconferência ponto a ponto	24 horas
Criar/alterar sala virtual	8 horas
Efetuar teste de videoconferência	8 horas

**Para quem se destina:** O acesso é destinado a colaboradores do IMD, sejam eles servidores em efetivo exercício, técnicos administrativos, docentes (efetivos e substitutos), terceirizados FUNPEC ou bolsistas.

**Como solicitar:** O próprio usuário ou sua chefia imediata podem solicitar o serviço através do Service Desk.

## 2.11. Suporte em eventos do IMD

O atendimento às solicitações de suporte em eventos está condicionado à disponibilidade de pessoal e reserva prévia de equipamentos.



Serviços	Acordo de nível de serviço (SLA)
Instalação temporária de equipamentos	24 horas
Transmissão de streaming do evento via YouTube	24 horas
Empréstimo de equipamentos	8 horas

**Para quem se destina:** O acesso é destinado a colaboradores do IMD, sejam eles servidores em efetivo exercício, técnicos administrativos, docentes (efetivos e substitutos), terceirizados FUNPEC ou bolsistas.

**Como solicitar:** O próprio usuário ou sua chefia imediata podem solicitar o serviço através do Service Desk.

## 2.12. Outros serviços

Solicitações a outros serviços de Suporte a Usuário que não constam nesse catálogo, serão recebidas e analisadas pela Diretoria de TI dentro do prazo (SLA) de 8 horas.

**Para quem se destina:** O acesso é destinado a usuários do IMD, sejam eles servidores em efetivo exercício, técnicos administrativos, docentes (efetivos e substitutos), terceirizados FUNPEC, bolsistas ou membros de projetos do IMD.

**Como solicitar:** O próprio usuário ou sua chefia imediata podem solicitar o serviço através do Service Desk.

## 3. Serviços de Redes e Infraestrutura

### 3.1. Rede cabeada

A infraestrutura de rede cabeada do CIVT e do NPITI são de administração e gerência da DTI. O atendimento às solicitações de instalação ou substituição de cabeamento estão condicionados à disponibilidade de material.

Serviços	Acordo de nível de serviço (SLA)
Instalação de ponto de rede	80 horas
Realocação de ponto de rede	80 horas
Remoção de ponto de rede	40 horas
Reparo de ponto de rede	24 horas
Verificar funcionamento em pontos de rede	24 horas
Instalação de enlace de fibra óptica	80 horas
Reparo/Substituição de enlace de fibra óptica	80 horas
Projeto de rede lógica para um novo laboratório de computadores	48 horas
Falha no acesso à rede/Internet cabeada	8 horas

**Para quem se destina:** O acesso é destinado a colaboradores do IMD, sejam eles servidores em efetivo exercício, técnicos administrativos, docentes (efetivos e substitutos), terceirizados FUNPEC ou bolsistas.

**Como solicitar:** O próprio usuário ou sua chefia imediata podem solicitar o serviço através do Service Desk.

### 3.2. Rede sem fio (wi-fi)

A infraestrutura de rede sem fio (wi-fi) do CIVT e do NPITI são de administração e gerência da DTI. O atendimento às solicitações de instalação ou substituição de equipamentos estão condicionados à existência de estoque de material e licenças de software.

Serviços	Acordo de nível de serviço (SLA)
Falha na cobertura de rede sem fio (informar ponto cego)	40 horas
Falha na autenticação	8 horas
Falha no acesso à rede/Internet sem fio	8 horas

**Para quem se destina:** O acesso é destinado a colaboradores do IMD, sejam eles servidores em efetivo exercício, técnicos administrativos, docentes (efetivos e substitutos), terceirizados FUNPEC ou bolsistas.

**Como solicitar:** O próprio usuário ou sua chefia imediata podem solicitar o serviço através do Service Desk.

### 3.3. Gerência de ativos

A infraestrutura de ativos de rede (*switches*, roteadores, pontos de acesso sem fio, etc.) do CIVT e do NPITI são de administração e gerência da DTI. O atendimento às solicitações de instalação ou substituição de equipamentos estão condicionados à disponibilidade de material e licenças de software.

Serviços	Acordo de nível de serviço (SLA)
Instalação de equipamento de rede	80 horas
Realocação de equipamento de rede	80 horas
Remoção de equipamento de rede	40 horas
Reparo/Substituição de equipamento de rede	40 horas
Alocação de endereço IP fixo para ativos de rede	16 horas
Criar/configurar VLAN	24 horas
Criar/configurar DHCP	24 horas

**Para quem se destina:** O acesso é destinado a colaboradores do IMD, sejam eles servidores em efetivo exercício, técnicos administrativos, docentes (efetivos e substitutos), terceirizados FUNPEC ou bolsistas.

**Como solicitar:** O próprio usuário ou sua chefia imediata podem solicitar o serviço através do Service Desk.

### 3.4. Câmeras de segurança

A infraestrutura de câmeras de segurança em rede do CIVT e do NPITI são de administração e gerência da DTI. No entanto, em caso de ocorrências, as solicitações de imagens devem ser realizadas à Diretoria Administrativa, responsável por analisar o caso e solicitar à DTI.

Serviços	Acordo de nível de serviço (SLA)
Solicitação de usuário para acesso à plataforma	8 horas
Solicitação de gravações	8 horas
Instalação de câmera de segurança	80 horas
Realocação de câmera de segurança	80 horas
Remoção de câmera de segurança	40 horas
Reparo/Substituição de câmera de segurança	40 horas

**Para quem se destina:** O acesso é destinado a Diretoria Geral e Administrativa do IMD.

**Como solicitar:** O diretor ou responsável interino pode solicitar o serviço através do Service Desk.

### 3.5. Hospedagem de sites leves

Através do serviço de hospedagem de sites leves, é possível utilizar a infraestrutura do datacenter do IMD para garantir confiabilidade, confidencialidade e disponibilidade das informações. Os sites serão hospedados em máquinas virtuais de administração e gerência da DTI e serão configurados as permissões e o acesso FTP vinculadas ao usuário da rede do responsável para *upload* dos arquivos.

Serviços	Acordo de nível de serviço (SLA)
Solicitação de hospedagem de sites leves	24 horas
Indisponibilidade de acesso ao site (interno/externo)	24 horas





**Para quem se destina:** O acesso é destinado a servidores em efetivo exercício, técnicos administrativos e docentes (efetivos e substitutos), responsáveis pela coordenação ou secretaria de algum projeto ou evento do IMD.

**Como solicitar:** O próprio usuário pode solicitar o serviço através do Service Desk.

### 3.6. DNS

Através do serviço *Domain Name System* (DNS) é possível configurar registros e URLs de acesso a servidores, sites ou sistemas autorizados, no domínio imd.ufrn.br. Para o caso de ser solicitado acesso externo à UFRN, configurações adicionais serão solicitadas à Superintendência de Informática (SINFO).

Serviços	Acordo de nível de serviço (SLA)
Criação/edição de registro (A, AAAA ou CNAME) para acesso interno	8 horas
Criação/edição de registro (A, AAAA ou CNAME) para acesso externo	24 horas
Erro de resolução DNS (interno ou externo)	32 horas

**Para quem se destina:** O acesso é destinado a servidores em efetivo exercício, técnicos administrativos e docentes (efetivos e substitutos), responsáveis pela administração de algum site ou máquina virtual no IMD.

**Como solicitar:** O próprio usuário pode solicitar o serviço através do Service Desk.

### 3.7. Domínio da Rede

Através do serviço de domínio da rede é possível configurar autenticação centralizada para acesso a servidores, sites ou sistemas, no domínio imd.local. Configurações que afetem diversos usuários deverão ser autorizadas pela diretoria ou chefia responsável.

Serviços	Acordo de nível de serviço (SLA)
Configuração de integração LDAPS para autenticação	40 horas
Configuração de Diretiva de Grupo (GPO)	40 horas
Erro de autenticação no domínio	8 horas



**Para quem se destina:** O acesso é destinado a colaboradores do IMD, sejam eles servidores em efetivo exercício, técnicos administrativos, docentes (efetivos e substitutos), terceirizados FUNPEC ou bolsistas.

**Como solicitar:** O próprio usuário ou sua chefia imediata podem solicitar o serviço através do Service Desk.

### 3.8. Servidor de arquivos

Através do serviço de armazenamento de arquivos na rede é possível armazenar arquivos de acesso e uso interno em um servidor no datacenter do IMD. Para isso, é necessário configurar as permissões para acesso aos usuários envolvidos e deve ser autorizada pela diretoria ou chefia responsável.

Serviços	Acordo de nível de serviço (SLA)
Criar/alterar/remover compartilhamento de rede	8 horas
Adicionar/alterar/remover permissões de usuário em um compartilhamento de rede	8 horas
Mapeamento de rede para acesso ao servidor de arquivos	8 horas
Solicitar espaço adicional	8 horas
Erro no acesso/indisponibilidade do servidor de arquivos	8 horas

**Para quem se destina:** O acesso é destinado a colaboradores do IMD, sejam eles servidores em efetivo exercício, técnicos administrativos, docentes (efetivos e substitutos), terceirizados FUNPEC ou bolsistas. Todas as solicitações serão analisadas pela Diretoria de TI.

**Como solicitar:** O próprio usuário ou sua chefia imediata podem solicitar o serviço através do Service Desk.

### 3.9. Gerenciamento do Datacenter (NOC)

Através do gerenciamento do Datacenter é possível ter acesso físico ao datacenter do IMD. Para isso, é necessário seguir as diretrizes da Norma de Acesso ao Datacenter do IMD e visitas devem ser autorizadas pela diretoria de TI e sempre acompanhadas por pelo menos um funcionário do Setor de Redes e Infraestrutura.



Serviços	Acordo de nível de serviço (SLA)
Agendamento de visita para fins educacionais	8 horas
Agendamento de visita para fins empresariais	8 horas
Agendamento técnico para instalações ou manutenções de equipamentos ou infraestrutura do Datacenter	4 horas
Agendamento técnico para instalações ou manutenções de equipamentos localizados no Datacenter (serviços ou projetos)	4 horas

**Para quem se destina:** O acesso é destinado a colaboradores do IMD, sejam eles servidores em efetivo exercício, técnicos administrativos, docentes (efetivos e substitutos), terceirizados FUNPEC ou contratantes de um dos serviços de TI oferecidos pela Diretoria de TI.

**Como solicitar:** O usuário pode solicitar o serviço através do Service Desk.

### 3.10. Máquinas virtuais (VMs)

Através da criação de máquinas virtuais (VMs), o usuário pode ter acesso a servidores com recursos alocados no datacenter do IMD, desde que em conformidade com a disponibilidade de recursos. Para isso, é necessária a autorização pela diretoria de TI.

Serviços	Acordo de nível de serviço (SLA)
Criação de máquina virtual (VM)	8 horas
Alteração de recursos de uma VM	8 horas
Apagar VM	4 horas
Criar <i>snapshot</i> de uma VM	4 horas

**Para quem se destina:** O acesso é destinado a colaboradores do IMD, sejam eles servidores em efetivo exercício, técnicos administrativos, docentes (efetivos e substitutos) ou terceirizados FUNPEC.

**Como solicitar:** O usuário pode solicitar o serviço através do Service Desk.

### 3.11. Repositório Git (GitLab)

Através do servidor GitLab do IMD, é possível ter acesso ao repositório Git localizado no datacenter do IMD. Usuários dos domínios autorizados podem se auto cadastrar, criar e administrar seus repositórios.

Serviços	Acordo de nível de serviço (SLA)
Solicitação de liberação de domínio para cadastro	8 horas
Solicitação de bloqueio/remoção de usuário	8 horas
Solicitação de exclusão de projeto	8 horas

**Para quem se destina:** O acesso é destinado a alunos matriculados em cursos ou turmas do IMD e colaboradores do IMD, sejam eles servidores em efetivo exercício, técnicos administrativos, docentes (efetivos e substitutos), terceirizados FUNPEC, bolsistas e membros de projetos do IMD.

**Como solicitar:** O próprio usuário ou sua chefia imediata podem solicitar o serviço através do Service Desk.

### 3.12. Infraestrutura dos sistemas do IMD

Através da infraestrutura de sistemas é possível hospedar e disponibilizar internamente e externamente os sistemas desenvolvidos pela DTI.

Serviços	Acordo de nível de serviço (SLA)
Deploy ou atualização de sistema em produção	4 horas
Criação/configuração de banco de dados	4 horas
Instalação/configuração de servidor web/proxy	4 horas
Criação/configuração de contêineres Docker	8 horas
Configuração de CI/CD	8 horas

**Para quem se destina:** O acesso é destinado a colaboradores da DTI.

**Como solicitar:** O usuário pode solicitar o serviço através do Service Desk.

### 3.13. Backup



Através da infraestrutura de backup é possível armazenar backups totais, incrementais ou diferenciais, prevenindo a perda de dados e promovendo a segurança da informação. É importante ressaltar que o tamanho e a quantidade de backups armazenados estão condicionados a limitações de *storage* do datacenter do IMD.

Serviços	Acordo de nível de serviço (SLA)
Criação/alteração de <i>job</i> de backup	16 horas
Exclusão de <i>job</i> de backup	4 horas
Restauração de backup	16 horas

**Para quem se destina:** O acesso é destinado a servidores em efetivo exercício, técnicos administrativos e docentes (efetivos e substitutos), responsáveis pela administração de algum site ou máquina virtual no IMD. Todas as solicitações serão analisadas pela Diretoria de TI.

**Como solicitar:** O usuário pode solicitar o serviço através do Service Desk.

### 3.14. Certificados digitais

Através de certificados digitais é possível garantir legitimidade às informações transitadas, garantir a autenticidade e integridade das informações e possibilitar a garantia de validade jurídica a documentos digitais. Para o caso de ser solicitado um certificado digital acima de \*.imd.ufrn.br, configurações adicionais serão solicitadas à Superintendência de Informática (SINFO). Os certificados digitais são assinados pela autoridade certificadora GlobalSign, em parceria com a RNP.

Serviços	Acordo de nível de serviço (SLA)
Criação de certificado digital	32 horas
Renovação de certificado digital	32 horas
Revogação de certificado digital	16 horas

**Para quem se destina:** O acesso é destinado a servidores em efetivo exercício, técnicos administrativos e docentes (efetivos e substitutos), responsáveis pela administração de algum site ou máquina virtual no IMD.

**Como solicitar:** O próprio usuário pode solicitar o serviço através do Service Desk.

### 3.15. Firewall

Através de firewalls é possível prevenir e tentar impedir que pessoas não autorizadas tenham acesso a recursos de uma rede ou de um computador. Isso é realizado através de bloqueios de portas específicas, endereços IP, sites, domínios ou tipos de pacotes ou protocolos. Uma configuração de NAT em um firewall também é necessária para disponibilizar o acesso externo a um site ou serviço e estão limitadas à disponibilidade de IPs públicos administrados pela DTI ou UFRN.

Para os acessos realizados através do link direto IMD <-> PoP/RN, as configurações de firewall são realizadas localmente. Para os demais casos, as configurações serão solicitadas à Superintendência de Informática (SINFO).

Serviços	Acordo de nível de serviço (SLA)
Liberar IP/Porta	8 horas
Bloquear IP/Porta	8 horas
Criar/alterar NAT (Network Address Translation)	16 horas
Remover NAT	8 horas

**Para quem se destina:** O acesso é destinado a servidores em efetivo exercício, técnicos administrativos e docentes (efetivos e substitutos), responsáveis pela administração de algum site ou máquina virtual no IMD ou contratantes de um dos serviços de TI oferecidos pela Diretoria de TI. Todas as solicitações serão analisadas pela Diretoria de TI.

**Como solicitar:** O próprio usuário pode solicitar o serviço através do Service Desk.

### 3.16. Incidentes de segurança

A DTI conta com Grupo de Resposta a Incidentes de Segurança em Computadores em parceria com o Centro de Tratamento e Resposta a Incidentes de Segurança (CeTRIS) da SINFO para investigação e tratamento de ocorrências relacionadas à segurança de computadores.



Serviços	Acordo de nível de serviço (SLA)
Alteração de site/página	32 horas
Indisponibilidade de serviço/equipamento por DoS	8 horas
Invasão de servidor/máquina/equipamento	40 horas
Infecção por malware	40 horas

**Para quem se destina:** O acesso é destinado a servidores em efetivo exercício, técnicos administrativos e docentes (efetivos e substitutos), responsáveis pela administração de algum site ou máquina virtual no IMD ou contratantes de um dos serviços de TI oferecidos pela Diretoria de TI.

**Como solicitar:** O próprio usuário pode solicitar o serviço através do Service Desk.

### 3.17. Nuvem acadêmica (IMD Cloud Academic)

A DTI provê um serviço de infraestrutura em nuvem do tipo IaaS para pesquisas e projetos do IMD chamado IMD Cloud Academic. Através dele, o usuário pode ter acesso a recursos alocados no datacenter do IMD, instanciar suas máquinas e configurar seus servidores da forma que desejar. Para fins de gerenciamento da disponibilidade de recursos, é necessária a autorização pela diretoria de TI.

Serviços	Acordo de nível de serviço (SLA)
Criação/configuração de projeto na IMD Cloud Academic	40 horas
Adição de recursos na IMD Cloud Academic	40 horas
Alteração de permissões/usuários na IMD Cloud Academic	8 horas
Indisponibilidade da IMD Cloud Academic	8 horas
Exclusão de projeto/liberação de recursos na IMD Cloud Academic	8 horas

**Para quem se destina:** O acesso é destinado a servidores em efetivo exercício, técnicos administrativos e docentes (efetivos e substitutos) ou membros de projetos do IMD.

**Como solicitar:** O responsável pelo projeto pode solicitar o serviço através do Service Desk.

### 3.18. Colocação de TI para projetos do IMD

A DTI provê serviço de para alocação de infraestrutura física para servidores e equipamentos tipo rack para pesquisas e projetos do IMD chamado Colocação ou Colocation, que fornece acesso a recursos de rede, ambiente climatizado e redundância energética no datacenter. A DTI não gerencia e não possui acesso aos equipamentos alocados, bem como não é responsável pela instalação ou manutenção dos mesmos. Para fins de gerenciamento da disponibilidade de recursos, é necessária a autorização pela diretoria de TI.

Serviços	Acordo de nível de serviço (SLA)
Autorização para utilização do colocation para projetos do IMD	16 horas
Agendamento para instalação física de equipamentos em colocation	40 horas
Agendamento para manutenção local em equipamentos do colocation	40 horas

**Para quem se destina:** O acesso é destinado a servidores em efetivo exercício, técnicos administrativos e docentes (efetivos e substitutos) ou membros de projetos do IMD.

**Como solicitar:** O responsável pelo projeto pode solicitar o serviço através do Service Desk.

### 3.19. Serviços de Rede a empresas do Parque Tecnológico

#### 3.19.1. Nuvem enterprise (IMD Cloud Enterprise)

A DTI provê um serviço de infraestrutura em nuvem do tipo IaaS para empresas chamado IMD Cloud Enterprise, regulamentado através da Resolução nº 082/2019. Através desse serviço, as empresas podem ter acesso a recursos alocados no datacenter do IMD, instanciar suas máquinas e configurar seus servidores da forma que desejar, a preços competitivos bem abaixo do mercado.

Serviços	Acordo de nível de serviço (SLA)
Solicitação de orçamento para uso da IMD Cloud Enterprise	8 horas
Confecção/renovação de instrumento de contrato	8 horas
Cadastro de projeto na IMD Cloud Enterprise	4 horas
Alteração de cota em projeto na IMD Cloud Enterprise	4 horas





Liberação de credenciais de acesso após assinatura do contrato	4 horas
Indisponibilidade da IMD Cloud Enterprise	4 horas
Encerramento de serviço/exclusão de dados na IMD Cloud Enterprise	4 horas

**Para quem se destina:** Empresas do Inova Metrópole, empresas credenciadas ao Parque Tecnológico Metrópole e empresas ou órgãos parceiros do IMD, regulamentados através da Resolução nº 082/2019.

**Como solicitar:** O responsável pela empresa pode solicitar o orçamento do serviço através do e-mail [servicosdti@imd.ufrn.br](mailto:servicosdti@imd.ufrn.br). Toda a comunicação será feita através desse meio e o acesso à plataforma será liberado após a assinatura do contrato do serviço. Após adesão e enquanto cliente, a empresa poderá solicitar os demais serviços através do Service Desk.

### 3.19.2. Colocação

A DTI provê serviço de para locação de infraestrutura física para servidores e equipamentos tipo rack para empresas chamado Colocação, regulamentado através da Resolução nº 082/2019, que fornece acesso a recursos de rede, ambiente climatizado e redundância energética no datacenter do IMD, a preços praticados bem abaixo do mercado.

Serviços	Acordo de nível de serviço (SLA)
Solicitação de orçamento para uso de Colocação	8 horas
Confecção/renovação de instrumento de contrato	8 horas
Agendamento para instalação física de equipamentos em colocation	4 horas
Agendamento para manutenção local em equipamentos do colocation	4 horas
Encerramento de serviço de colocation	4 horas
Agendamento para desinstalação física de equipamentos em colocation	4 horas

**Para quem se destina:** Empresas do Inova Metrópole, empresas credenciadas ao Parque Tecnológico Metrópole e empresas ou órgãos parceiros do IMD, regulamentados através da Resolução nº 082/2019.

**Como solicitar:** O responsável pela empresa pode solicitar o orçamento do serviço através do e-mail [servicosdti@imd.ufrn.br](mailto:servicosdti@imd.ufrn.br). Toda a comunicação será feita através desse meio e o agendamento da instalação será realizado após a assinatura do contrato do serviço. Após adesão e enquanto cliente, a empresa poderá solicitar os demais serviços através do Service Desk.

### 3.20. Outros serviços

Solicitações a outros serviços de Redes e Infraestrutura que não constam nesse catálogo, serão recebidas e analisadas pela Diretoria de TI dentro do prazo (SLA) de 8 horas úteis.

**Para quem se destina:** O acesso é destinado a usuários do IMD, sejam eles servidores em efetivo exercício, técnicos administrativos, docentes (efetivos e substitutos), terceirizados FUNPEC, bolsistas, membros de projetos do IMD ou contratantes de um dos serviços de TI oferecidos pela Diretoria de TI.

**Como solicitar:** O próprio usuário pode solicitar o serviço através do Service Desk.



## 4. Serviços de Desenvolvimento e Sistemas

### 4.1. Criação de novos sistemas

O atendimento às solicitações de criação de novos sistemas ou evoluções de grande porte estão condicionadas à análise, priorização de demandas, disponibilidade de pessoal e alocação de recursos. Caso a demanda seja priorizada e transformada em projeto, o processo de desenvolvimento de software deverá ser apresentado ao *Product Owner*, que deverá estar apto a participar de todo o processo.

Serviços	Acordo de nível de serviço (SLA)
Análise de proposta de criação de um novo sistema	120 horas
Análise de proposta de criação de um novo aplicativo mobile	120 horas
Análise de proposta de evolução de grande porte em um sistema	120 horas

**Para quem se destina:** O acesso é destinado a colaboradores do IMD, sejam eles servidores em efetivo exercício, técnicos administrativos, docentes (efetivos e substitutos), terceirizados FUNPEC ou bolsistas.

**Como solicitar:** O usuário pode solicitar o serviço através do Service Desk ou diretamente aos Diretores de TI.

### 4.2. Acesso a sistemas desenvolvidos pela DTI

A maioria dos sistemas ou aplicativos desenvolvidos pela DTI permitem que os usuários se auto cadastrem ou sejam cadastrados por outro usuário com papel administrador. Para cadastros de usuários com permissões diferenciadas, usuários necessitam de autorização do setor ou responsável pelo sistema.

Serviços	Acordo de nível de serviço (SLA)
Cadastro de usuários com privilégios papéis existentes	48 horas

Cadastro de usuário comum	48 horas
---------------------------	----------

**Para quem se destina:** O acesso é destinado a colaboradores do IMD, sejam eles servidores em efetivo exercício, técnicos administrativos, docentes (efetivos e substitutos), terceirizados FUNPEC ou bolsistas.

**Como solicitar:** O próprio usuário ou sua chefia imediata podem solicitar o serviço através do Service Desk.

### 4.3. Modificações nos sistemas do IMD

As modificações são serviços que devem ser solicitados para agregar maior confiabilidade aos sistemas, adequação dos sistemas aos processos de negócio já atendidos, rastreamento de informações para averiguação de procedimentos, extração de dados extraordinários de forma justificada ou atualização de informações controladas pelo sistema.

Serviços	Acordo de nível de serviço (SLA)
Correção de defeitos ou bugs	80 horas
Ajustes ou melhorias	160 horas
Auditoria	80 horas
Extração de dados	80 horas
Atualização de dados	80 horas

**Para quem se destina:** O acesso é destinado a colaboradores do IMD, sejam eles servidores em efetivo exercício, técnicos administrativos, docentes (efetivos e substitutos), terceirizados FUNPEC ou bolsistas.

**Como solicitar:** O próprio usuário ou sua chefia imediata podem solicitar o serviço através do Service Desk.

### 4.4. Outros serviços

Solicitações a outros serviços de Desenvolvimento de Sistemas que não constam nesse catálogo, serão recebidas e analisadas pela Diretoria de TI dentro do prazo (SLA) de 8 horas úteis.

**Para quem se destina:** O acesso é destinado a usuários do IMD, sejam eles servidores em efetivo exercício, técnicos administrativos, docentes (efetivos e substitutos), terceirizados FUNPEC ou bolsistas.

**Como solicitar:** O próprio usuário ou sua chefia imediata podem solicitar o serviço através do Service Desk.

## 5. Referências

ADAMS, Simon. **ITIL V3 foundation handbook**. The Stationery Office, 2009.

SINFO. **Catálogo de Serviços de TI**. Natal, RN: UFRN, 2020.

