

**UFPR – UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ**  
**CCE – CENTRO DE COMPUTAÇÃO ELETRÔNICA**

**CARTA DE SERVIÇOS À COMUNIDADE ACADÊMICA DA UFPR**

**Curitiba, 2013.**

# Sumário

1 FORMAS DE CONTATO.....	3
2 HORÁRIO DE DISPONIBILIDADE.....	3
3 ADMINISTRAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE SERVIÇOS.....	4
3.1 Processos.....	4
3.1.1 Instalação/criação de infraestrutura de serviço.....	4
3.1.2 Restauração de backup de infraestrutura de serviço.....	4
3.1.3 Fornecimento de acesso a infraestrutura de serviço.....	5
3.1.4 Configuração de infraestrutura de serviço.....	5
3.1.5 Manutenção/suporte/atualização/licenciamento de infraestrutura de serviço.....	5
3.1.6 Eventos de videoconferência.....	6
3.1.7 Impressão em rede.....	6
3.1.8 Autenticação centralizada.....	6
4 DESENVOLVIMENTO DE SOFTWARE.....	8
4.1 Processos.....	8
4.1.1 Execução e acompanhamento de projetos de desenvolvimento de software.....	8
4.1.2 Manutenção de sistemas de informação.....	8
4.1.3 Desenvolvimento e execução de procedimentos sobre as bases de dados corporativas... ..	9
4.1.4 Projeto de desenvolvimento de sítios web (para técnicos, professores e institucionais)... ..	9
4.1.5 Assessoria para aquisição de software.....	9
5 INFRAESTRUTURA DE REDE E COMUNICAÇÃO (EXCETO TELEFONIA).....	10
5.1 Processos.....	10
5.1.1 Gestão de endereçamento de IP.....	10
5.1.2 Instalação de cabeamento (óptico ou metálico) e pontos de rede.....	10
5.1.3 Orientação e/ou auxílio aos administradores das sub-redes na instalação/ampliação da sub-rede.....	10
5.1.4 Manutenção da rede de dados da UFPR.....	11
6 MANUTENÇÃO DE HARDWARE.....	12
6.1 Processos.....	12
6.1.1 Aquisição de computadores e seus periféricos.....	12
6.1.2 Manutenção de computadores.....	12
6.1.3 Instalação/manutenção de impressoras de rede.....	12
7 APOIO A OPERAÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO.....	14
7.1 Processos.....	14
7.1.1 Atendimento ao usuário.....	14
7.1.2 Treinamento em tecnologias da informação e comunicação.....	14
8 REVISÕES DO DOCUMENTO.....	15

## **1 FORMAS DE CONTATO**

Todos os serviços prestados pelo CCE podem ser acessados:

- através de visita à DAU – Divisão de Apoio ao Usuário;
- pelo telefone (41) 3361-3333;
- via abertura de chamado no sistema Oráculo <<http://www.intranet.ufpr.br/oraculo>> por usuários autenticados na Intranet UFPR; ou ainda
- por e-mail para [dau@ufpr.br](mailto:dau@ufpr.br) .

Alguns serviços possuem a necessidade de formalização da demanda em processo administrativo, seguindo procedimentos específicos, porém se solicitados através das vias citadas, o solicitante receberá as orientações de como proceder.

O sistema Oráculo constitui o ponto central de registro e acompanhamento das demandas de serviços recebidas pelo CCE, através do qual o solicitante terá visibilidade sobre o registro oficial de sua solicitação e sobre os passos do atendimento de seu chamado, bem como do histórico dos atendimentos que já recebeu do CCE. Todos os atendimentos prestados pelo CCE, independente da forma de contato utilizada pelo usuário para informar sua necessidade de um serviço, são registrados neste sistema, indicando quem efetuou a solicitação, para que o solicitante possa seguir acompanhando o atendimento pela própria tela de seu navegador de Internet. A abertura de chamado no sistema Oráculo pelo próprio solicitante agiliza o processo de atendimento à medida que, nesta situação, a solicitação e o registro da mesma estão sendo realizados em um único passo.

## **2 HORÁRIO DE DISPONIBILIDADE**

O CCE presta atendimento à comunidade acadêmica da UFPR de segunda à sexta-feira, das 7h às 19hs, durante todo o ano, salvo em feriados nacionais ou em recessos institucionais. Alguns serviços podem ter seus horários de atendimento ampliados, em consequência de contratação específica.

Solicitações podem ser registradas pelos usuários de serviços do CCE no sistema Oráculo a qualquer momento, 24 horas por dia, 7 dias por semana.

### **3 ADMINISTRAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE SERVIÇOS**

Processos de instalação e manutenção da infraestrutura de serviços de tecnologia da informação e comunicação providos pelo CCE e de acesso aos mesmos.

#### **3.1 Processos**

##### **3.1.1 Instalação/criação de infraestrutura de serviço**

###### 3.1.1.1 Descrição

Instalação/criação de bancos de dados, diretórios de arquivos remotos, listas de distribuição de e-mails, servidores virtuais e domínios *web*.

###### 3.1.1.2 Ambiente de execução do serviço em hardware e software

Linux, Apache, PHP, MySQL, Oracle, Tomcat, JBOSS.

###### 3.1.1.3 Criticidade

Normal.

###### 3.1.1.4 Tempo máximo de atendimento permitido

O tempo poderá variar conforme a necessidade de novos recursos para atendimento da solicitação, como demandas de aquisição de novos hardwares ou softwares, ou ainda de estudo sobre novas tecnologias a serem instaladas. A criação de listas de distribuição de e-mail ou de domínios *web* deverá ocorrer em até 2 dias úteis após a solicitação.

##### **3.1.2 Restauração de backup de infraestrutura de serviço**

###### 3.1.2.1 Descrição

Restauração de backup de bancos de dados, diretórios de arquivos remotos, serviços de caixas de mensagens e servidores virtuais.

###### 3.1.2.2 Criticidade

Alta.

###### 3.1.2.3 Tempo máximo de atendimento permitido

A restauração do backup deverá ocorrer em até 6 horas após a solicitação.

### **3.1.3 Fornecimento de acesso a infraestrutura de serviço**

#### 3.1.3.1 Descrição

Fornecimento de acesso a bancos de dados, diretórios de arquivos remotos, serviços de caixas de mensagens, servidores virtuais, servidores de acesso remoto, sistemas de informação (com autenticação via Internet), domínios *web*, e VoIP.

#### 3.1.3.2 Criticidade

Normal.

#### 3.1.3.3 Tempo máximo de atendimento permitido

Os pedidos de configurações deverão ser atendidos até o próximo dia útil.

### **3.1.4 Configuração de infraestrutura de serviço**

#### 3.1.4.1 Descrição

Configuração de serviços de banco de dados, quotas de e-mails, servidores virtuais, domínios *web*, e de eventos de difusão de vídeo em rede (*streaming*).

#### 3.1.4.2 Criticidade

Normal.

#### 3.1.4.3 Tempo máximo de atendimento permitido

Os pedidos de configurações deverão ser atendidos até o próximo dia útil.

### **3.1.5 Manutenção/suporte/atualização/licenciamento de infraestrutura de serviço**

#### 3.1.5.1 Descrição

Manutenção/suporte/atualização/licenciamento dos serviços de bancos de dados, diretórios de arquivos remotos, serviços de caixas de mensagens, listas de distribuição de e-mails, servidores virtuais, servidores de acesso remoto, sistemas de informação (com autenticação via Internet), domínios *web*, e VoIP.

#### 3.1.5.2 Criticidade

Baixa a Alta, dependendo de prazos ou prioridades institucionais relacionados ao problema.

#### 3.1.5.3 Tempo máximo de atendimento permitido

O tempo para atendimento é de 1 hora para diagnóstico. A resolução do problema deverá ocorrer até o próximo dia útil.

### **3.1.6 Eventos de videoconferência**

#### 3.1.6.1 Descrição

Instalação/criação, fornecimento de acesso e manutenção/suporte/atualização/licenciamento de eventos de videoconferência.

#### 3.1.6.2 Criticidade

Normal.

#### 3.1.6.3 Tempo máximo permitido para recuperação de falha

Um evento de videoconferência, que tenha sofrido interrupção, deverá ser restabelecido em até 20 minutos.

#### 3.1.6.4 Tempo máximo de atendimento permitido

Até 10 dias úteis para análise e resposta.

### **3.1.7 Impressão em rede**

#### 3.1.7.1 Descrição

Suporte e fornecimento de acesso a impressão em rede e manutenção de filas de impressão.

#### 3.1.7.2 Criticidade

Normal a alto, conforme prioridades institucionais.

#### 3.1.7.3 Nível de Backup

Quinzenalmente e com cópias de servidores a cada alteração em configurações.

#### 3.1.7.4 Tempo máximo permitido para recuperação de falha

O tempo máximo para solução do problema é de 8 horas, sendo de 4 horas para unidades que prestam serviços essenciais.

#### 3.1.7.5 Tempo máximo de atendimento permitido

O tempo de primeiro contato com o usuário será de até 2 horas após a abertura de chamado técnico pelo gestor do contrato.

### **3.1.8 Autenticação centralizada**

#### 3.1.8.1 Descrição

Provimento de acesso a serviço de autenticação centralizado para sistemas de informação

utilizados em quaisquer setores administrativos ou acadêmicos da UFPR, bem como fornecimento de acesso à federação CAFe – Comunidade Acadêmica Federada, a sistemas de informação que atendam as diretrizes daquela federação.

#### 3.1.8.2 Criticidade

Normal.

#### 3.1.8.3 Nível de Backup

Diário.

#### 3.1.8.4 Tempo máximo permitido para recover de backup ou falha

24 horas.

#### 3.1.8.5 Tempo máximo de atendimento permitido

O tempo de atendimento para fornecimento da autenticação centralizada e do suporte à conexão ao serviço dependerá da arquitetura e da infraestrutura do sistema a ser atendido.

## **4 DESENVOLVIMENTO DE SOFTWARE**

Serviços de análise, seleção ou desenvolvimento e de manutenção dos sistemas de informação institucionais administrativos.

### **4.1 Processos**

#### **4.1.1 Execução e acompanhamento de projetos de desenvolvimento de software**

##### 4.1.1.1 Descrição

Projeto de novos sistemas refere-se ao levantamento de necessidades de sistemas de informação, que serão analisadas através do estabelecimento de projeto específico. O projeto será encaminhado para análise detalhada e posteriormente para desenvolvimento interno ou contratação de serviços terceirizados de desenvolvimento.

Para solicitar, é necessário seguir procedimento específico, disponível em <http://www.cce.ufpr.br/portal/orientacoes-para-solicitacao-de-projeto-de-sistema-de-informacao/>.

##### 4.1.1.2 Criticidade

Normal.

##### 4.1.1.3 Tempo máximo de atendimento permitido

O contato inicial poderá levar até 15 dias e a conclusão do processo dependerá das especificidades do projeto.

#### **4.1.2 Manutenção de sistemas de informação**

##### 4.1.2.1 Descrição

O serviço envolve a correção de inconformidades e a inclusão de novas funcionalidades nos sistemas de informação utilizados pela instituição que possuam contratos firmados de manutenção de software ou que tenham sido desenvolvidos pelo CCE.

##### 4.1.2.2 Criticidade

Normal, podendo ser alta de acordo com o impacto da inconformidade ou de prazo legal para inclusão de nova funcionalidade.

##### 4.1.2.3 Tempo máximo de atendimento permitido

15 dias, podendo variar conforme negociação com o solicitante, a criticidade e impacto da mudança e a disponibilidade de recurso para a manutenção.



#### **4.1.3 Desenvolvimento e execução de procedimentos sobre as bases de dados corporativas**

##### 4.1.3.1 Descrição

Procedimentos de consulta (informações de suporte ao negócio), inclusão (cargas de dados), alteração ou exclusão de massas de dados sobre as bases de dados corporativas.

##### 4.1.3.2 Criticidade e Tempo máximo de atendimento permitido

A criticidade e o tempo máximo de atendimento permitidos dependerão dos prazos e das especificidades dos processos que originaram as demandas, bem como o tempo entre a chegada da demanda ao CCE e a expiração dos prazos.

#### **4.1.4 Projeto de desenvolvimento de sítios web (para técnicos, professores e institucionais)**

##### 4.1.4.1 Descrição

Desenvolvimento, suporte e manutenção de sítios web, definição de estrutura e desenho do leiaute do sítio, programação e implantação dentro da plataforma de gestão de conteúdos homologada na Instituição.

##### 4.1.4.2 Criticidade

Baixa.

##### 4.1.4.3 Tempo máximo de atendimento permitido

O tempo de atendimento dependerá da complexidade, da prioridade institucional e da fila de projetos.

#### **4.1.5 Assessoria para aquisição de software**

##### 4.1.4.1 Descrição

Apoio para mapeamento de processos de negócio, orientação para especificação de requisitos funcionais, especificação de requisitos não funcionais, pesquisa por alternativas de software livre e encaminhamento para aquisição.

##### 4.1.4.2 Criticidade

A criticidade depende das prioridades institucionais sobre a unidade e os processos a serem atendidos pela aquisição.

##### 4.1.4.3 Tempo máximo de atendimento permitido

2 meses.

## **5 INFRAESTRUTURA DE REDE E COMUNICAÇÃO (EXCETO TELEFONIA)**

Provê à comunidade acadêmica acesso a Internet e gerencia redes de dados internas da Universidade.

### **5.1 Processos**

#### **5.1.1 Gestão de endereçamento de IP**

##### 5.1.1.1 Descrição do serviço

Provimento de conexão de computadores à rede cabeada de dados da UFPR.

##### 5.1.1.2 Criticidade

Normal.

##### 5.1.1.3 Tempo máximo de atendimento permitido

24 horas.

#### **5.1.2 Instalação de cabeamento (óptico ou metálico) e pontos de rede**

##### 5.1.2.1 Descrição

Instalação e readequação de cabeamento (óptico e metálico) e pontos de rede nas unidades administrativas e acadêmicas da UFPR.

##### 5.1.2.2 Criticidade

Baixa.

##### 5.1.2.3 Tempo máximo de atendimento permitido

O tempo de avaliação da solicitação será de até 3 dias úteis. O tempo de instalação de cabeamento depende da complexidade do ambiente estrutural e do tamanho do cabeamento a ser instalado, conforme avaliado.

#### **5.1.3 Orientação e/ou auxílio aos administradores das sub-redes na instalação/ampliação da sub-rede**

##### 5.1.3.1 Descrição

Criação e manutenção de rede local virtual, alocação de faixa de IPs, orientação para configuração dos computadores que ingressarão na sub-rede.

#### 5.1.3.2 Criticidade

Normal.

#### 5.1.3.3 Tempo máximo de atendimento permitido

O tempo de disponibilização de nova sub-rede ou ampliação de rede local virtual é de 48 horas.

### **5.1.4 Manutenção da rede de dados da UFPR**

#### 5.1.4.1 Descrição

Disponibilizar, otimizar e manter recursos da rede de dados da UFPR.

#### 5.1.4.2 Horário de disponibilidade

O serviço de manutenção da rede é oferecido à comunidade acadêmica, de segunda à sexta-feira, das 07h às 19hs, para pontos de rede e em tempo integral para infraestrutura.

#### 5.1.4.3 Criticidade

Alta.

#### 5.1.4.4 Tempo máximo de atendimento permitido

O tempo de atendimento poderá variar consideravelmente, dependendo de contratos de manutenção e da natureza do problema.

## **6 MANUTENÇÃO DE HARDWARE**

Correção de defeitos em computadores e periféricos distribuídos pelo CCE na Universidade. Realização de testes e estudos de novos equipamentos a serem disponibilizados.

### **6.1 Processos**

#### **6.1.1 Aquisição de computadores e seus periféricos**

##### 6.1.1.1 Descrição do serviço

Receber pedidos de aquisição, dimensionar a demanda, especificar, planejar e executar a aquisição de computadores e seus periféricos.

##### 6.1.1.2 Criticidade

Baixa.

##### 6.1.1.3 Tempo máximo de atendimento permitido

Concluir processo licitatório (registro de preços) até março de cada ano. Levantamento de demanda e especificação técnica dos computadores e periféricos para aquisição no ano seguinte concluídas até outubro de cada ano.

#### **6.1.2 Manutenção de computadores**

##### 6.1.2.1 Descrição

Conserto de computadores patrimoniados da UFPR.

##### 6.1.2.2 Criticidade

Baixa.

##### 6.1.2.3 Tempo máximo de atendimento permitido

Para equipamentos fora de garantia, será atendido no prazo de 48 horas, podendo variar conforme o tamanho da fila de atendimento. Equipamentos em garantia tem prazo de atendimento especificado nos respectivos contratos de garantia de hardware.

#### **6.1.3 Instalação/manutenção de impressoras de rede**

##### 6.1.3.1 Descrição

Instalação, remanejamento e manutenção de impressoras de rede e de suprimentos para as mesmas.

#### 6.1.3.2 Criticidade

Normal a alto, conforme prioridades institucionais.

#### 6.1.3.3 Nível de Backup

A substituição de equipamentos de impressão sem conserto deverá ocorrer em até 4 horas, após passadas 8 horas sem que o problema na impressora tenha sido resolvido.

#### 6.1.3.4 Tempo máximo permitido para recuperação de falha

O tempo máximo para solução do problema é de 8 horas, sendo de 4 horas para unidades que prestam serviços essenciais.

#### 6.1.3.5 Tempo máximo de atendimento permitido

O tempo de primeiro contato com o usuário será de até 2 horas após a abertura de chamado técnico pelo gestor do contrato.

## **7 APOIO A OPERAÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO**

Atendimento, em primeiro nível, à comunidade acadêmica para os serviços do CCE, fornecendo o conhecimento necessário para operacionalização das tecnologias utilizadas no cotidiano das atividades institucionais de professores e técnicos administrativos.

### **7.1 Processos**

#### **7.1.1 Atendimento ao usuário**

##### 7.1.1.1 Descrição

Atendimento ao usuário de tecnologia da informação, registro de solicitações de atendimento, coleta de informações necessárias para o provimento de soluções, encaminhamento de atendimentos para atendentes especializados.

##### 7.1.1.2 Criticidade

Alta.

##### 7.1.1.3 Tempo máximo de atendimento permitido

Imediato, dentro do horário de atendimento do CCE.

#### **7.1.2 Treinamento em tecnologias da informação e comunicação**

##### 7.1.2.1 Descrição

Transferência de tecnologia, em atendimento às demandas institucionais por conhecimento técnico para operacionalização das tecnologias utilizadas no cotidiano das atividades institucionais de professores e técnicos administrativos.

##### 7.1.1.2 Criticidade

Normal.

##### 7.1.1.3 Tempo máximo de atendimento permitido

Atendimento conforme agendas da unidade solicitante e da equipe do CCE que prestará o treinamento.

## **8 REVISÕES DO DOCUMENTO**

A Carta de Serviços à Comunidade Acadêmica da UFPR deverá ter revisões iniciadas até 1 ano após publicada a versão anterior. A revisão de cada versão deverá estar concluída até 15 meses após a publicação da última versão.