

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SERGIPE  
DIRETORIA DE TECNOLOGIADA INFORMAÇÃO

**CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TI**  
(Referência: Agosto 2017)

<b>ID DO SERVIÇO</b>	<b>NOME DO SERVIÇO</b>	<b>PÚBLICO-ALVO</b>	<b>REQUISITOS PARA ACESSO AO SERVIÇO</b>	<b>CATEGORIA</b>	<b>GRUPO DO SERVIÇO</b>	<b>GRUPO RESPONSÁVEL</b>	<b>SLA HORAS ÚTEIS</b>
<b>1.</b>	Informar problema na alteração da senha de acesso do SIG-id	Técnicos Administrativos, Docentes e Terceirizados do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor ou terceirizado do IFS	Sistemas	Acesso e contas - SIG-id	Local	8
<b>2.</b>	Solicitar criação/exclusão de conta de acesso ao SIG-id para prestadores de serviço	Terceirizados do IFS	Possuir vínculo ativo como terceirizado do IFS	Sistemas	Acesso e contas - SIG-id	Local	16
<b>3.</b>	Solicitar criação de e-mail institucional	Técnicos Administrativos, Docentes e Terceirizados do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor ou terceirizado do IFS	Redes e Internet	E-mail	Local	24
<b>4.</b>	Solicitar criação de e-mail para setor/projeto/evento	Técnicos Administrativos e Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Redes e Internet	E-mail	Local	24
<b>5.</b>	Solicitar aumento de cota da caixa de e-mail institucional	Técnicos Administrativos e Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Redes e Internet	E-mail	Local	16
<b>6.</b>	Informar recebimento de SPAM	Técnicos Administrativos e Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Redes e Internet	E-mail	Sistêmico	40
<b>7.</b>	Solicitar criação ou alteração de lista e-mail institucional	Técnicos Administrativos e Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Redes e Internet	E-mail	Local	24
<b>8.</b>	Solicitar redefinição da senha de acesso ao e-mail institucional	Técnicos Administrativos, Docentes e Terceirizados do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor ou terceirizado do IFS	Redes e Internet	E-mail	Local	8
<b>9.</b>	Informar outros problemas de e-mail	Técnicos Administrativos, Docentes e Terceirizados do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor ou terceirizado do IFS	Redes e Internet	E-mail	Sistêmico	40
<b>10.</b>	Solicitar correção de defeito ou mau funcionamento de equipamento de TI	Técnicos Administrativos, Docentes e Terceirizados do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor ou terceirizado do IFS	Equipamentos	Equipamentos de TI	Local	12

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SERGIPE  
DIRETORIA DE TECNOLOGIADA INFORMAÇÃO

**CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TI**

(Referência: Agosto 2017)

<b>ID DO SERVIÇO</b>	<b>NOME DO SERVIÇO</b>	<b>PÚBLICO-ALVO</b>	<b>REQUISITOS PARA ACESSO AO SERVIÇO</b>	<b>CATEGORIA</b>	<b>GRUPO DO SERVIÇO</b>	<b>GRUPO RESPONSÁVEL</b>	<b>SLA HORAS ÚTEIS</b>
<b>11.</b>	Solicitar empréstimo de equipamentos de TI	Técnicos Administrativos, Docentes e Terceirizados do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor ou terceirizado do IFS	Equipamentos	Equipamentos de TI	Local	12
<b>12.</b>	Solicitar suporte da equipe de TI na mudança ou localização de equipamento	Técnicos Administrativos, Docentes e Terceirizados do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor ou terceirizado do IFS	Equipamentos	Equipamentos de TI	Local	12
<b>13.</b>	Solicitar instalação de equipamento de TI	Técnicos Administrativos, Docentes e Terceirizados do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor ou terceirizado do IFS	Equipamentos	Equipamentos de TI	Local	24
<b>14.</b>	Solicitar instalação de softwares aplicativos	Técnicos Administrativos, Docentes e Terceirizados do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor ou terceirizado do IFS	Suporte	Computador	Local	16
<b>15.</b>	Solicitar instalação e configuração de periféricos	Técnicos Administrativos, Docentes e Terceirizados do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor ou terceirizado do IFS	Suporte	Computador	Local	16
<b>16.</b>	Solicitar agendamento de Videoconferência	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Suporte	Telefonia	Sistêmico	24
<b>17.</b>	Solicitar configuração de Webconferência pelo E-mail Institucional	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Redes e Internet	E-mail	Local	16
<b>18.</b>	Informar defeito ou mau funcionamento de Ramais	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Suporte	Telefonia	Local	32
<b>19.</b>	Solicitar mudança de Ramal	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Suporte	Telefonia	Local	24

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SERGIPE  
DIRETORIA DE TECNOLOGIADA INFORMAÇÃO

**CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TI**

(Referência: Agosto 2017)

ID DO SERVIÇO	NOME DO SERVIÇO	PÚBLICO-ALVO	REQUISITOS PARA ACESSO AO SERVIÇO	CATEGORIA	GRUPO DO SERVIÇO	GRUPO RESPONSÁVEL	SLA HORAS ÚTEIS
20.	Solicitar criação de usuário para acesso a rede	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Redes e Internet	Redes e Conectividade	Local	16
21.	Solicitar acesso/criação de pasta compartilhada na rede	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Redes e Internet	Redes e Conectividade	Local	16
22.	Solicitar redefinição da senha de acesso ao Q-Acadêmico	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Sistemas	Q-Acadêmico	Local	8
23.	Solicitar implantação ou alteração de perfil de acesso no Q-Acadêmico	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Sistemas	Q-Acadêmico	Local	16
24.	Informar problema no lançamento de notas, faltas ou conteúdo programático em diários	Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Sistemas	Q-Acadêmico	Sistêmico	32
25.	Informar outros problemas no Q-Acadêmico	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Sistemas	Q-Acadêmico	Sistêmico	40
26.	Solicitar implantação ou alteração de perfil de acesso a módulos do SIGRH	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Sistemas	SIGADMIN	Local	16
27.	Solicitar implantação ou alteração de perfil de acesso a módulos do SIPAC	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Sistemas	SIGADMIN	Local	16
28.	Informar problemas de sistema com módulo Frequência (Ponto Eletrônico)	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Sistemas	SIGRH	Sistêmico	32
29.	Informar problemas de sistema com módulo Férias	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Sistemas	SIGRH	Sistêmico	32
30.	Informar problemas de sistema com módulo Capacitação	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Sistemas	SIGRH	Sistêmico	40

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SERGIPE  
DIRETORIA DE TECNOLOGIADA INFORMAÇÃO

**CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TI**

(Referência: Agosto 2017)

<b>ID DO SERVIÇO</b>	<b>NOME DO SERVIÇO</b>	<b>PÚBLICO-ALVO</b>	<b>REQUISITOS PARA ACESSO AO SERVIÇO</b>	<b>CATEGORIA</b>	<b>GRUPO DO SERVIÇO</b>	<b>GRUPO RESPONSÁVEL</b>	<b>SLA HORAS ÚTEIS</b>
<b>31.</b>	Informar problemas de sistema com módulo Comissões	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Sistemas	SIGRH	Sistêmico	40
<b>32.</b>	Informar problemas de sistema com módulo Colegiados	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Sistemas	SIGRH	Sistêmico	40
<b>33.</b>	Informar problemas de sistema com módulo Financeiro	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Sistemas	SIGRH	Sistêmico	40
<b>34.</b>	Informar problemas de sistema na tramitação de processos	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Sistemas	SIPAC	Sistêmico	32
<b>35.</b>	Informar problemas de sistema na tramitação de memorandos eletrônicos	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Sistemas	SIPAC	Sistêmico	32
<b>36.</b>	Informar problemas de sistema com módulo Protocolo	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Sistemas	SIPAC	Sistêmico	40
<b>37.</b>	Informar problemas de sistema com módulo Contratos	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Sistemas	SIPAC	Sistêmico	40
<b>38.</b>	Informar problemas de sistema com módulo Compras	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Sistemas	SIPAC	Sistêmico	40
<b>39.</b>	Informar problemas de sistema com módulo Auditoria e Controle Interno	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Sistemas	SIPAC	Sistêmico	40
<b>40.</b>	Informar problemas de sistema com módulo Almoxarifado	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Sistemas	SIPAC	Sistêmico	40
<b>41.</b>	Informar problemas de sistema com módulo Boletim de Serviços	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Sistemas	SIPAC	Sistêmico	40

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SERGIPE  
DIRETORIA DE TECNOLOGIADA INFORMAÇÃO

**CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TI**

(Referência: Agosto 2017)

<b>ID DO SERVIÇO</b>	<b>NOME DO SERVIÇO</b>	<b>PÚBLICO-ALVO</b>	<b>REQUISITOS PARA ACESSO AO SERVIÇO</b>	<b>CATEGORIA</b>	<b>GRUPO DO SERVIÇO</b>	<b>GRUPO RESPONSÁVEL</b>	<b>SLA HORAS ÚTEIS</b>
42.	Informar problemas de sistema com módulo Patrimônio Móvel	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Sistemas	SIPAC	Sistêmico	40
43.	Informar problemas de sistema com módulo Licitações	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Sistemas	SIPAC	Sistêmico	40
44.	Informar problemas de sistema com módulo Orçamento	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Sistemas	SIPAC	Sistêmico	40
45.	Informar problemas de sistema com módulo Transportes	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Sistemas	SIPAC	Sistêmico	40
46.	Informar problemas de sistema com módulo Liquidação de Despesas	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Sistemas	SIPAC	Sistêmico	40
47.	Informar problemas de sistema com módulo Catálogo de Materiais	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Sistemas	SIPAC	Sistêmico	40
48.	Informar problemas de sistema com módulo Projetos/Convênios	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Sistemas	SIPAC	Sistêmico	40
49.	Informar problemas de sistema com módulo Infraestrutura	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Sistemas	SIPAC	Sistêmico	40
50.	Informar problemas de acesso ou visualização de chamados no GLPI	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Sistemas	GLPI	Sistêmico	32
51.	Solicitar revisão de chamado no GLPI	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Sistemas	GLPI	Sistêmico	16
52.	Informar problemas de sistema com GLPI	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Sistemas	GLPI	Sistêmico	40

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SERGIPE  
DIRETORIA DE TECNOLOGIADA INFORMAÇÃO

**CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TI**

(Referência: Agosto 2017)

<b>ID DO SERVIÇO</b>	<b>NOME DO SERVIÇO</b>	<b>PÚBLICO-ALVO</b>	<b>REQUISITOS PARA ACESSO AO SERVIÇO</b>	<b>CATEGORIA</b>	<b>GRUPO DO SERVIÇO</b>	<b>GRUPO RESPONSÁVEL</b>	<b>SLA HORAS ÚTEIS</b>
<b>53.</b>	Informar problemas de sistema com Pergamum	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Sistemas	Pergamum	Sistêmico	40
<b>54.</b>	Informar problemas de sistema com Plataforma OJS	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Sistemas	Plataforma OJS	Sistêmico	32
<b>55.</b>	Informar problemas de sistema com PRAAE	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Sistemas	PRAAE	Sistêmico	32
<b>56.</b>	Informar problemas de sistema com Sistema de Remoção Interna	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Sistemas	Remoção Interna	Sistêmico	32
<b>57.</b>	Informar problemas de sistema com Sistema RSC	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Sistemas	Sistema RSC	Sistêmico	32
<b>58.</b>	Informar problemas de sistema com Sistema SGA	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Sistemas	Sistema RSC	Sistêmico	32
<b>59.</b>	Informar problema na alteração da senha de acesso ao painel de administração de Website Institucional	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Sistemas	Website	Local	16
<b>60.</b>	Solicitar criação/exclusão de conta de acesso ao painel de Administração de Website Institucional	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Sistemas	Website	Local	16
<b>61.</b>	Solicitar implantação ou alteração do perfil/grupo de acesso ao painel de Administração de Website Institucional	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Sistemas	Website	Sistêmico	32
<b>62.</b>	Informar problemas de sistema com SISPUBLI	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Sistemas	SISPUBLI	Sistêmico	32

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SERGIPE  
DIRETORIA DE TECNOLOGIADA INFORMAÇÃO

**CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TI**

(Referência: Agosto 2017)

ID DO SERVIÇO	NOME DO SERVIÇO	PÚBLICO-ALVO	REQUISITOS PARA ACESSO AO SERVIÇO	CATEGORIA	GRUPO DO SERVIÇO	GRUPO RESPONSÁVEL	SLA HORAS ÚTEIS
63.	Solicitar Acesso Remoto a rede IFS	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Redes e Internet	Redes e Conectividade	Local	8
64.	Informar problemas de Conectividades com a Internet	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Redes e Internet	Redes e Conectividade	Local	8
65.	Informar problemas de sistema com Moodle	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Sistemas	Moodle	Sistêmico	32
66.	Informar problemas de sistema com Geplanes	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Sistemas	Geplanes	Sistêmico	32
67.	Informar problemas de sistema no Website Institucional ou Hotsites	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Sistemas	Website	Sistêmico	32
68.	Informar problemas com atualização de conteúdo no Website Institucional ou Hotsites	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Sistemas	Website	Local	24
69.	Informar problemas de sistema com LDAP	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Sistemas	LDAP	Sistêmico	40
70.	Informar problemas de Acesso a Rede para Visitantes	Técnicos Administrativos, Docentes e Terceirizados do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor ou terceirizado do IFS	Redes e Internet	Redes e Conectividade	Local	16
71.	Informar problemas de sistema com Limesurvey	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Sistemas	Limesurvey	Sistêmico	32
72.	Informar problemas de acesso aos serviços da Rede CAFe (CAPES, DreamSpark, ...)	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Redes e Internet	Redes e Conectividade	Sistêmico	32

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SERGIPE  
DIRETORIA DE TECNOLOGIADA INFORMAÇÃO

**CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TI**

(Referência: Agosto 2017)

<b>ID DO SERVIÇO</b>	<b>NOME DO SERVIÇO</b>	<b>PÚBLICO-ALVO</b>	<b>REQUISITOS PARA ACESSO AO SERVIÇO</b>	<b>CATEGORIA</b>	<b>GRUPO DO SERVIÇO</b>	<b>GRUPO RESPONSÁVEL</b>	<b>SLA HORAS ÚTEIS</b>
<b>73.</b>	Informar problemas de acesso aos serviços da Intranet	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Redes e Internet	Redes e Conectividade	Local	16
<b>74.</b>	Solicitar bloqueio/desbloqueio a Websites	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Redes e Internet	Redes e Conectividade	Local	16
<b>75.</b>	Informar problemas com Softwares Aplicativos	Técnicos Administrativos, Docentes e Terceirizados do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor ou terceirizado do IFS	Suporte	Computador	Local	16
<b>76.</b>	Informar problemas na substituição de suprimentos em Equipamentos de TI	Técnicos Administrativos, Docentes e Terceirizados do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor ou terceirizado do IFS	Equipamentos	Equipamentos de TI	Local	8
<b>77.</b>	Solicitar liberação de acesso a conteúdo de streaming	Técnicos Administrativos, Docentes e Terceirizados do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor ou terceirizado do IFS	Redes e Internet	Redes e Conectividade	Local	24
<b>78.</b>	Solicitar desbloqueio do acesso ao servidor de arquivos	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Redes e Internet	Redes e Conectividade	Local	16
<b>79.</b>	Solicitar desbloqueio do acesso a Internet	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Redes e Internet	Redes e Conectividade	Local	16
<b>80.</b>	Informar problemas de acesso aos recursos do Programa "Google for Education"	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Redes e Internet	Redes e Conectividade	Local	16
<b>81.</b>	Informar problemas de acesso aos recursos do Programa "Office 365 Education"	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Redes e Internet	Redes e Conectividade	Local	16
<b>82.</b>	Informar problemas de acesso aos recursos do Programa "Microsoft DreamSpark ou Microsoft Imagine"	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Redes e Internet	Redes e Conectividade	Local	16



INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SERGIPE  
DIRETORIA DE TECNOLOGIADA INFORMAÇÃO

**CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TI**

(Referência: Agosto 2017)

<b>ID DO SERVIÇO</b>	<b>NOME DO SERVIÇO</b>	<b>PÚBLICO-ALVO</b>	<b>REQUISITOS PARA ACESSO AO SERVIÇO</b>	<b>CATEGORIA</b>	<b>GRUPO DO SERVIÇO</b>	<b>GRUPO RESPONSÁVEL</b>	<b>SLA HORAS ÚTEIS</b>
<b>83.</b>	Informar problemas no sistema para gerenciamento de impressão (PrintAudit)	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Sistemas	PrintAudit	Local	32
<b>84.</b>	Solicitar alteração na cota de impressão	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Suporte	Computador	Local	8
<b>85.</b>	Informar problemas no armazenamento de dados no servidor de arquivos	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Redes e Internet	Redes e Conectividade	Local	16
<b>86.</b>	Solicitar alteração de cota padrão em pasta compartilhada na rede	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Redes e Internet	Redes e Conectividade	Local	16
<b>87.</b>	Informar comportamentos inesperados ou falhas na plataforma "Google for Education"	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Redes e Internet	Redes e Conectividade	Local	40
<b>88.</b>	Informar comportamentos inesperados ou falhas na plataforma "Office 365 Education"	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Redes e Internet	Redes e Conectividade	Local	40
<b>89.</b>	Informar comportamentos inesperados ou falhas na plataforma "Microsoft DreamSpark ou Microsoft Imagine"	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Redes e Internet	Redes e Conectividade	Local	40
<b>90.</b>	Solicitar inclusão de software aplicativo no catálogo padrão	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Redes e Internet	Redes e Conectividade	Local	80
<b>91.</b>	Identificação do Abuso de sítios	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS		Segurança da Informação	Serviços Avançado em Segurança da Informação	Sistêmico	16
<b>92.</b>	Identificação da injeção remota de arquivos	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS		Segurança da Informação	Serviços Avançado em Segurança da Informação	Sistêmico	16

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SERGIPE  
DIRETORIA DE TECNOLOGIADA INFORMAÇÃO

**CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TI**

(Referência: Agosto 2017)

ID DO SERVIÇO	NOME DO SERVIÇO	PÚBLICO-ALVO	REQUISITOS PARA ACESSO AO SERVIÇO	CATEGORIA	GRUPO DO SERVIÇO	GRUPO RESPONSÁVEL	SLA HORAS ÚTEIS
93.	Uso abusivo de servidores de e-mail	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS		Segurança da Informação	Serviços Avançado em Segurança da Informação	Sistêmico	16
94.	Detecção da Hospedagem ou redirecionamento de artefatos ou códigos maliciosos	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS		Segurança da Informação	Serviços Avançado em Segurança da Informação	Sistêmico	08
95.	Detecção de Ataques de negação de serviço	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS		Segurança da Informação	Serviços Avançado em Segurança da Informação	Sistêmico	16
96.	Uso ou acesso não autorizado a sistema ou dados	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS		Segurança da Informação	Serviços Avançado em Segurança da Informação	Sistêmico	08
97.	Detecção da execução de scanners de Rede	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS		Segurança da Informação	Serviços Avançado em Segurança da Informação	Sistêmico	16
98.	Detecção do Comprometimento de computadores ou redes	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS		Segurança da Informação	Serviços Avançado em Segurança da Informação	Local	16
99.	Desrespeito à política de segurança ou uso inadequado dos recursos de Tecnologia da Informação (TI)	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS		Segurança da Informação	Serviços Avançado em Segurança da Informação	Sistêmico	24
100.	Detecção de Ataques de engenharia social – phishing	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS		Segurança da Informação	Serviços Avançado em Segurança da Informação	Sistêmico	16
101.	Identificação de Cópia ou distribuição não autorizada de material protegido por direitos autorais	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS		Segurança da Informação	Serviços Avançado em Segurança da Informação	Sistêmico	16
102.	Identificação de anomalias de rede	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS		Segurança da Informação	Serviços Avançado em Segurança da Informação	Sistêmico	16

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SERGIPE  
DIRETORIA DE TECNOLOGIADA INFORMAÇÃO

**CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TI**

(Referência: Agosto 2017)

ID DO SERVIÇO	NOME DO SERVIÇO	PÚBLICO-ALVO	REQUISITOS PARA ACESSO AO SERVIÇO	CATEGORIA	GRUPO DO SERVIÇO	GRUPO RESPONSÁVEL	SLA HORAS ÚTEIS
<b>103.</b>	Identificação de ataques “brute force”	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS		Segurança da Informação	Serviços Avançado em Segurança da Informação	Sistêmico	16
<b>104.</b>	Homologação da Liberação de Portas em Firewall/Switch (Interno)	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS		Segurança da Informação	Serviços Avançado em Segurança da Informação	Sistêmico	16
<b>105.</b>	Homologação da Liberação de Portas em Firewall/Switch (Externo)	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS		Segurança da Informação	Serviços Avançado em Segurança da Informação	Sistêmico	16
<b>106.</b>	Homologação da Publicação de Aplicações Web	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS		Segurança da Informação	Serviços Avançado em Segurança da Informação	Sistêmico	80
<b>107.</b>	Problemas relacionadas com regras de acesso para servidores WEB (JBoss, Apache, Tomcat,...)	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS		Segurança da Informação	Serviços Avançado em Segurança da Informação	Sistêmico	16
<b>108.</b>	Problemas relacionadas com regras de acesso para aplicações PHP	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS		Segurança da Informação	Serviços Avançado em Segurança da Informação	Sistêmico	16
<b>109.</b>	Problemas relacionadas com regras de acesso para aplicações JAVA	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS		Segurança da Informação	Serviços Avançado em Segurança da Informação	Sistêmico	16
<b>110.</b>	Problemas relacionadas com regras de acesso para aplicações PYTHON	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS		Segurança da Informação	Serviços Avançado em Segurança da Informação	Sistêmico	16
<b>111.</b>	Problemas relacionadas com regras de acesso para aplicações RUBY	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS		Segurança da Informação	Serviços Avançado em Segurança da Informação	Sistêmico	16
<b>112.</b>	Problemas relacionadas com regras de acesso para aplicações C#	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS		Segurança da Informação	Serviços Avançado em Segurança da Informação	Sistêmico	16
<b>113.</b>	Problemas relacionadas com regras de acesso para aplicações ShellScript	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS		Segurança da Informação	Serviços Avançado em Segurança da Informação	Sistêmico	16

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SERGIPE  
DIRETORIA DE TECNOLOGIADA INFORMAÇÃO

**CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TI**

(Referência: Agosto 2017)

ID DO SERVIÇO	NOME DO SERVIÇO	PÚBLICO-ALVO	REQUISITOS PARA ACESSO AO SERVIÇO	CATEGORIA	GRUPO DO SERVIÇO	GRUPO RESPONSÁVEL	SLA HORAS ÚTEIS
<b>114.</b>	Problemas relacionadas com regras de acesso para aplicações VB	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS		Segurança da Informação	Serviços Avançado em Segurança da Informação	Sistêmico	16
<b>115.</b>	Solicitar Credenciais de Acesso para VPN	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS		Segurança da Informação	Serviços Avançado em Segurança da Informação	Sistêmico	16
<b>116.</b>	Falha na propagação de SSID	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS	1. Informar breve histórico das ações adotadas para sanar o problema até o momento (Testes de Conectividade).		Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	16
<b>117.</b>	Falha na Comunicação do AP com a Controladora	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS	1. Informar breve histórico das ações adotadas para sanar o problema até o momento (Testes de Conectividade). 2. Anexar screenshot do status da conexão VPN;		Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	16
<b>118.</b>	Inclusão de AP em ACL da Controladora	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS ocupante de cargo na área de TI		Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	08
<b>119.</b>	Problema de Autenticação com LDAP	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS	1. Anexar screenshot da tela de autenticação onde o problema foi identificado		Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	08
<b>120.</b>	Inclusão de Registro A no NS "ifs.edu.br" (Interno e Externo)	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS	1. Informar a descrição para o novo registro em formato FQDN; 2. Informar o endereço IP que deverá ser		Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	16

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SERGIPE  
DIRETORIA DE TECNOLOGIADA INFORMAÇÃO

**CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TI**

(Referência: Agosto 2017)

ID DO SERVIÇO	NOME DO SERVIÇO	PÚBLICO-ALVO	REQUISITOS PARA ACESSO AO SERVIÇO	CATEGORIA	GRUPO DO SERVIÇO	GRUPO RESPONSÁVEL	SLA HORAS ÚTEIS
			associado ao novo registro.				
<b>121.</b>	Inclusão de Registro A no NS "ifs.edu.br" (Interno)	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informar a descrição para o novo registro em formato FQDN;</li> <li>2. Informar o endereço IP que deverá ser associado ao novo registro.</li> </ol>		Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	16
<b>122.</b>	Inclusão de Registro CNAME no NS "ifs.edu.br"	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informar a descrição para o CNAME;</li> <li>2. Informar a descrição para o registro associado em formato FQDN.</li> </ol>		Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	16
<b>123.</b>	Serviço de DNS inoperante (Interno)	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Anexar screenshot da tela de execução do teste "nslookup";</li> <li>2. Anexar screenshot do status do serviço do console MMC;</li> </ol>		Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	08
<b>124.</b>	Serviço de DNS inoperante (Externo)	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Anexar screenshot da tela de execução do teste "nslookup".</li> </ol>		Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	08
<b>125.</b>	Outros problemas relacionados a DNS	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informar breve histórico das ações adotadas para sanar o problema até o momento (Testes de Conectividade).</li> </ol>		Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	40

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SERGIPE  
DIRETORIA DE TECNOLOGIADA INFORMAÇÃO

**CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TI**

(Referência: Agosto 2017)

ID DO SERVIÇO	NOME DO SERVIÇO	PÚBLICO-ALVO	REQUISITOS PARA ACESSO AO SERVIÇO	CATEGORIA	GRUPO DO SERVIÇO	GRUPO RESPONSÁVEL	SLA HORAS ÚTEIS
126.	Serviço DHCP inoperante	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informar breve histórico das ações adotadas para sanar o problema até o momento (Testes de Conectividade);</li> <li>2. Anexar screenshot do status do serviço do console MMC.</li> </ol>		Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	08
127.	Outros problemas relacionados a DHCP	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informar breve histórico das ações adotadas para sanar o problema até o momento.</li> </ol>		Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	40
128.	Outros problemas com compartilhamento de arquivos	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Anexar screenshot do erro no acesso ao diretório;</li> <li>2. Anexar screenshot das propriedades da conta do usuário que indique os grupos no AD que ele pertence.</li> </ol>		Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	16
129.	Outros problemas com permissões em objetos do Active Directory	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informar breve histórico das ações adotadas para sanar o problema até o momento;</li> <li>2. Anexar screenshot das propriedades da conta do usuário que indique</li> </ol>		Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	16

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SERGIPE  
DIRETORIA DE TECNOLOGIADA INFORMAÇÃO

**CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TI**

(Referência: Agosto 2017)

ID DO SERVIÇO	NOME DO SERVIÇO	PÚBLICO-ALVO	REQUISITOS PARA ACESSO AO SERVIÇO	CATEGORIA	GRUPO DO SERVIÇO	GRUPO RESPONSÁVEL	SLA HORAS ÚTEIS
			os grupos no AD que ele pertence.				
<b>130.</b>	Serviço do Active Directory Inoperante	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS	1. Informar breve histórico das ações adotadas para sanar o problema até o momento.		Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	08
<b>131.</b>	Serviço File Server inoperante	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS	1. Informar breve histórico das ações adotadas para sanar o problema até o momento.		Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	08
<b>132.</b>	Informar problemas com exclusão de arquivos do histórico recente no File Server	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS ocupante de cargo na área de TI		Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	16
<b>133.</b>	Informar problemas na aplicação de GPOs (Computador)	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS	1. Anexar screenshot da execução do comando "GPUPDATE/FORCE"; 2. Anexar screenshot da execução do comando "GPUPDATE/RESULT"; 3. Informar a OU onde o computador está vinculado.		Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	24
<b>134.</b>	Informar problemas na aplicação de GPOs (Usuário)	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS	1. Anexar screenshot da execução do comando "GPUPDATE/FORCE";		Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	24

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SERGIPE  
DIRETORIA DE TECNOLOGIADA INFORMAÇÃO

**CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TI**

(Referência: Agosto 2017)

ID DO SERVIÇO	NOME DO SERVIÇO	PÚBLICO-ALVO	REQUISITOS PARA ACESSO AO SERVIÇO	CATEGORIA	GRUPO DO SERVIÇO	GRUPO RESPONSÁVEL	SLA HORAS ÚTEIS
			<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Anexar screenshot da execução do comando "GPUPDATE/RESULT";</li> <li>3. Informar a OU onde o usuário está vinculado.</li> </ol>				
<b>135.</b>	Falha na replicação de objetos no Active Directory	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS ocupante de cargo na área de TI		Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	40
<b>136.</b>	Falha no ingresso de máquina no domínio	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informar breve histórico das ações adotadas para sanar o problema até o momento;</li> <li>2. Anexar screenshot da mensagem com erro do ingresso da máquina no domínio.</li> </ol>		Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	24
<b>137.</b>	Falha na relação de confiança de máquina no domínio	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informar breve histórico das ações adotadas para sanar o problema até o momento;</li> <li>2. Anexar screenshot da mensagem com erro na falha da relação de confiança de máquina no domínio.</li> </ol>		Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	24
<b>138.</b>	Outros problemas relacionados a Active Directory	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informar breve histórico das ações adotadas para sanar o</li> </ol>		Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	40



INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SERGIPE  
DIRETORIA DE TECNOLOGIADA INFORMAÇÃO

**CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TI**

(Referência: Agosto 2017)

ID DO SERVIÇO	NOME DO SERVIÇO	PÚBLICO-ALVO	REQUISITOS PARA ACESSO AO SERVIÇO	CATEGORIA	GRUPO DO SERVIÇO	GRUPO RESPONSÁVEL	SLA HORAS ÚTEIS
			problema até o momento.				
<b>139.</b>	Informar problemas com Liberação de Portas em Switch Core	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS	1. Anexar screenshot da mensagem com erro na liberação da porta.		Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	16
<b>140.</b>	Informar problemas com Liberação de Portas em Firewall	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS	1. Anexar screenshot da mensagem com erro na liberação da porta.		Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	16
<b>141.</b>	Outros problemas relacionados a Roteamento IP	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS	1. Informar breve histórico das ações adotadas para sanar o problema até o momento (Testes de Conectividade);  2. Anexar screenshot do resultado do Tracert ou Traceroute.		Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	16
<b>142.</b>	Falha na disponibilidade em VPN	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS	1. Informar breve histórico das ações adotadas para sanar o problema até o momento (Testes de Conectividade).  2. Anexar screenshot do status da conexão VPN;		Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	08
<b>143.</b>	Identificação de alta latência ou perda de pacotes em VPN	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS	1. Anexar screenshot da execução do diagnóstico através do comando PING.  2. Anexar screenshot da execução do		Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	16

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SERGIPE  
DIRETORIA DE TECNOLOGIADA INFORMAÇÃO

**CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TI**

(Referência: Agosto 2017)

ID DO SERVIÇO	NOME DO SERVIÇO	PÚBLICO-ALVO	REQUISITOS PARA ACESSO AO SERVIÇO	CATEGORIA	GRUPO DO SERVIÇO	GRUPO RESPONSÁVEL	SLA HORAS ÚTEIS
			diagnóstico através do comando PATHPING.				
<b>144.</b>	Falha no envio de e-mail para usuário convidado no Captive Portal	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS ocupante de cargo na área de TI		Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	24
<b>145.</b>	Falha na autenticação de usuário através do Facebook no Captive Portal	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS	1. Anexar screenshot da mensagem com erro na autenticação.		Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	24
<b>146.</b>	Falha na autenticação de usuário através do Gmail no Captive Portal	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS	1. Anexar screenshot da mensagem com erro na autenticação.		Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	24
<b>147.</b>	Falha na autenticação de usuário através do SIAPE no Captive Portal	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS	1. Anexar screenshot da mensagem com erro na autenticação.		Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	16
<b>148.</b>	Falha na autenticação de usuário através da Matrícula do Acadêmico no Captive Portal	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS	1. Anexar screenshot da mensagem com erro na autenticação.		Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	16
<b>149.</b>	Falha na aquisição de endereço IP para dispositivo através do Captive Portal	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS	1. Anexar screenshot da mensagem dos serviços ativos do Captive Portal		Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	16
<b>150.</b>	Problemas relacionados a "Violation" no Captive Portal	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS	1. Anexar screenshot da mensagem com erro na violações das regras cadastradas no Captive Portal		Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	24
<b>151.</b>	Problemas relacionados com acesso ao conteúdo WEB pelo usuário no Captive Portal	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS ocupante de cargo na área de TI		Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	24
<b>152.</b>	Outros problemas relacionados ao Captive Portal	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS ocupante de cargo na área de TI		Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	40

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SERGIPE  
DIRETORIA DE TECNOLOGIADA INFORMAÇÃO

**CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TI**  
(Referência: Agosto 2017)

ID DO SERVIÇO	NOME DO SERVIÇO	PÚBLICO-ALVO	REQUISITOS PARA ACESSO AO SERVIÇO	CATEGORIA	GRUPO DO SERVIÇO	GRUPO RESPONSÁVEL	SLA HORAS ÚTEIS
153.	Outros problemas de Rede relacionados a hospedagem do sistema "GLPI"	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS	1. Anexar screenshot da mensagem com erro no acesso ao sistema ou sua indisponibilidade.		Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	08
154.	Outros problemas de Rede relacionados a hospedagem do sistema "Boletim de Serviços (Antigo)"	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS	1. Anexar screenshot da mensagem com erro no acesso ao sistema ou sua indisponibilidade.		Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	08
155.	Outros problemas de Rede relacionados a hospedagem do sistema "Geplanes"	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS	1. Anexar screenshot da mensagem com erro no acesso ao sistema ou sua indisponibilidade.		Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	08
156.	Outros problemas de Rede relacionados a hospedagem do sistema "CPA"	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS	1. Anexar screenshot da mensagem com erro no acesso ao sistema ou sua indisponibilidade.		Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	08
157.	Outros problemas de Rede relacionados a hospedagem do sistema "Egressos"	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS	1. Anexar screenshot da mensagem com erro no acesso ao sistema ou sua indisponibilidade.		Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	08
158.	Outros problemas de Rede relacionados a hospedagem do sistema "PRAAE"	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS	2. Anexar screenshot da mensagem com erro no acesso ao sistema ou sua indisponibilidade.		Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	08
159.	Outros problemas de Rede relacionados a hospedagem do sistema "Publicações"	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS	3. Anexar screenshot da mensagem com erro no acesso ao sistema ou sua indisponibilidade.		Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	08
160.	Outros problemas de Rede relacionados a hospedagem do sistema "Moodle"	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS	4. Anexar screenshot da mensagem com erro no acesso ao sistema ou sua indisponibilidade.		Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	08

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SERGIPE  
DIRETORIA DE TECNOLOGIADA INFORMAÇÃO

**CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TI**  
(Referência: Agosto 2017)

ID DO SERVIÇO	NOME DO SERVIÇO	PÚBLICO-ALVO	REQUISITOS PARA ACESSO AO SERVIÇO	CATEGORIA	GRUPO DO SERVIÇO	GRUPO RESPONSÁVEL	SLA HORAS ÚTEIS
161.	Outros problemas de Rede relacionados a hospedagem do sistema "Pergamum"	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS	5. Anexar screenshot da mensagem com erro no acesso ao sistema ou sua indisponibilidade.		Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	08
162.	Outros problemas de Rede relacionados a hospedagem do sistema "Periódicos Eletrônicos (OJS)"	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS	6. Anexar screenshot da mensagem com erro no acesso ao sistema ou sua indisponibilidade.		Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	08
163.	Outros problemas de Rede relacionados a hospedagem do sistema "Q-Acadêmico"	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS	7. Anexar screenshot da mensagem com erro no acesso ao sistema ou sua indisponibilidade.		Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	08
164.	Outros problemas de Rede relacionados a hospedagem do sistema "Q-Seleção"	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS	8. Anexar screenshot da mensagem com erro no acesso ao sistema ou sua indisponibilidade.		Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	08
165.	Outros problemas de Rede relacionados a hospedagem do sistema "SIGAA"	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS	9. Anexar screenshot da mensagem com erro no acesso ao sistema ou sua indisponibilidade.		Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	08
166.	Outros problemas de Rede relacionados a hospedagem do sistema "SIPAC"	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS	10. Anexar screenshot da mensagem com erro no acesso ao sistema ou sua indisponibilidade.		Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	08
167.	Outros problemas de Rede relacionados a hospedagem do sistema "SIGRH"	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS	11. Anexar screenshot da mensagem com erro no acesso ao sistema ou sua indisponibilidade.		Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	08
168.	Outros problemas de Rede relacionados a hospedagem do sistema "Limesurvey"	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS	12. Anexar screenshot da mensagem com erro no acesso ao sistema ou sua indisponibilidade.		Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	08

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SERGIPE  
DIRETORIA DE TECNOLOGIADA INFORMAÇÃO

**CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TI**  
(Referência: Agosto 2017)

ID DO SERVIÇO	NOME DO SERVIÇO	PÚBLICO-ALVO	REQUISITOS PARA ACESSO AO SERVIÇO	CATEGORIA	GRUPO DO SERVIÇO	GRUPO RESPONSÁVEL	SLA HORAS ÚTEIS
169.	Outros problemas de Rede relacionados a hospedagem do sistema "Redmine"	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS	13. Anexar screenshot da mensagem com erro no acesso ao sistema ou sua indisponibilidade.		Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	08
170.	Outros problemas de Rede relacionados a hospedagem do sistema "Cadastro de Fiscal"	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS	14. Anexar screenshot da mensagem com erro no acesso ao sistema ou sua indisponibilidade.		Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	08
171.	Outros problemas de Rede relacionados a hospedagem do sistema "Remoção Interna"	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS	15. Anexar screenshot da mensagem com erro no acesso ao sistema ou sua indisponibilidade.		Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	08
172.	Outros problemas de Rede relacionados a hospedagem do Website Institucional do IFS	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS	16. Anexar screenshot da mensagem com erro no acesso ao sistema ou sua indisponibilidade.		Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	08
173.	Outros problemas de Rede relacionados a hospedagem do sistema "RSC"	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS	17. Anexar screenshot da mensagem com erro no acesso ao sistema ou sua indisponibilidade.		Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	08
174.	Outros problemas de Rede relacionados a hospedagem do sistema "DSpace"	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS	18. Anexar screenshot da mensagem com erro no acesso ao sistema ou sua indisponibilidade.		Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	08
175.	Outros problemas de Rede relacionados a hospedagem do sistema "MOOC"	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS	19. Anexar screenshot da mensagem com erro no acesso ao sistema ou sua indisponibilidade.		Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	08
176.	Atribuição de perfil para administrador do Webmail Expresso V3	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS	1. Anexar o termo de responsabilidade e sigilo assinado e digitalizado em pdf.		Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	40

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SERGIPE  
DIRETORIA DE TECNOLOGIADA INFORMAÇÃO

**CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TI**  
(Referência: Agosto 2017)

ID DO SERVIÇO	NOME DO SERVIÇO	PÚBLICO-ALVO	REQUISITOS PARA ACESSO AO SERVIÇO	CATEGORIA	GRUPO DO SERVIÇO	GRUPO RESPONSÁVEL	SLA HORAS ÚTEIS
177.	Inclusão de permissão para submissão de e-mails para listas no Webmail Expresso V3	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS	1. Anexar memorando eletrônico com autorização do magnífico reitor		Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	40
178.	Criação ou alteração de listas no Webmail Expresso V3	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS	1. Anexar memorando eletrônico com autorização do magnífico reitor		Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	40
179.	Problemas no gerenciamento de contas no Webmail Expresso V3	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS	1. Anexar screenshot da mensagem com erro no gerenciamento da conta (problema na exclusão, criação ou alteração de contas)		Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	40
180.	Recuperação de Mensagens Excluídas de Histórico recente no Webmail Expresso V3	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS	1. Anexar solicitação do usuário com data e hora estimadas da exclusão da mensagem a ser recuperada junto ao suporte do SERPRO.		Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	80
181.	Solicitar criação ou alteração em recursos de VMs	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS	1. Informar as circunstâncias para criação ou alteração da VM.		Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	24
182.	Informar outros problemas relacionados a VMs	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS	1. Descrição detalhada dos problemas encontradas na VMs.		Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	40
183.	Informar problemas com acesso ao RemoteAppDesktop "remoto.ifs.edu.br"	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS	1.		Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	24
184.	Informar outros problemas relacionados com Switches L2	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS			Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	16

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SERGIPE  
DIRETORIA DE TECNOLOGIADA INFORMAÇÃO

**CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TI**

(Referência: Agosto 2017)

<b>ID DO SERVIÇO</b>	<b>NOME DO SERVIÇO</b>	<b>PÚBLICO-ALVO</b>	<b>REQUISITOS PARA ACESSO AO SERVIÇO</b>	<b>CATEGORIA</b>	<b>GRUPO DO SERVIÇO</b>	<b>GRUPO RESPONSÁVEL</b>	<b>SLA HORAS ÚTEIS</b>
<b>185.</b>	Informar outros problemas relacionados com Switches L3	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS			Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	08
<b>186.</b>	Informar outros problemas com gerenciamento do Kaspersky Security Center	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS			Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	24
<b>187.</b>	Informar outros problemas relacionados com acesso ao Zabbix	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS			Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	24
<b>188.</b>	Informar outros problemas relacionados ao acesso do ZoneDirector do Ruckus (Controladora)	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS			Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	24
<b>189.</b>	Informar outros problemas relacionados a Link Dedicado para Acesso à Internet (Principal)	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS			Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	08
<b>190.</b>	Informar outros problemas relacionados a Link Dedicado para Acesso à Internet (Backup)	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS			Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	16
<b>191.</b>	Informar outros problemas com sincronização de licenças Windows Server KMS	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS			Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	24
<b>192.</b>	Informar outros problemas com sincronização de licenças do servidor Office KMS	Servidores ocupantes do cargo de TI do IFS			Serviços Avançados em Infraestrutura de Rede	Sistêmico	24
<b>193.</b>	Solicitar redefinição da senha de acesso ao SIGAA	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Sistemas	SIGAA	Local	8
<b>194.</b>	Solicitar implantação ou alteração de perfil de acesso ao SIGAA	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Sistemas	SIGAA	Local	16

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SERGIPE  
DIRETORIA DE TECNOLOGIADA INFORMAÇÃO

**CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TI**

(Referência: Agosto 2017)

<b>ID DO SERVIÇO</b>	<b>NOME DO SERVIÇO</b>	<b>PÚBLICO-ALVO</b>	<b>REQUISITOS PARA ACESSO AO SERVIÇO</b>	<b>CATEGORIA</b>	<b>GRUPO DO SERVIÇO</b>	<b>GRUPO RESPONSÁVEL</b>	<b>SLA HORAS ÚTEIS</b>
<b>195.</b>	Informar problema no lançamento de notas, faltas ou conteúdo programático em turmas do SIGAA	Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Sistemas	SIGAA	Sistêmico	32
<b>196.</b>	Informar problemas ou comportamento inesperado com Módulo Graduação do SIGAA	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Sistemas	SIGAA	Sistêmico	32
<b>197.</b>	Informar problemas ou comportamento inesperado com Módulo Médio/Técnico do SIGAA	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Sistemas	SIGAA	Sistêmico	32
<b>198.</b>	Informar problemas ou comportamento inesperado com Módulo Turma Virtual do SIGAA	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Sistemas	SIGAA	Sistêmico	32
<b>199.</b>	Informar problemas ou comportamento inesperado com Módulo Diplomas do SIGAA	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Sistemas	SIGAA	Sistêmico	32
<b>200.</b>	Informar outros problemas no SIGAA	Técnicos Administrativos, Docentes do IFS	Possuir vínculo ativo como servidor do IFS	Sistemas	SIGAA	Sistêmico	40