



Serviço Público Federal
Ministério da Educação

Fundação Universidade Federal de Mato Grosso do Sul



RESOLUÇÃO Nº 78, DE 18 DE SETEMBRO DE 2020.

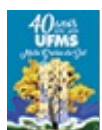
Aprova o Catálogo de
Serviços de Tecnologia da
Informação e
Comunicação da UFMS.

O PRESIDENTE DO CONSELHO DIRETOR da Fundação Universidade Federal de Mato Grosso do Sul, no uso de suas atribuições legais, e considerando o contido no processo nº 23104.016392/2020-18, resolve, **ad referendum**:

Art. 1º Fica aprovado o Catálogo de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação, versão 1.0, da Fundação Universidade Federal de Mato Grosso do Sul, na forma do Anexo a esta Resolução

Art. 2º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação

MARCELO AUGUSTO SANTOS TURINE



Documento assinado eletronicamente por **Marcelo Augusto Santos Turine, Reitor(a)**, em 18/09/2020, às 19:07, conforme horário oficial de Mato Grosso do Sul, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.ufms.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **2159258** e o código CRC **915C5AA7**.

CONSELHO DIRETOR

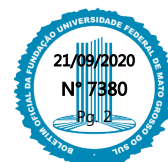
Av Costa e Silva, s/nº - Cidade Universitária

Fone:

CEP 79070-900 - Campo Grande - MS

Referência: Processo nº 23104.000062/2020-19

SEI nº 2159258



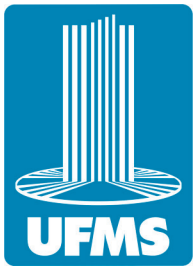


A NOSSA UNIVERSIDADE

Catálogo de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação

Agência de Tecnologia da Informação e Comunicação





**UNIVERSIDADE FEDERAL
DE MATO GROSSO DO SUL**

Reitor
Marcelo Augusto Santos Turine

Vice-Reitora
Camila Celeste Brandão Ferreira Ítavo

Pró-Reitor de Administração e Infraestrutura

Augusto Cesar Portella Malheiros

Pró-Reitora de Assuntos Estudantis

Ana Rita Barbieri Filgueiras

Pró-Reitor de Ensino de Graduação

Ruy Alberto Caetano Corrêa Filho

Pró-Reitor de Extensão, Cultura e Esporte

Marcelo Fernandes Pereira

Pró-Reitor de Gestão de Pessoas

José Carlos Crisóstomo Ribeiro

Pró-Reitor de Pesquisa e Pós-Graduação

Nalvo Franco de Almeida Junior

Pró-Reitora de Planejamento e Orçamento

Dulce Maria Tristão

Agência de Comunicação Social e Científica

Rose Mara Pinheiro

Agência de Desenvolvimento, Inovação e Relações Internacionais

Saulo Gomes Moreira

Agência de Tecnologia da Informação e Comunicação

Luciano Gonda

Secretaria Especial de Avaliação Institucional

Jacyara de Souza

Secretaria Especial de Educação a Distância

Hércules da Costa Sandim

Projeto Gráfico: DIPVG/AGECOM



Elaborado pelo Comitê de Governança Digital (CGD)

Membros do CGD

Portaria N° 1.185, de 5 de setembro de 2018.

Vice-reitora

CAMILA CELESTE BRANDÃO FERREIRA ÍTAVO - Presidente

Diretor da Agência de Tecnologia da Informação e Comunicação (Agetic)

LUCIANO GONDA - Vice-Presidente

Demais membros:

Pró-Reitor de Graduação

RUY ALBERTO CAETANO CORRÊA FILHO

Pró-Reitor de Pesquisa e Pós-Graduação

NALVO FRANCO DE ALMEIDA JUNIOR

Pró-Reitor de Extensão, Cultura e Esporte

MARCELO FERNANDES PEREIRA

Pró-Reitora de Assuntos Estudantis

ANA RITA BARBIERI FILGUEIRAS

Diretora da Agência de Comunicação Social e Científica (Agecom)

ROSE MARA PINHEIRO

Coordenador de Gestão de Sistemas da Agetic

MAURÍLIO MUSSI MONTANHA

Coordenador de Suporte e Infraestrutura de Tecnologia da Informação da Agetic

DANILO DE OLIVEIRA CEZAR

CRISTIANO COSTA ARGEMON VIEIRA, como especialista na área de governança de tecnologia e da informação.

Com colaboração de:

ANDRÉ VIDAL DABELA LANOVA - Agetic



Sumário

Apresentação	5
Recursos Essenciais de TIC	6
Passaporte UFMS	6
Rede Sem Fio UFMS e Eduroam (Wi-fi)	6
Gmail - Serviço de E-mail UFMS	6
Google Drive - Serviço de Armazenamento de Arquivos da UFMS	7
Sala virtual de Reuniões - Google Meet / Conferência Web RNP / Videoconferência UFMS	7
Redes de Dados, Impressão e Telecomunicações	8
Redes de dados e Internet	8
Telefonia Fixa (Solução VoIP)	8
Impressão	8
Apoio Tecnológico ao Ambiente de Videomonitoramento	9
Ferramentas e Recursos Institucionais	9
Hospedagem de Sites Institucionais e Ferramentas e Serviços de TIC	9
Computadores e Softwares - Gestão de parque computacional e manutenção	9
Desenvolvimento de Softwares	10
Contratações de Tecnologia da Informação e Comunicação	10
e-Votação UFMS - Votação Eletrônica	10



Apresentação

O Catálogo de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) oferecidos pela UFMS consiste na apresentação de todos os serviços disponíveis para a comunidade universitária. O Catálogo traz uma visão clara dos serviços de TIC e da agregação de valor dos recursos financeiros alocados, apresentando-os para solicitação pelos membros da comunidade universitária.

Todos os serviços oferecidos possuem soluções e mecanismos de segurança da informação para a proteção dos dados da UFMS em seus diversos níveis, com soluções antivírus, firewall, anti-spam, backup de dados críticos entre outros.

Este Catálogo, fruto da elevação do nível de maturidade em Governança de TIC na UFMS, organiza os principais termos, condições e controles definidos, com preparação e definição de Acordos de Nível de Serviços (ANS) para aferição de métricas e possíveis indicadores de desempenho integrados ao serviço, e permite melhorar a entrega e o suporte, garantindo a qualidade dos serviços de TIC.

O Serviço de Suporte aos Usuários de serviços de TIC na UFMS está disponível pelos seguintes canais:

- Telefone: 3345-7292 das 7h às 11h e das 13h às 17h
- Sistema de chamados: suportegetic.ufms.br
- e-mail: suporte.agetic@ufms.br

Marcelo Turine
Reitor



Recursos Essenciais de TIC



Passaporte UFMS

Descrição: Identidade única para acesso aos serviços da UFMS de acordo com o perfil de cada usuário, com login (identificador) único para todos os serviços.

Público Alvo: Professores, Estudantes, Técnicos-Administrativos e Colaboradores Temporários

Como Acessar:

- ☑ Servidores e estudantes: Acessar passaporte.ufms.br, clicar no botão: 'Criar meu Passaporte' e efetuar o cadastro.
- ☑ Colaboradores (professores contratados ou terceirizados): Chefia imediata deve solicitar, via SEI, o cadastro de passaporte e o passaporte será habilitado após assinatura do Termo de Responsabilidade de Uso.

Acordo de nível de Serviços (ANS): 12 horas



Rede Sem Fio UFMS e Eduroam (Wi-fi)

Descrição: Concede acesso à Rede Sem Fio para fins educacionais e administrativos. A Eduroam é uma rede educacional mundial que permite acesso à internet de forma segura aos pesquisadores, professores, técnicos-administrativos, colaboradores temporários e estudantes independentemente de estar em sua organização ou em visita a outras instituições de ensino.

Público Alvo: Professores, Estudantes, Técnicos-Administrativos, Colaboradores Temporários e usuários da Eduroam de outras instituições.

Como Acessar:

- ☑ Para a comunidade acadêmica da UFMS, o acesso é realizado por meio do Passaporte UFMS
- ☑ Para pesquisadores, professores e estudantes externos o acesso é realizado por meio da login e senha utilizada em sua instituição de origem.

Acordo de nível de Serviços (ANS): 12 horas



Gmail - Serviço de E-mail UFMS

Descrição: Fornece uma forma segura e corporativa o acesso à conta de e-mail institucional. A ferramenta utilizada é o Gmail, o que garante segurança, disponibilidade e rastreabilidade. O serviço de e-mail corporativo é exclusivo da UFMS, constituindo-se ferramenta de comunicação corporativa oficial a ser utilizada de forma ética e legal, podendo ser acessado por meio de navegador web ou aplicativos homologados pela Google.

Público Alvo: Professores, Estudantes, Técnicos-Administrativos e Colaboradores Temporários.

Como Acessar:

- ☑ Acesso concedido por meio da criação do Passaporte UFMS

Acordo de nível de Serviços (ANS): 2h após a criação do Passaporte UFMS





Google Drive - Serviço de Armazenamento de Arquivos da UFMS

Descrição: Fornece uma forma segura e corporativa acesso aos arquivos institucionais da UFMS. O Serviço utiliza a plataforma de recursos fornecida pela Google (G Suite for Education).

Público Alvo: Professores, Estudantes, Técnicos-Administrativos e Colaboradores Temporários.

Como Acessar:

- ☑ Acesso concedido por meio da criação do Passaporte UFMS
- ☑ O acesso aos diretórios institucionais são concedidos pelos gestores de cada Unidade

Acordo de nível de Serviços (ANS): 12 horas



Sala virtual de Reuniões - Google Meet / Conferência Web RNP / Videoconferência UFMS

Descrição: Permite a interação de equipes remotas em tempo real, de forma simples, usando um computador ou dispositivo móvel. O principal benefício deste serviço é a facilidade em reunir pessoas, a qualquer hora e com um mínimo de recursos necessários.

Público Alvo: Professores, Estudantes, Técnicos-Administrativos e Colaboradores Temporários.

Como Acessar:

- ☑ Google Meet: Acesso concedido com a criação do Passaporte UFMS
- ☑ Conferência Web RNP: Acesso concedido com a criação do Passaporte UFMS
- ☑ Microsoft Teams: Acesso concedido com a criação do Passaporte UFMS
- ☑ Videoconferência UFMS: Sistema de chamados em: suporteagetic.ufms.br ou Solicitação via e-mail para suporte.agetic@ufms.br

Acordo de nível de Serviços (ANS): 24 horas



Redes de Dados, Impressão e Telecomunicações



Redes de dados e Internet

Descrição: Manter e expandir os serviços de rede cabeada, tornando a comunicação confiável a fim de prover acesso aos serviços digitais da UFMS.

Público Alvo: Professores, Estudantes, Técnicos-Administrativos e Colaboradores Temporários

Como Acessar:

- ☑ Atendimento telefônico 3345-7292 das 7h às 11h e das 13h às 17h
- ☑ Sistema de chamados em: suporteagetic.ufms.br
- ☑ Solicitação via e-mail para suporte.agetic@ufms.br

Acordo de nível de Serviços (ANS): 24 horas



Telefonia Fixa (Solução VoIP)

Descrição: A tecnologia VoIP (Voice Over IP) utiliza-se da rede de dados cabeada para prover o serviço de telefonia fixa para UFMS, além otimizar a utilização dos recursos de TIC. Tal serviço permite gerenciamento eficiente e facilitado com transparência e gestão dos serviços de telefonia fixa da UFMS.

Público Alvo: Professores, Técnicos-Administrativos e Colaboradores Temporários

Como Acessar:

- ☑ Atendimento telefônico 3345-7292 das 7h às 11h e das 13h às 17h
- ☑ Sistema de chamados em: suporteagetic.ufms.br
- ☑ Solicitação via e-mail para suporte.agetic@ufms.br

Acordo de nível de Serviços (ANS): 12 horas



Impressão

Descrição: Disponibiliza o uso de impressoras e scanners por meio de serviço terceirizado (outsourcing de impressão), possibilitando aos usuários o uso compartilhado dos equipamentos.

Público Alvo: Professores, Estudantes, Técnicos-Administrativos e Colaboradores Temporários

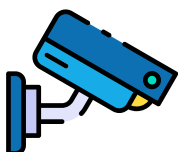
Como Acessar:

- ☑ Servidores efetivos e Colaboradores Temporários que utilizam máquinas patrimoniadas e cadastradas na rede institucional podem utilizar este serviço por meio do PIN de impressão (identificador numérico vinculado ao Passaporte UFMS)

Acordo de nível de Serviços (ANS): 12 horas



Ferramentas e Recursos Institucionais



Apoio Tecnológico ao Ambiente de Videomonitoramento

Descrição: Fornece o apoio tecnológico para a disponibilização do Sistema de Videomonitoramento da UFMS. Este serviço visa atender às demandas a fim de garantir a utilização dos recursos de TIC para garantir a vigilância e segurança da UFMS.

Público Alvo: Unidades da UFMS.

Como Acessar:

- ☑ SEI: Encaminhar processo SEI com Documento de Oficialização de Demanda, que deverá ser avaliado pela Divisão de Proteção Patrimonial e da Comunidade (DIPRO/CSV/PROADI).

Acordo de nível de Serviços (ANS): acordado com a área de negócio no aceite do projeto.



Hospedagem de Sites Institucionais e Ferramentas e Serviços de TIC

Categoria: Recursos Tecnologia da Informação (Infraestrutura de TIC)

Descrição: Fornece hospedagem de sites institucionais por meio do Gerenciador de Conteúdos Wordpress. Fornece também hospedagens de Serviços de TIC necessários para condução de atividades de ensino, pesquisa e extensão.

Público Alvo: Professores e Técnicos-Administrativos

Como Acessar:

- ☑ Sistema de chamados em: suporteagetic.ufms.br
- ☑ Solicitação via e-mail para suporte.agetic@ufms.br

Acordo de nível de Serviços (ANS): 7 dias



Computadores e Softwares - Gestão de parque computacional e manutenção

Descrição: Fornece a gestão de hardware e software de uso institucionais, desde a aquisição até o fim do seu uso, por meio de ferramentas de coleta de dados de inventário, financeiros e contratuais em um repositório central, economizando tempo e recursos financeiros para oferecer o melhor custo/benefício. Além disso, é oferecido o serviço de manutenção em computadores patrimoniados, formatação e instalação de sistema operacional e softwares básicos.

Público Alvo: Professores, Técnicos-Administrativos e Colaboradores Temporários

Como Acessar:

- ☑ Atendimento telefônico 3345-7292 das 7h às 11h e das 13h às 17h
- ☑ Sistema de chamados em: suporteagetic.ufms.br
- ☑ Solicitação via e-mail para suporte.agetic@ufms.br

Acordo de nível de Serviços (ANS): 48 horas





Desenvolvimento de Softwares

Descrição: O serviço de desenvolvimento de software busca atender às necessidades de automatização dos processos institucionais estratégicos, a fim de otimizar a prestação de serviços das unidades da instituição. As demandas de sistemas são avaliadas e priorizadas pelo Comitê de Governança Digital (CGD) da UFMS e devem estar elencadas no PDTIC da UFMS.

Público Alvo: Unidades da Administração Central.

Como Acessar:

- ☑ Solicitação de serviço via Sistema de chamados em: suporteagetec.ufms.br
- ☑ Catálogo de Sistemas desenvolvidos: <https://link.ufms.br/sistemas>

Acordo de nível de Serviços (ANS): acordado com a área de negócio no aceite do projeto.



Contratações de Tecnologia da Informação e Comunicação

Descrição: Apoio ao processo de aquisição de serviços, equipamentos e soluções de TIC. Busca otimizar os recursos públicos por meio das aquisições e contratações de TIC de modo estratégico e planejado respeitando as Instruções Normativas vigentes e os devidos alinhamentos estratégicos da UFMS. As demandas de contratação de bens e serviços de TIC são priorizadas pelo Comitê de Governança Digital (CGD) da UFMS e devem estar previstas no PDTIC da UFMS.

Público Alvo: Professores e Técnicos-Administrativos

Como Acessar:

- ☑ Processo Eletrônico (SEI) formalizado pela Unidade da Administração Central ou Setorial.

Acordo de nível de Serviços (ANS): 60 dias (Planejamento da Contratação)



e-Votação UFMS - Votação Eletrônica

Descrição: O serviço de Votação Eletrônica da UFMS, sistema e-Votação UFMS provê os recursos necessários para realização de eleições uninominais ou plurinominais da Instituição, com auditoria aberta ao público (End-to-end voter verifiable – E2E), permitindo que servidores e estudantes, devidamente habilitados, participem dos processos eleitorais, utilizando-se de dispositivos conectados à internet, para o envio remoto de voto.

Público Alvo: Professores, Técnicos-Administrativos

Como Acessar:

- ☑ SEI: encaminhar processo SEI com 30 dias de antecedência, de acordo com a Resolução COUN, n. 31 de, 8 de maio de 2020.

Acordo de nível de Serviços (ANS): 30 dias





A NOSSA UNIVERSIDADE



www.ufms.br



[/ufmsbr](https://www.facebook.com/ufmsbr)



[@ufmsoficial](https://www.instagram.com/ufmsoficial)



[Educativa UFMS](#)



[@ufmsbr](https://twitter.com/ufmsbr)



[/tvufms](https://www.youtube.com/tvufms)

