

# Catálogo de Serviços e Sistemas de TI

## Catálogo de Serviços e Sistemas de TI

Diretoria de Tecnologia da Informação - DITI

Instituto Federal do Amapá

Janeiro 2019

Diretoria de Tecnologia da Informação - DITI

Diretoria de Tecnologia da Informação - DITI

Instituto Federal do Amapá

# Catálogo de Serviço de TI

## Acesso à internet

### Descrição do serviço

Prover conexão à internet aos servidores do IFAP, proporcionando acesso a sites e a sistemas web de relevância a suas atividades.

### Categoria

- ▶ Internet

### Status

- ▶ Ativo

### Contato para suporte

- ▶ Suporte Técnico: 3198-2154  
Ramal 2030
- ▶ Endereço para registro de chamados: [suap.ifap.edu.br](mailto:suap.ifap.edu.br)

### Responsável pelo serviço

- ▶ Adriano Araújo

### Prioridade

- ▶ Alta

### Disponibilidade

- ▶ 24hs por dia, 7 dias por semana

### Tecnologia utilizada

- ▶ Link de internet provido pela RNP

# Catálogo de Serviço de TI

## Antivírus

### Descrição do serviço

Realizar o gerenciamento da segurança de sistemas, redes, dados e soluções de conformidade. Possibilitar, dentre outros recursos, que os softwares de antivírus e proteção contra spywares, estejam sempre atualizadas, com bases de assinaturas distribuídas entre as várias localidades. Identificar quais máquinas encontram-se sem antivírus, permitindo a instalação dos mesmos sem intervenção do usuário.

### Categoria

- ▶ Software

### Status

- ▶ Ativo

### Contato para suporte

- ▶ Suporte Técnico: 3198-2154  
Ramal 2030
- ▶ Endereço para registro de chamados: [suap.ifap.edu.br](mailto:suap.ifap.edu.br)

### Responsável pelo serviço

- ▶ Éverton Vieira

### Prioridade

- ▶ Alta

### Disponibilidade

- ▶ 24hs por dia, 7 dias por semana

### Tecnologia utilizada

- ▶ Kaspersky

# Catálogo de Serviço de TI

## Acesso a rede do IFAP

### Descrição do serviço

Prover meio de comunicação entre dispositivos de redes, de forma que seja possível o compartilhamento de recursos como arquivos e impressoras, bem como a sistemas e serviços de rede local.

### Categoria

- ▶ Serviço

### Status

- ▶ Ativo

### Contato para suporte

- ▶ Suporte Técnico: 3198-2154  
Ramal 2030
- ▶ Endereço para registro de chamados: [suap.ifap.edu.br](http://suap.ifap.edu.br)

### Responsável pelo serviço

- ▶ Adriano Araújo

### Prioridade

- ▶ Alta

### Disponibilidade

- ▶ 24hs por dia, 7 dias por semana

### Tecnologia utilizada

- ▶ Rede cabeada e rede wireless

# Catálogo de Serviço de TI

## Serviço de backup e restore

### Descrição do serviço

Realizar cópia de dados de sistemas e serviços para que seja possível recuperação em caso de desastres naturais, falhas ou danos em equipamentos ou softwares.

### Categoria

- ▶ Serviço

### Status

- ▶ Ativo

### Contato para suporte

- ▶ Suporte Técnico: 3198-2154  
Ramal 2030
- ▶ Endereço para registro de chamados: [suap.ifap.edu.br](http://suap.ifap.edu.br)

### Responsável pelo serviço

- ▶ Adriano Araújo

### Prioridade

- ▶ Alta

### Disponibilidade

- ▶ 24hs por dia, 7 dias por semana

### Tecnologia utilizada

- ▶ Bareos, Rsync, Backup em nuvem

# Catálogo de Serviço de TI

## Serviço de diretório

### Descrição do serviço

Possibilita o gerenciamento de objetos de rede, como usuário, computadores, impressoras, pastas compartilhadas e grupos, propiciando uma autenticação centralizada. Cria um banco de dados contendo informações tais como nome, login, senha, e-mail, etc. Também aplica políticas de diretivas de grupos, realizando a configuração dos recursos de forma automatizada.

### Categoria

- ▶ Serviço

### Status

- ▶ Ativo

### Contato para suporte

- ▶ Suporte Técnico: 3198-2154  
Ramal 2030
- ▶ Endereço para registro de chamados: [suap.ifap.edu.br](mailto:suap.ifap.edu.br)

### Responsável pelo serviço

- ▶ Michel Fragoso

### Prioridade

- ▶ Alta

### Disponibilidade

- ▶ 24hs por dia, 7 dias por semana

### Tecnologia utilizada

- ▶ Active Directory

# Catálogo de Serviço de TI

## E-mail (G-Suite)

### Descrição do serviço

Pacote de ferramentas oferecidos aos servidores que possuem aplicações como correio eletrônico (e-mail), armazenamento de arquivos em nuvem (Google drive), agenda eletrônica, criação de documentos na nuvem (Google Docs), Chat e vídeo chamadas (Hangout), entre outros.

### Categoria

- ▶ Serviço

### Status

- ▶ Ativo

### Contato para suporte

- ▶ Suporte Técnico: 3198-2154  
Ramal 2030
- ▶ Endereço para registro de chamados: [suap.ifap.edu.br](mailto:suap.ifap.edu.br)

### Responsável pelo serviço

- ▶ Éverton Vieira

### Prioridade

- ▶ Alta

### Disponibilidade

- ▶ 24hs por dia, 7 dias por semana

### Tecnologia utilizada

- ▶ G-Suite

# Catálogo de Serviço de TI

## Firewall

### Descrição do serviço

Realiza o filtro de conteúdo entre a rede de computadores local e a internet, implementando segurança na rede através de regras para bloquear o que não for inerente às atividades da instituição ou que represente alguma ameaça.

### Categoria

- ▶ Serviço

### Status

- ▶ Ativo

### Contato para suporte

- ▶ Suporte Técnico: 3198-2154  
Ramal 2030
- ▶ Endereço para registro de chamados: [suap.ifap.edu.br](mailto:suap.ifap.edu.br)

### Responsável pelo serviço

- ▶ Dionatam Alves

### Prioridade

- ▶ Alta

### Disponibilidade

- ▶ 24hs por dia, 7 dias por semana

### Tecnologia utilizada

- ▶ PfSense



# Catálogo de Serviço de TI

## Distribuição de endereço IP - DHCP

### Descrição do serviço

Realiza a distribuição de endereços IP para os dispositivos da rede para que os mesmos possam estar conectados e utilizarem os serviços disponibilizado. A distribuição é feita de forma automática, não sendo necessário a configuração manual em cada dispositivo.

### Categoria

- ▶ Serviço

### Status

- ▶ Ativo

### Contato para suporte

- ▶ Suporte Técnico: 3198-2154  
Ramal 2030
- ▶ Endereço para registro de chamados: [suap.ifap.edu.br](http://suap.ifap.edu.br)

### Responsável pelo serviço

- ▶ Michel Fragoso
- ▶ Dionatam Alves

### Prioridade

- ▶ Alta

### Disponibilidade

- ▶ 24hs por dia, 7 dias por semana

### Tecnologia utilizada

- ▶ Módulo DHCP Server – Pfsense

# Catálogo de Serviço de TI

## DNS – resolução de nomes externos

### Descrição do serviço

Gerenciar os nomes dos dispositivos de rede, fazendo a associação de endereço IP com esses nomes, facilitando a memorização dos endereços de sites e serviços de rede localizados na internet. Ele armazena listagens de domínios e seus respectivos endereços IP.

### Categoria

- ▶ Serviço

### Status

- ▶ Ativo

### Contato para suporte

- ▶ Suporte Técnico: 3198-2154  
Ramal 2030
- ▶ Endereço para registro de chamados: [suap.ifap.edu.br](mailto:suap.ifap.edu.br)

### Responsável pelo serviço

- ▶ Dionatam Alves

### Prioridade

- ▶ Alta

### Disponibilidade

- ▶ 24hs por dia, 7 dias por semana

### Tecnologia utilizada

- ▶ Linux, Bind

# Catálogo de Serviço de TI

## Pastas compartilhadas

### Descrição do serviço

Disponibilizar pastas compartilhadas, através de mapeamento de drives virtuais, a fim de poder manipular arquivos pela rede. Além de possibilitar uma área de armazenamento e compartilhamento entre membros de um determinado grupo de trabalho.

### Categoria

- ▶ Serviço

### Status

- ▶ Ativo

### Contato para suporte

- ▶ Suporte Técnico: 3198-2154  
Ramal 2030
- ▶ Endereço para registro de chamados: [suap.ifap.edu.br](mailto:suap.ifap.edu.br)

### Responsável pelo serviço

- ▶ Adriano Araújo
- ▶ Dionatam Alves
- ▶ Michel Fragoso

### Prioridade

- ▶ Alta

### Disponibilidade

- ▶ 08 horas por dia, 5 dias por semana

### Tecnologia utilizada

- ▶ Windows Server

# Catálogo de Serviço de TI

## Serviço de atendimento e suporte a usuário

### Descrição do serviço

Realizar atendimento aos usuários da instituição relacionados aos serviços e sistemas ofertados pela DITI, bem como manuseio e operação de equipamentos de informática, além de dúvidas que os usuários possam ter em relação a área de TIC.

### Categoria

- ▶ Serviço

### Status

- ▶ Ativo

### Contato para suporte

- ▶ Suporte Técnico: 3198-2154 Ramal 2030
- ▶ Endereço para registro de chamados: suap.ifap.edu.br

### Responsável pelo serviço

- ▶ Dionatam Alves
- ▶ Eonay Gurjão
- ▶ Michel Fragoso

### Prioridade

- ▶ Alta

### Disponibilidade

- ▶ 8 horas por dia, 5 dias por semana

### Tecnologia utilizada

- ▶ Ferramentas e softwares

# Catálogo de Serviço de TI

## Comunidade Acadêmica Federada - CAFE

### Descrição do serviço

Serviço de gestão de identidade que reúne instituições de ensino e pesquisa através da integração de suas bases de dados, possibilitando acesso por meio de uma conta única, de onde estiver, dos serviços de sua própria instituição e os oferecidos pelas outras organizações que participam da federação. Eliminando assim a necessidade de múltiplas senhas de acesso e processos de cadastramento, gerando uma relação de confiança.

### Categoria

- ▶ Serviço

### Status

- ▶ Ativo

### Contato para suporte

- ▶ Suporte Técnico: 3198-2154  
Ramal 2030
- ▶ Endereço para registro de chamados: [suap.ifap.edu.br](mailto:suap.ifap.edu.br)

### Responsável pelo serviço

- ▶ Adriano Araújo

### Prioridade

- ▶ Alta

### Disponibilidade

- ▶ 24hs por dia, 7 dias por semana

### Tecnologia utilizada

- ▶ Linux, Shibboleth 3

# Catálogo de Serviço de TI

## Eduroam

### Descrição do serviço

Possibilita que, alunos, professores e servidores, se conectem à rede Wi-Fi da sua instituição ou de qualquer outra instituição que forneça o serviço. Se já é um usuário, basta ativar o Wi-Fi do seu computador, celular ou tablet para se conectar à rede sem fio de forma automática. Assim, não é necessário solicitar contas temporárias ou realizar qualquer outro procedimento com o apoio de um suporte local.

### Categoria

- ▶ Serviço

### Status

- ▶ Ativo

### Contato para suporte

- ▶ Suporte Técnico: 3198-2154  
Ramal 2030
- ▶ Endereço para registro de chamados: [suap.ifap.edu.br](mailto:suap.ifap.edu.br)

### Responsável pelo serviço

- ▶ Adriano Araújo

### Prioridade

- ▶ Média

### Disponibilidade

- ▶ 24hs por dia, 7 dias por semana

### Tecnologia utilizada

- ▶ FreeRadius

# Catálogo de Serviço de TI

## Monitoramento de rede

### Descrição do serviço

Captura automaticamente os dados do hardware para que os administradores e analistas de redes possam verificar a disponibilidade e as tendências futuras no desempenho de uma rede.

### Categoria

- ▶ Serviço

### Status

- ▶ Ativo

### Contato para suporte

- ▶ Suporte Técnico: 3198-2154  
Ramal 2030
- ▶ Endereço para registro de chamados: [suap.ifap.edu.br](mailto:suap.ifap.edu.br)

### Responsável pelo serviço

- ▶ Adriano Araújo

### Prioridade

- ▶ Alta

### Disponibilidade

- ▶ 24hs por dia, 7 dias por semana

### Tecnologia utilizada

- ▶ Zabbix

# Catálogo de Serviço de TI

## Central de serviços

### Descrição do serviço

É uma central de atendimento, onde são gerenciadas as demandas de TI. Por ela o usuário poderá abrir um chamado para fazer a requisição de um serviço ou informar a ocorrência de algum problema.

### Categoria

- ▶ Serviço

### Status

- ▶ Ativo

### Contato para suporte

- ▶ Suporte Técnico: 3198-2154  
Ramal 2030
- ▶ Endereço para registro de chamados: [suap.ifap.edu.br](http://suap.ifap.edu.br)

### Responsável pelo serviço

- ▶ Adriano Araújo
- ▶ Dionatam Alves
- ▶ Eonay Gurjão
- ▶ Michel Fragoso

### Prioridade

- ▶ Alta

### Disponibilidade

- ▶ 8 horas por dia, 5 dias por semana

### Tecnologia utilizada

- ▶ SUAP



# Catálogo de Serviço de TI

## Virtualização de hosts

### Descrição do serviço

Possibilita que vários servidores virtuais (máquinas virtuais) sejam instalados em apenas um servidor físico. Com isso se utiliza uma quantidade menor de equipamentos físicos, otimizando o uso de processamento, memória RAM e disco, e conseqüentemente reduzindo o consumo de energia elétrica.

### Categoria

- ▶ Serviço

### Status

- ▶ Ativo

### Contato para suporte

- ▶ Suporte Técnico: 3198-2154  
Ramal 2030
- ▶ Endereço para registro de chamados: [suap.ifap.edu.br](mailto:suap.ifap.edu.br)

### Responsável pelo serviço

- ▶ Adriano Araújo

### Prioridade

- ▶ Alta

### Disponibilidade

- ▶ 24hs por dia, 7 dias por semana

### Tecnologia utilizada

- ▶ XCP-ng e VMWare

# Catálogo de Serviço de TI

## Fone@RNP (VoIP - Telefonia via internet)

### Descrição do serviço

Oferece um canal alternativo e colaborativo, que proporciona economia para o serviço de telefonia de seus participantes. Atua encaminhando chamadas telefônicas pela rede Ipê, o backbone de alto desempenho da RNP, o que possibilita aos usuários ligarem uns para os outros com custo zero para as chamadas. Por meio de um acordo entre os participantes, o fone@RNP permite ligações de longa distância para telefones fixos na rede pública e para algumas universidades ao redor do mundo, também a custo zero.

### Categoria

- ▶ Serviço

### Status

- ▶ Ativo

### Contato para suporte

- ▶ Suporte Técnico: 3198-2154  
Ramal 2030
- ▶ Endereço para registro de chamados: [suap.ifap.edu.br](mailto:suap.ifap.edu.br)

### Responsável pelo serviço

- ▶ Adriano Araújo

### Prioridade

- ▶ Alta

### Disponibilidade

- ▶ 24hs por dia, 7 dias por semana

### Tecnologia utilizada

- ▶ Gateway transparente, SIP Router Local e PBX IP Virtual

# Catálogo de Serviço de TI

## Conferência Web

### Descrição do serviço

O serviço de Conferência Web da RNP permite a interação de equipes remotas em tempo real, de forma simples, usando um computador ou dispositivo móvel. Basta um navegador instalado, um headset e conexão com a internet para organizar e participar de reuniões com recursos avançados de comunicação e colaboração. Dessa maneira, é possível gerar economia, agilizar processos, aumentar a produtividade e facilitar a comunicação na instituição.

### Categoria

- ▶ Serviço

### Status

- ▶ Ativo

### Contato para suporte

- ▶ Suporte Técnico: 3198-2154  
Ramal 2030
- ▶ Endereço para registro de chamados: [suap.ifap.edu.br](http://suap.ifap.edu.br)

### Responsável pelo serviço

- ▶ Michel Fragoso

### Prioridade

- ▶ Alta

### Disponibilidade

- ▶ 24hs por dia, 7 dias por semana

### Tecnologia utilizada

- ▶ Mconf

# Catálogo de Serviço de TI

## Gerência e inventário de Datacenter

### Descrição do serviço

Atender à demandas de gerenciamento físico de datacenters, eliminando a necessidade de controlar o inventário de datacenters de forma manual. Fornece gerenciamento de espaço, energia e resfriamento, rastreamento de conexões de cabos entre equipamentos e modelos de dispositivos.

### Categoria

- ▶ Serviço

### Status

- ▶ Ativo

### Contato para suporte

- ▶ Suporte Técnico: 3198-2154  
Ramal 2030
- ▶ Endereço para registro de chamados: [suap.ifap.edu.br](mailto:suap.ifap.edu.br)

### Responsável pelo serviço

- ▶ Adriano Araújo

### Prioridade

- ▶ Alta

### Disponibilidade

- ▶ 24hs por dia, 7 dias por semana

### Tecnologia utilizada

- ▶ OpenDCIM

# Catálogo de Serviço de TI

## Gerência de endereçamento - IPAM

### Descrição do serviço

Permite o planejamento, gerenciamento e monitoramento de utilização de endereços IPs na rede de forma centralizada. Realiza a detecção automática dos endereços que estão em uso, evitando conflitos de endereçamento entre os hosts da rede.

### Categoria

- ▶ Serviço

### Status

- ▶ Ativo

### Contato para suporte

- ▶ Suporte Técnico: 3198-2154  
Ramal 2030
- ▶ Endereço para registro de chamados: [suap.ifap.edu.br](mailto:suap.ifap.edu.br)

### Responsável pelo serviço

- ▶ Adriano Araújo

### Prioridade

- ▶ Alta

### Disponibilidade

- ▶ 24hs por dia, 7 dias por semana

### Tecnologia utilizada

- ▶ Linux, IPAM

# Catálogo de Serviço de TI

## Impressão

### Descrição do serviço

Gerencia o uso dos recursos de impressão e digitalização de documento. Permite o uso de impressoras compartilhadas na rede, podendo restringir a utilização por grupo de trabalho ou setor.

### Categoria

- ▶ Serviço

### Status

- ▶ Ativo

### Contato para suporte

- ▶ Suporte Técnico: 3198-2154  
Ramal 2030
- ▶ Endereço para registro de chamados: [suap.ifap.edu.br](http://suap.ifap.edu.br)

### Responsável pelo serviço

- ▶ Adriano Araújo

### Prioridade

- ▶ Alta

### Disponibilidade

- ▶ 8 horas por dia, 5 dias por semana

### Tecnologia utilizada

- ▶ Windows Server

# Catálogo de Serviço de TI

## Virtualização em nível de software

### Descrição do serviço

A containerização se concentra na habilidade de desativar uma parte de um aplicativo, seja para reparo ou atualizações, sem interromper o aplicativo como um todo. Além dessa abordagem baseada em microsserviços, é possível compartilhar processos entre vários aplicativos da mesma maneira como na arquitetura orientada a serviço (SOA).

### Categoria

- ▶ Serviço

### Status

- ▶ Ativo

### Contato para suporte

- ▶ Suporte Técnico: 3198-2154  
Ramal 2030
- ▶ Endereço para registro de chamados: [suap.ifap.edu.br](mailto:suap.ifap.edu.br)

### Responsável pelo serviço

- ▶ Adriano Araújo

### Prioridade

- ▶ Alta

### Disponibilidade

- ▶ 24hs por dia, 7 dias por semana

### Tecnologia utilizada

- ▶ Docker