



CATÁLOGO DE SERVIÇOS

2017-07-20
Versão 1.8

**Serviços de Comunicações da
Universidade do Minho**

Este documento descreve o catálogo dos serviços suportados pelos Serviços de Comunicações da Universidade do Minho.

Catálogo de Serviços

SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES – UNIVERSIDADE DO MINHO

RESUMO

Introdução	Este documento descreve o catálogo dos serviços suportados pelos Serviços de Comunicações da Universidade do Minho.
Conteúdo	Esta publicação contém os seguintes tópicos:

RESUMO	1
INFORMAÇÃO DO DOCUMENTO	3
ENTIDADE RESPONSÁVEL PELO CATÁLOGO	5
DEFINIÇÕES DO CATÁLOGO	7
ESTRUTURA DO CATÁLOGO	8
CATÁLOGO	11
Área Serviços Básicos.....	12
Serviço: Autenticação - RADIUS	13
Serviço: Autenticação Federada – UMinhoai/RCTSaai.....	15
Serviço: DHCP	17
Serviço: DNS.....	19
Serviço: NTP	21
Serviço: Proxy Socks.....	23
Serviço: Proxy Web	25
Área Serviços de Infraestruturas.....	27
Serviço: Infraestruturas.....	28
Área Serviços de Dados.....	30
Serviço: Endereçamento IP	31
Serviço: VLAN	33
Área Serviços de Segurança	35
Serviço: CSIRT.UMINHO.....	36
Serviço: ACL	38
Serviço: Firewall	40
Serviço: Antivírus.....	42
Serviço: Certificado digital de servidor TCS.....	44



Serviço: Certificado digital GRID (ARLIP).....	46
Área Serviços de Voz.....	48
Serviço: Voz.....	49
Área Serviços Multimédia.....	53
Serviço: Streaming	54
Serviço: Videoconferência IP/RDIS.....	56
Área Serviços Avançados.....	58
Serviço: VPN.....	59
Serviço: WebVPN	61
Serviço: Rede Wireless/Wired para eventos	63
Serviço: Rede Wi-Fi e-U/eduroam.....	65
FORMULÁRIOS	67
Área Serviços Básicos.....	68
Área Serviços de Infraestruturas.....	77
Área Serviços de Dados	83
Área Serviços de Segurança	87
Área Serviços de Voz.....	95
Área Serviços Multimédia.....	113
Área Serviços Avançados.....	117



INFORMAÇÃO DO DOCUMENTO

Direitos de Autor (Copyright)

Direitos de autor da Universidade do Minho. Todos os direitos reservados. Nenhuma parte desta publicação pode ser reproduzida, comercializada, ou ser transmitida de qualquer forma ou por qualquer meio eletrónico, gravação, fotocópia, registo, ou de outra forma, sem a permissão escrita prévia da Universidade do Minho.

Limitações

A Universidade do Minho reserva os direitos de realizar alterações às especificações e outras informações contidas nesta publicação sem aviso prévio, e o leitor deve consultar em todos os casos os Serviços de Comunicações da Universidade do Minho para saber se foram realizadas alterações. Este Guia de Procedimentos não pode ser reproduzido e é destinado para o uso exclusivo da Universidade do Minho.

Publicado por

Serviços de Comunicações da Universidade do Minho

Dono do Documento

Serviços de Comunicações da Universidade do Minho

O quadro seguinte refere a Versão, Data e Revisões deste documento.

Versão

Versão	Data	Autor(es)	Resumo das alterações
1.0	2010-10-15	SCOM	Documento final.
1.1	2011-02-02	SCOM	Atualização de contactos e de formulários de pedidos de serviço.
1.2	2011-04-08	SCOM	Atualização de formulários de pedidos de serviço.
1.3	2012-06-14	SCOM	Desativação serviço WSUS e Dial-Up. Alteração nos serviços de Autenticação Radius, Autenticação Federada e Antivírus. Atualização do documento tendo em conta o novo acordo ortográfico.
1.4	2013-10-17	SCOM	Atualização de formulários de pedidos de serviço.
1.5	2014-03-20	SCOM	Atualização ao serviço de acesso remoto VPN. Atualização ao serviço Wireless/Wired para eventos.
1.6	2014-09-18	SCOM	Disponibilização do serviço de IVR. Atualização de formulários de pedidos de serviço.
1.7	2015-05-28	SCOM	Atualização dos "Custos" dos serviços.
1.8	2017-07-20	SCOM	Disponibilização do serviço CSIRT.UMINHO.



			Remoção do serviço VIDEOCONFERÊNCIA ACCESS GRID.
--	--	--	---



ENTIDADE RESPONSÁVEL PELO CATÁLOGO

Entidade

Serviços de Comunicações da Universidade do Minho (SCOM).

**Regulamento
Orgânico****Artigo 32.º****Serviços de Comunicações**

1. Os Serviços de Comunicações da Universidade, adiante designados por SCOM, fornecem serviços e infraestrutura de comunicações à Universidade.
2. Compete aos SCOM a conceção, implementação e exploração de infraestruturas e serviços de comunicação basilares, nomeadamente o fornecimento dos recursos necessários ao desenvolvimento e manutenção da infraestrutura de comunicações e serviços básicos de apoio aos projetos a Universidade, designadamente:
 - a) A gestão técnica das infraestrutura de voz e dados na Universidade;
 - b) A administração dos serviços básicos de comunicações de voz e dados;
 - c) A gestão das comunicações;
 - d) Os serviços de segurança na área das comunicações;
 - e) Gestão técnica e apoio às salas de access grid existentes nos campi da Universidade;
 - f) Assegurar o estabelecimento e monitorização de acordos de nível de serviço com os utentes, garantindo o atendimento e apoio técnico associado à configuração de portáteis e outros equipamentos, gestão de incidentes, pedidos de alterações de configurações, associados à componente de comunicações.
3. O corpo técnico dos SCOM executa o trabalho técnico e administrativo associado aos respetivos planos de atividades e à operação do equipamento e da infraestrutura da unidade, sendo constituído pelos especialistas a ela adstritos.
4. Os SCOM deverão rentabilizar os meios humanos e técnicos que dispõem através de projetos de prestação de serviços, no âmbito das suas competências, a quaisquer órgãos, serviços ou unidades Universidade, sendo os encargos diretos destes serviços suportados pelas entidades que o solicitarem.
5. A prestação de serviços será efetuada de acordo com a regulamentação em vigor na Universidade, e poderá envolver recursos humanos, instalações e/ou materiais afetos a outras unidades, desde que o respetivo responsável emita parecer favorável.

Nota:

Extrato retirado do “REGULAMENTO ORGÂNICO DAS UNIDADES DE SERVIÇOS DA UNIVERSIDADE DO MINHO” aprovado pelo Reitor da Universidade do Minho em 26 de Abril de 2010 (RT-49/2010).



Contactos dos Serviços/Secretaria:

Serviços de Comunicações
Universidade do Minho
Campus de Gualtar
4710-057 Braga - Portugal

Contactos

Tel.: +351 253604020 (ext. 604020)
Fax.: +351 253604021 (ext. 604021)
E-mail: sec@scm.uminho.pt

Contactos do Service Desk (Apoio/Suporte):

Tel.: +351 253601000 (ext. 601000)
Fax.: +351 253601009 (ext. 601009)
E-mail: servicedesk@scm.uminho.pt

Site Web

<http://www.scm.uminho.pt>



DEFINIÇÕES DO CATÁLOGO

Definição

O Catálogo de serviços dos Serviços de Comunicações da Universidade do Minho contém uma declaração escrita pelos serviços IT, para os níveis e opções pelos quais a organização Universidade do Minho é responsável.

Objetivo

O objetivo do Catálogo de serviços dos Serviços de Comunicações da Universidade do Minho é:

- Fornecer um quadro claro de todos os serviços e atividades da responsabilidade dos Serviços de Comunicações;
- Promover uma clara compreensão sobre os serviços que os funcionários (docentes e não docentes) e os alunos da Universidade do Minho podem esperar;
- Fornecer uma base para dirigir e controlar a infraestrutura da Universidade do Minho alinhando-a com as exigências da atividade.

Definição de Serviço

O serviço dos Serviços de Comunicações da Universidade do Minho é definido como um conjunto de processos de infraestrutura de IT, tecnologias e soluções organizacionais que permitem potenciar a atividade da Universidade do Minho.



ESTRUTURA DO CATÁLOGO

Cada serviço dos Serviços de Comunicações da Universidade do Minho é descrito neste catálogo usando os seguintes elementos:

Serviço	Identifica o nome do serviço que é fornecido pelos Serviços de Comunicações.
Estado	Classifica com as posições seguintes: <ul style="list-style-type: none"> • PROPOSTO – serviço sob proposta de desenvolvimento e ainda não realizado; • ACTIVO – serviço oferecido em produção; • INACTIVO – serviço fora de produção.
Área	Identifica a Área interna dos Serviços de Comunicações a que pertence este serviço.
Descrição	Breve descrição dos termos do serviço ao cliente (não-técnico)
Características standard (padrão)	Descreve as características e funções do serviço disponível para toda a comunidade académica da Universidade do Minho – fornecendo-o segundo o Acordo de Nível de Serviço (SLA) ‘Base’ da Universidade do Minho.
Características opcionais	Descreve as características e funções do serviço só disponível para parte da comunidade académica da Universidade do Minho, sob pedido especial, fornecendo-o segundo o Acordo de Nível de Serviço (SLA) ‘Estendido’ da Universidade do Minho.
Público-alvo	Identifica que hierarquias e unidades da Universidade do Minho são elegíveis para aceder ao serviço.
Meios de acesso	Identifica os canais de entrega/utilização do serviço em que pode ser recebido.
Horário	Identificação dos períodos e horas operacionais em que a comunidade académica da Universidade do Minho pode usar o serviço ou realizar pedidos de serviço. Disponibilidade do serviço: <ul style="list-style-type: none"> • 24 horas por dia, 7 dias por semana; • Ou • Das 9H00 às 12H30 e das 14H00 às 17H30 nos dias úteis. Disponibilidade de pedidos de serviço:



	<ul style="list-style-type: none"> • Das 9H00 às 12H30 e das 14H00 às 17H30 nos dias úteis.
Requisitos do utilizador	Pré-requisito que a comunidade académica da Universidade do Minho deve ter para ter acesso ao serviço.
Requisição	<p>Forma como a comunidade académica pode ter acesso ao serviço.</p> <p>A requisição pode ter as opções de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Não aplicável; • Mediante formulário de pedido de serviço; • Via correio eletrónico para o endereço servicedesk@scm.uminho.pt; • Via contacto telefónico para +351 253 601000 (extensão 601000); • Via fax para +351 253 601009 (extensão 601009).
Pedidos de serviço	<p>Conjunto de operações que estão disponíveis para os utilizadores do serviço.</p> <p>O pedido de serviço pode ter as opções de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Não aplicável; • Descrição do pedido de serviço e do formulário aplicável. <p>Formulários disponíveis em anexo a este documento e no site dos SCOM em www.scm.uminho.pt.</p>
Suporte	<p>Forma como a comunidade académica pode aceder a informações ou ajuda quando ocorram problemas com o serviço.</p> <p>O suporte pode ter as opções de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informação sobre o serviço no site Web dos SCOM: www.scm.uminho.pt ; • Contacto de e-mail do serviço de suporte ao utilizador dos SCOM: servicedesk@scm.uminho.pt; • Contacto telefónico do serviço de suporte ao utilizador dos SCOM: +351 253 601000 (extensão 601000).
Custos	<p>Indica em caso de existirem os custos associados ao serviço</p> <p>O custo pode ter as opções de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sem Custos; • Mediante orçamentação; • O Custo é de ##€.
Acordo de Nível de Serviço (SLA)	Acordos de nível de serviço que os utilizadores do serviço devem esperar.



	<p>O Nível de serviço pode ter as opções de:</p> <ul style="list-style-type: none">• Taxa de disponibilidade anual do serviço superior a ##,##%, não incluindo incidentes de entidades externas de suporte ao serviço;• Tempo médio de resposta a pedidos de serviço inferior a # dias úteis, não incluindo tempos de intervenção e de orçamentações de entidades externas.
--	--



CATÁLOGO



ÁREA SERVIÇOS BÁSICOS



SERVIÇO: AUTENTICAÇÃO - RADIUS

Estado	Ativo.
Área	Serviços Básicos.
Descrição	<p>Este serviço permite fazer a autenticação dos utilizadores para que possam aceder a determinados serviços.</p> <p>Mediante a existência de um ou mais repositórios com a informação dos utilizadores, é possível autenticar o utilizador e definir diferentes níveis de acesso aos diferentes serviços.</p> <p>Este serviço disponibiliza autenticação/autorização aos seguintes serviços:</p>
Características standard (padrão)	<ul style="list-style-type: none"> • Rede Wi-Fi e-U/eduroam; • Rede Wi-Fi e-UM-eventos; • Acesso remoto VPN e WEBVPN; • Projeto BAES.
Características opcionais	Fornecimento de estatísticas de acesso aos diferentes serviços.
Público-alvo	Comunidade académica da UMinho e membros de outras Instituições aderentes ao projeto e-U/eduroam.
Meios de acesso	Aplicações que permitam a autenticação dos diferentes serviços suportados por este sistema.
Horário	<p>Disponibilidade do serviço:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 24 horas por dia, 7 dias por semana. <p>Pedidos de serviço:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Das 9H00 às 12H30 e das 14H00 às 17H30 nos dias úteis.
Requisitos do utilizador	Existência de conta de utilizador no sistema de autenticação da UMinho ou noutra instituição aderente ao projeto e-U/eduroam.
Requisição	Não aplicável.
Pedidos de serviço	<ul style="list-style-type: none"> • Formulário para outros pedidos: <ul style="list-style-type: none"> ○ Solicitação de autenticação/autorização para novos serviços. <p>Formulários disponíveis em anexo a este documento e no site dos SCOM em www.scom.uminho.pt.</p>
Suporte	<ul style="list-style-type: none"> • Contacto de e-mail do serviço de suporte ao utilizador dos SCOM: servicedesk@scom.uminho.pt; • Contacto telefónico do serviço de suporte ao utilizador dos SCOM: +351 253 601000



(extensão 601000).

Custos

Sem Custos.

**Acordo de Nível
de Serviço
(SLA)**

Taxa de disponibilidade anual do serviço superior a 99%, não incluindo incidentes de entidades externas de suporte ao serviço.



SERVIÇO: AUTENTICAÇÃO FEDERADA – UMINHOAAI/RCTSAAI

Estado	Ativo.
Área	Serviços Básicos.
Descrição	<p>Este serviço permite a simplificação do processo de autenticação e autorização interinstitucional no acesso a serviços on-line.</p> <p>Esta infraestrutura assenta no princípio de que um utilizador ao aceder a um recurso que lhe é disponibilizado, é autenticado com base em credenciais na sua instituição de origem, e é autorizado com base em atributos por ela disponibilizados de uma forma segura e confidencial.</p> <p>Atualmente os utilizadores da UMinho podem utilizar a autenticação federada no acesso aos seguintes serviços:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Serviço de Certificados TCS: https://tcs.fccn.pt • Serviço de ambiente colaborativo multimédia COLIBRI: http://colibri.fccn.pt • Serviço de Comunicações Unificadas ARARA: https://www.arara.pt • Serviço de webcast EDUcast@fccn: http://educast.fccn.pt • Serviço de envio de ficheiros Filesender: https://filesender.fccn.pt • Serviço b-ON IOPScience Publishing: https://ticket.iop.org/inst_login.new • Serviço b-ON Metapress: http://www.metapress.com/identities/me/ • Serviço b-ON Thomson Reuters: http://webofknowledge.com • Serviço b-ON AnnualReviews http://www.annualreviews.org/action/ssostart • Serviço b-ON IEEEExplore http://ieeexplore.ieee.org • Serviço b-ON EBSCO http://search.ebscohost.com • Serviço b-ON Elsevier https://sdatauth.sciencedirect.com/
Características standard (padrão)	
Características opcionais	Não aplicável.
Público-alvo	Comunidade académica da Minho.
Meios de acesso	Aplicações que permitam o acesso aos diferentes serviços suportados por este sistema.
Horário	<p>Disponibilidade do serviço:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 24 horas por dia, 7 dias por semana.
Requisitos do utilizador	Existência de conta de utilizador no sistema de autenticação da UMinho.
Requisição	Não aplicável.
Pedidos de	<ul style="list-style-type: none"> • Formulário para outros pedidos:



serviço

- Solicitação de federação de novos serviços.

Formulários disponíveis em anexo a este documento e no site dos SCOM em www.scom.uminho.pt.

Suporte

- Contacto de e-mail do serviço de suporte ao utilizador dos SCOM: servicedesk@scom.uminho.pt;
- Contacto telefónico do serviço de suporte ao utilizador dos SCOM: +351 253 601000 (extensão 601000).

Custos

Sem Custos.

Acordo de Nível de Serviço (SLA)

Taxa de disponibilidade anual do serviço superior a 99%, não incluindo incidentes de entidades externas de suporte ao serviço.



SERVIÇO: DHCP

Estado	Ativo.
Área	Serviços Básicos.
Descrição	<p>O serviço de DHCP (Dynamic Host Configuration Protocol) permite a configuração automática da informação de rede dos dispositivos que o utilizem.</p> <p>Dessa forma o utilizador não necessita de configurar manualmente o seu dispositivo com dados como: endereço IP, máscara de rede, gateway, servidores de DNS, etc.</p> <p>O DHCP usa um modelo cliente-servidor, no qual o servidor DHCP mantém a gestão centralizada dos endereços IP usados na rede.</p> <p>No serviço é definido todo o endereçamento a atribuir dinamicamente.</p>
Características standard (padrão)	<p>Atribuição automática dos seguintes parâmetros da configuração de rede:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Endereço IP; • Máscara de rede; • Gateway; • Servidores de DNS.
Características opcionais	Atribuição de endereçamento IPv6. (mediante verificação de condições técnicas).
Público-alvo	<p>Vertente utilizador:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunidade académica da UMinho. <p>Vertente administração do endereçamento a atribuir:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Unidades e Serviços.
Meios de acesso	Aplicações que permitam a obtenção automática de configuração.
Horário	<p>Disponibilidade do serviço:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 24 horas por dia, 7 dias por semana. <p>Pedidos de serviço:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Das 9H00 às 12H30 e das 14H00 às 17H30 nos dias úteis.
Requisitos do utilizador	<p>Vertente utilizador:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplicações que permitam a obtenção automática de configuração.



	Vertente administração do endereçamento a atribuir:
	<ul style="list-style-type: none">• Competência legal para solicitar o respetivo pedido de serviço.
Requisição	Mediante formulário de pedido de serviço.
Pedidos de serviço	<ul style="list-style-type: none">• Formulário para gestão de redes DHCP:<ul style="list-style-type: none">○ Pedido criação de rede;○ Pedido alteração de rede;○ Pedido remoção de rede. <p>Formulários disponíveis em anexo a este documento e no site dos SCOM em www.scom.uminho.pt.</p>
Suporte	<ul style="list-style-type: none">• Contacto de e-mail do serviço de suporte ao utilizador dos SCOM: servicedesk@scom.uminho.pt;• Contacto telefónico do serviço de suporte ao utilizador dos SCOM: +351 253 601000 (extensão 601000).
Custos	Sem Custos.
Acordo de Nível de Serviço (SLA)	Taxa de disponibilidade anual do serviço superior a 99%, não incluindo incidentes de entidades externas de suporte ao serviço. Tempo médio de resposta a pedidos de serviço inferior a 3 dias úteis.



SERVIÇO: DNS

Estado	Ativo.
Área	Serviços Básicos.
Descrição	<p>Este serviço efetua a tradução de nomes de domínios em endereços IP e vice-versa.</p> <p>Garante alguns objetivos essenciais:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Possibilita ao ser humano a abstração dos endereços de rede (IP). O utilizador apenas necessita de saber o nome do computador/serviço a que deseja aceder, o serviço de DNS faz a respetiva tradução nome/IP; • Permite a alteração dos endereços IP dos computadores/serviços, de forma transparente para o utilizador final, já que por parte deste o acesso é feito através do nome e não do endereço; • Existência de uma hierarquia de domínios a nível mundial, distribuída, para que cada servidor assegure a administração do seu domínio. Assim cada instituição gere o seu domínio/subdomínios de forma independente. <p>Resumindo o serviço de DNS tem duas vertentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Consultas de DNS; • Administração do domínio “uminho.pt” e outros domínios assegurados pelo SCOM.
Características standard (padrão)	<p>Serviço de tradução nome/IP e vice-versa.</p> <p>Administração do domínio “uminho.pt” e seus subdomínios.</p> <p>Na UMinho este serviço já suporta IPv6.</p>
Características opcionais	Administração de domínios externos a “uminho.pt”.
Público-alvo	<p>Vertente consulta DNS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunidade académica da UMinho; • Utilizadores/serviços que necessitem de aceder a recursos WEB da UMinho. <p>Vertente administração do domínio “uminho.pt” e outros domínios assegurados pelo SCOM:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Unidades e Serviços; • Entidades externas.
Meios de acesso	Aplicações que permitam a consulta (resolução) dos registo de DNS.
Horário	Disponibilidade do serviço:



	<ul style="list-style-type: none">• 24 horas por dia, 7 dias por semana.
	Pedidos de serviço: <ul style="list-style-type: none">• Das 9H00 às 12H30 e das 14H00 às 17H30 nos dias úteis.
	Vertente consulta DNS: <ul style="list-style-type: none">• Aplicações que permitam a consulta (resolução) dos registos de DNS.
Requisitos do utilizador	Vertente administração do domínio “uminho.pt” e outros domínios assegurados pelos SCOM: <ul style="list-style-type: none">• Competência legal para solicitar o respetivo pedido de serviço.
Requisição	Mediante formulário de pedido de serviço.
Pedidos de serviço	<ul style="list-style-type: none">• Formulário para registo de Domínio:<ul style="list-style-type: none">○ Pedido de registo de domínio.• Formulário para eliminação de Domínio:<ul style="list-style-type: none">○ Pedido de eliminação de domínio.• Formulário para gestão de registos de DNS:<ul style="list-style-type: none">○ Pedidos de criação/alteração/remoção de registos de nomes DNS. <p>Formulários disponíveis em anexo a este documento e no site dos SCOM em www.scom.uminho.pt.</p>
Suporte	<ul style="list-style-type: none">• Informação sobre o serviço no site Web dos SCOM: www.scom.uminho.pt;• Contacto de e-mail do serviço de suporte ao utilizador dos SCOM: servicedesk@scom.uminho.pt;• Contacto telefónico do serviço de suporte ao utilizador dos SCOM: +351 253 601000 (extensão 601000).
Custos	Sem Custos.
Acordo de Nível de Serviço (SLA)	Taxa de disponibilidade anual do serviço superior a 99%, não incluindo incidentes de entidades externas de suporte ao serviço. Tempo médio de resposta a pedidos de serviço inferior a 3 dias úteis.



SERVIÇO: NTP

Estado	Ativo.
Área	Serviços Básicos.
Descrição	<p>O Network Time Protocol é um protocolo desenvolvido sobre TCP/IP para permitir a sincronização dos relógios dos sistemas de uma rede.</p> <p>O NTP assume muita importância numa organização que necessite de sincronização temporal entre os seus sistemas. Desta forma é possível o cruzamento de informação com fiabilidade na análise dos eventos registados.</p> <p>A sincronização dos relógios é feita por requisição, mediante um cliente que questiona periodicamente um servidor.</p>
Características standard (padrão)	<p>Sincronização automática do relógio de equipamentos.</p> <p>Na UMinho este serviço já suporta IPv6.</p>
Características opcionais	Não aplicável.
Público-alvo	Comunidade académica da UMinho.
Meios de acesso	Aplicações que permitam a sincronização automática de relógio.
Horário	<p>Disponibilidade do serviço:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 24 horas por dia, 7 dias por semana.
Requisitos do utilizador	Aplicações que permitam a sincronização automática de relógio.
Requisição	Não aplicável.
Pedidos de serviço	Não aplicável.
Suporte	<ul style="list-style-type: none"> • Informação sobre o serviço no site Web dos SCOM: www.scom.uminho.pt; • Contacto de e-mail do serviço de suporte ao utilizador dos SCOM: servicedesk@scom.uminho.pt; • Contacto telefónico do serviço de suporte ao utilizador dos SCOM: +351 253 601000 (extensão 601000).
Custos	Sem Custos.
Acordo de Nível	Taxa de disponibilidade anual do serviço superior a 99%, não incluindo incidentes de



**de Serviço
(SLA)**

entidades externas de suporte ao serviço.



SERVIÇO: PROXY SOCKS

Estado	Ativo.
Área	Serviços Básicos.
Descrição	<p>SOCKS é um protocolo da Internet que permite que os utilizadores que não dispõem de endereçamento IP público possam utilizar aplicações cliente/servidor com servidores exteriores à rede local.</p> <p>O serviço de SOCKS faz a ponte entre o cliente e o servidor. O cliente estabelece a ligação com o servidor de SOCKS, que por sua vez comunica com o servidor da aplicação. A troca de informação entre cliente e servidor é assegurada pelo serviço de SOCKS.</p>
Características standard (padrão)	Estabelecimento de conexões cliente/servidor para o exterior da UMinho.
Características opcionais	Não aplicável.
Público-alvo	Comunidade académica da UMinho.
Meios de acesso	Aplicações que permitam a utilização de servidores de proxy SOCKS.
Horário	<p>Disponibilidade do serviço:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 24 horas por dia, 7 dias por semana. <p>Pedidos de serviço:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Das 9H00 às 12H30 e das 14H00 às 17H30 nos dias úteis.
Requisitos do utilizador	<p>Aplicações que permitam a utilização de servidores de proxy SOCKS.</p> <p>Aplicação (Socksifier) que permita embeber “aplicações” que não permitam a configuração do servidor de proxy SOCKS.</p>
Requisição	Mediante formulário de pedido de serviço.
Pedidos de serviço	<ul style="list-style-type: none"> • Formulário para abertura de serviços/portos no proxy - Web/Socks: <ul style="list-style-type: none"> ○ Pedido de abertura de serviço/porto. <p>Formulários disponíveis em anexo a este documento e no site dos SCOM em www.scom.uminho.pt.</p>
Suporte	<ul style="list-style-type: none"> • Informação sobre o serviço no site Web dos SCOM: www.scom.uminho.pt; • Contacto de e-mail do serviço de suporte ao utilizador dos SCOM:



servicedesk@scm.uminho.pt;

- Contacto telefónico do serviço de suporte ao utilizador dos SCOM: +351 253 601000 (extensão 601000).

Custos

Sem Custos.

**Acordo de Nível
de Serviço
(SLA)**

Taxa de disponibilidade anual do serviço superior a 99%, não incluindo incidentes de entidades externas de suporte ao serviço.

Tempo médio de resposta a pedidos de serviço inferior a 3 dias úteis.



SERVIÇO: PROXY WEB

Estado	Ativo.
Área	Serviços Básicos.
Descrição	<p>O serviço de Proxy WEB permite que os utilizadores que não disponham de endereçamento IP público possam aceder a serviços WEB exteriores à rede local, fazendo a ponte entre o cliente e o servidor.</p> <p>O cliente estabelece a ligação com o servidor de Proxy WEB, que por sua vez comunica com o servidor externo. A troca de informação entre cliente e servidor é assegurada pelo serviço de Proxy WEB.</p>
Características standard (padrão)	Estabelecimento de conexões cliente/servidor para o exterior da UMinho.
Características opcionais	Não aplicável.
Público-alvo	Comunidade académica da UMinho.
Meios de acesso	Aplicações que permitam a utilização de servidores de Proxy WEB.
Horário	<p>Disponibilidade do serviço:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 24 horas por dia, 7 dias por semana. <p>Pedidos de serviço:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Das 9H00 às 12H30 e das 14H00 às 17H30 nos dias úteis.
Requisitos do utilizador	Aplicações que permitam a utilização de servidores de Proxy WEB.
Requisição	Mediante formulário de pedido de serviço.
Pedidos de serviço	<ul style="list-style-type: none"> • Formulário para abertura de serviços/portos no proxy - Web/Socks: <ul style="list-style-type: none"> ○ Pedido de abertura de serviço/porto. <p>Formulários disponíveis em anexo a este documento e no site dos SCOM em www.scom.uminho.pt.</p>
Suporte	<ul style="list-style-type: none"> • Informação sobre o serviço no site Web dos SCOM: www.scom.uminho.pt; • Contacto de e-mail do serviço de suporte ao utilizador dos SCOM: servicedesk@scom.uminho.pt; • Contacto telefónico do serviço de suporte ao utilizador dos SCOM: +351 253 601000



(extensão 601000).

Custos

Sem Custos.

**Acordo de Nível
de Serviço
(SLA)**

Taxa de disponibilidade anual do serviço superior a 99%, não incluindo incidentes de entidades externas de suporte ao serviço.

Tempo médio de resposta a pedidos de serviço inferior a 3 dias úteis.



ÁREA SERVIÇOS DE INFRAESTRUTURAS



SERVIÇO: INFRAESTRUTURAS

Estado	Ativo.
Área	Serviços de Infraestruturas.
Descrição	Disponibilização de infraestruturas de comunicações (ativas e passivas) e ações associadas à sua gestão e manutenção, incluído a ativação, alteração, desativação e verificação de pontos de dados.
Características standard (padrão)	Desenvolvimento/acompanhamento de projetos de Instalação de novas infraestruturas; Desenvolvimento/acompanhamento de projetos de expansão de cobertura da rede sem fios; Instalação de equipamentos ativos, quando solicitado ou em caso de necessidade (switchs, routers, Access points, etc.); Instalação de pontos de acesso à rede, conforme solicitações ou necessidades verificadas; Ativação/Desativação/Alteração de tomadas na rede; Fornecimento de material diverso relacionado com sistemas de comunicações.
Características opcionais	Disponibilização de equipamentos ativos com capacidade IPv6; Disponibilização de equipamentos ativos com capacidade PoE.
Público-alvo	Unidades e Serviços associados à Universidade do Minho; Entidades externas associadas à Universidade do Minho.
Meios de acesso	Não aplicável.
Horário	Disponibilidade do serviço: <ul style="list-style-type: none"> • 24 horas por dia, 7 dias por semana. Pedidos de serviço: <ul style="list-style-type: none"> • Das 9H00 às 12H30 e das 14H00 às 17H30 nos dias úteis.
Requisitos do utilizador	Competência legal para solicitar o respetivo pedido de serviço.
Requisição	Mediante formulário de pedido de serviço.
Pedidos de serviço	<ul style="list-style-type: none"> • Formulário para novas infraestruturas de comunicações: <ul style="list-style-type: none"> ○ Instalação de novas infraestruturas. • Formulário para ativação, alteração e desativação de pontos de rede: <ul style="list-style-type: none"> ○ Ativação de infraestruturas;



-
- Alteração de infraestruturas;
 - Desativação de infraestruturas.
 - Formulário para comunicação de incidentes:
 - Verificação de infraestruturas.

Formulários disponíveis em anexo a este documento e no site dos SCOM em www.scom.uminho.pt.

Suporte

- Contacto de e-mail do serviço de suporte ao utilizador dos SCOM: servicedesk@scom.uminho.pt;
- Contacto telefónico do serviço de suporte ao utilizador dos SCOM: +351 253 601000 (extensão 601000).

Custos

Mediante orçamentação, dependendo da operação.

Acordo de Nível de Serviço (SLA)

Tempo médio de resposta a pedidos de serviço inferior a 3 dias úteis, não incluindo tempos de orçamentação e intervenção de entidades externas;



ÁREA SERVIÇOS DE DADOS



SERVIÇO: ENDEREÇAMENTO IP

Estado	Ativo.
Área	Serviços de Dados.
Descrição	Gestão de endereçamento IP a operar na infraestrutura de comunicações.
Características standard (padrão)	Gestão de atribuição de gamas de endereçamento IPv4 privado a cada Unidade/Serviço dentro da Universidade;
	Gestão de atribuição de gamas de endereçamento IPv4 público a cada Unidade/Serviço dentro da Universidade, mediante aprovação dos SCOM.
Características opcionais	Gestão de atribuição de gamas de endereçamento IPv6, mediante estudo de viabilidade.
Público-alvo	Unidades e Serviços associados à Universidade do Minho;
	Entidades externas associadas à Universidade do Minho.
Meios de acesso	Não aplicável.
Horário	Disponibilidade do Serviço: <ul style="list-style-type: none"> • 24 horas por dia, 7 dias por semana. Pedidos de Serviço: <ul style="list-style-type: none"> • Das 9H00 às 12H30 e das 14H00 às 17H30 nos dias úteis.
Requisitos do utilizador	Competência legal para solicitar o respetivo pedido de serviço.
Requisição	Mediante formulário de pedido de serviço.
Pedidos de serviço	<ul style="list-style-type: none"> • Formulário para ativação de VLANs e endereçamento IP: <ul style="list-style-type: none"> ○ Atribuição/remoção de endereçamento à Unidade/Serviço requisitante. • Formulário para comunicação de incidentes: <ul style="list-style-type: none"> ○ Verificação de problemas. <p>Formulários disponíveis em anexo a este documento e no site dos SCOM em www.scom.uminho.pt.</p>
Suporte	<ul style="list-style-type: none"> • Contacto de e-mail do serviço de suporte ao utilizador dos SCOM: servicedesk@scom.uminho.pt; • Contacto telefónico do serviço de suporte ao utilizador dos SCOM: +351 253 601000



(extensão 601000).

Custos

Sem Custos.

**Acordo de Nível
de Serviço
(SLA)**

Tempo médio de resposta a pedidos de serviço inferior a 3 dias úteis.



SERVIÇO: VLAN

Estado	Ativo.
Área	Serviços de Dados.
Descrição	Gestão das VLANs existentes na infraestrutura de comunicações.
Características standard (padrão)	Gestão da atribuição de VLANs a cada Unidade/Serviço dentro da Universidade.
Características opcionais	Associação de endereçamento IP a VLANs.
Público-alvo	Unidades e Serviços associados à Universidade do Minho; Entidades externas associadas à Universidade do Minho.
Meios de acesso	Não aplicável.
Horário	Disponibilidade do Serviço: <ul style="list-style-type: none"> • 24 horas por dia, 7 dias por semana. Pedidos de Serviço: <ul style="list-style-type: none"> • Das 9H00 às 12H30 e das 14H00 às 17H30 nos dias úteis.
Requisitos do utilizador	Competência legal para solicitar o respetivo pedido de serviço.
Requisição	Mediante formulário de pedido de serviço.
Pedidos de serviço	<ul style="list-style-type: none"> • Formulário para ativação de VLANs e endereçamento IP: <ul style="list-style-type: none"> ○ Criação e remoção de VLANs. • Formulário para comunicação de incidentes: <ul style="list-style-type: none"> ○ Comunicação de Incidentes. <p>Formulários disponíveis em anexo a este documento e no site dos SCOM em www.scom.uminho.pt.</p>
Suporte	<ul style="list-style-type: none"> • Contacto de e-mail do serviço de suporte ao utilizador dos SCOM: servicedesk@scom.uminho.pt; • Contacto telefónico do serviço de suporte ao utilizador dos SCOM: +351 253 601000 (extensão 601000).
Custos	Sem Custos.



**Acordo de Nível
de Serviço
(SLA)**

Tempo médio de resposta a pedidos de serviço inferior a 3 dias úteis.



ÁREA SERVIÇOS DE SEGURANÇA



SERVIÇO: CSIRT.UMINHO

Estado	Ativo.
Área	Serviços de Segurança.
Descrição	<p>O CSIRT.UMINHO (Computer Security Incident Response Team) é um serviço na área da segurança prestado pelos Serviços de Comunicações da Universidade do Minho (SCOM) à sua Comunidade Académica.</p> <p>Tem como missão contribuir para o esforço de cibersegurança da comunidade académica ligada à rede da UMinho, através de ações preventivas e reativas, bem como na promoção de uma cultura de segurança.</p> <p>Informação disponível em https://csirt.uminho.pt.</p> <p>Coordena a resposta a incidentes de segurança informática no contexto da comunidade académica da UMinho.</p>
Características standard (padrão)	<p>Presta apoio a utilizadores de sistemas informáticos da UMinho na resolução de incidentes de segurança, aconselhando procedimentos, analisando artefactos e coordenando ações com todas as entidades envolvidas.</p> <p>Reúne e dissemina informação relacionada com vulnerabilidades de segurança e produz recomendações referentes a potenciais riscos e atividades maliciosas em curso, no sentido de formar uma consciência de segurança junto dos utilizadores de sistemas informáticos.</p>
Características opcionais	Não aplicável.
Público-alvo	Comunidade Académica da Universidade do Minho.
Meios de acesso	Não aplicável.
Horário	<p>Disponibilidade do Serviço:</p> <ul style="list-style-type: none"> 7 horas por dia, 5 dias por semana. <p>Pedidos de Serviço:</p> <ul style="list-style-type: none"> Das 9H00 às 12H30 e das 14H00 às 17H30 nos dias úteis.
Requisitos do utilizador	Não aplicável.
Requisição	Não aplicável.
Pedidos de	<ul style="list-style-type: none"> Envio de email para os endereços indicados em Suporte.



serviço	<ul style="list-style-type: none">• Contato telefónico para os contatos indicados em Suporte.
Suporte	<ul style="list-style-type: none">• Contacto de e-mail do serviço de reporte de incidentes ao CSIRT.UMINHO: report@csirt.uminho.pt;• Contacto de e-mail do serviço de informações e outros assuntos do CSIRT.UMINHO: info@csirt.uminho.pt;• Contacto telefónico do serviço CSIRT.UMINHO: +351 253 601020 (extensão 601020);• Contacto de fax do serviço CSIRT.UMINHO: +351 253 601029 (extensão 601029).
Custos	Sem Custos.
Acordo de Nível de Serviço (SLA)	Tempo médio de resposta a pedidos de serviço, dependendo da sua criticidade, inferior a 3 dias úteis.



SERVIÇO: ACL

Estado	Ativo.
Área	Serviços de Segurança.
Descrição	Permite a aplicação de listas de controlo de acessos a redes locais de comunicações da UMinho, com o objetivo de controlar o tráfego de entrada/saída das mesmas e os protocolos/portos associados. O objetivo é permitir apenas o acesso a computadores/serviços específicos dentro de cada rede local.
Características standard (padrão)	<p>Possibilita o controlo de tráfego com base em:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipamentos; • Protocolos/Portos; • Gamas de endereçamento IP.
Características opcionais	Não aplicável.
Público-alvo	<p>Vertente de Administração:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Unidades e Serviços associados à Universidade do Minho. <p>Vertente de Utilização:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunidade Académica da Universidade do Minho.
Meios de acesso	Não aplicável.
Horário	<p>Disponibilidade do Serviço:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 24 horas por dia, 7 dias por semana. <p>Pedidos de Serviço:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Das 9H00 às 12H30 e das 14H00 às 17H30 nos dias úteis.
Requisitos do utilizador	<p>Vertente de Administração:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pessoa com competência para requisitar o serviço. <p>Vertente de Utilização:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Não aplicável.
Requisição	<p>Vertente de Administração:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mediante formulário de pedido de serviço.



	Vertente de Utilização:
	<ul style="list-style-type: none">• Não aplicável.
Pedidos de serviço	<ul style="list-style-type: none">• Formulário para criação de Firewall/ACL e abertura de portos TCP/IP:<ul style="list-style-type: none">○ Criar ACL (lista de controlo de acessos);○ Remover ACL (lista de controlo de acessos);○ Adicionar regra de controlo de acessos;○ Remover regra de controlo de acessos.• Formulário para comunicação de incidentes:<ul style="list-style-type: none">○ Verificação de problemas. <p>Formulários disponíveis em anexo a este documento e no site dos SCOM em www.scom.uminho.pt.</p>
Suporte	<ul style="list-style-type: none">• Contacto de e-mail do serviço de suporte ao utilizador dos SCOM: servicedesk@scom.uminho.pt;• Contacto telefónico do serviço de suporte ao utilizador dos SCOM: +351 253 601000 (extensão 601000).
Custos	Sem Custos.
Acordo de Nível de Serviço (SLA)	Tempo médio de resposta a pedidos de serviço inferior a 3 dias úteis.



SERVIÇO: FIREWALL

Estado	Ativo.
Área	Serviços de Segurança.
Descrição	Permite a proteção de acesso a redes de comunicações da UMinho, com o objetivo de controlar o tráfego de entrada/saída das mesmas e protocolos/portos associados. O objetivo é permitir apenas o acesso a serviços específicos dentro de cada rede.
Características standard (padrão)	Possibilita o controlo de tráfego com base em: <ul style="list-style-type: none">• Equipamentos;• Protocolos/Portos;• Gamas de endereçamento IP.
Características opcionais	Possui funcionalidades superiores às existentes nas ACL's: criação de grupos (endereços, protocolos, etc.), subinterfaces, inspeção de tráfego.
Público-alvo	Vertente de Administração: <ul style="list-style-type: none">• Unidades e Serviços associados à Universidade do Minho. Vertente de Utilização: <ul style="list-style-type: none">• Comunidade Académica da Universidade do Minho.
Meios de acesso	Não aplicável.
Horário	Disponibilidade do Serviço: <ul style="list-style-type: none">• 24 horas por dia, 7 dias por semana. Pedidos de Serviço: <ul style="list-style-type: none">• Das 9H00 às 12H30 e das 14H00 às 17H30 nos dias úteis.
Requisitos do utilizador	Vertente de Administração: <ul style="list-style-type: none">• Pessoa com competência para requisitar o serviço. Vertente de Utilização: <ul style="list-style-type: none">• Não aplicável.
Requisição	Vertente de Administração: <ul style="list-style-type: none">• Pessoa com competência para requisitar o serviço. Vertente de Utilização:



	<ul style="list-style-type: none">• Não aplicável.
Pedidos de serviço	<ul style="list-style-type: none">• Formulário para criação de Firewall/ACL e abertura de portos TCP/IP:<ul style="list-style-type: none">○ Aquisição/Instalação de Firewall;○ Desativação de Firewall;○ Adicionar regra de controlo de acessos;○ Remover regra de controlo de acessos.• Formulário para comunicação de incidentes:<ul style="list-style-type: none">○ Verificação de problemas. <p>Formulários disponíveis em anexo a este documento e no site dos SCOM em www.scom.uminho.pt.</p>
Suporte	<ul style="list-style-type: none">• Contacto de e-mail do serviço de suporte ao utilizador dos SCOM: servicedesk@scom.uminho.pt;• Contacto telefónico do serviço de suporte ao utilizador dos SCOM: +351 253 601000 (extensão 601000).
Custos	Sem Custos.
Acordo de Nível de Serviço (SLA)	Tempo médio de resposta a pedidos de serviço inferior a 3 dias úteis, não incluindo tempos de orçamentação e intervenção de entidades externas.



SERVIÇO: ANTIVÍRUS

Estado	Ativo.
Área	Serviços de Segurança.
Descrição	Permite a proteção de computadores (desktops/servidores) e serviços através da instalação de software antivírus/antispysware. Protege os computadores/serviços de vírus ou spyware que circulam pela Internet.
Características standard (padrão)	Disponibilizamos versões para desktops e servidores Windows. Produtos disponibilizados: <ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Forefront Endpoint Protection
Características opcionais	Permite alterar a data e hora das verificações de rotina efetuadas pelo antivírus. Permite definir pastas/ficheiros/processos a excluir das verificações.
Público-alvo	Funcionários da Universidade do Minho.
Meios de acesso	<ul style="list-style-type: none"> • Computadores Portáteis; • Desktops; • Servidores.
Horário	Disponibilidade do serviço: <ul style="list-style-type: none"> • 24 horas por dia, 7 dias por semana. Pedidos de serviço: <ul style="list-style-type: none"> • Das 9H00 às 12H30 e das 14H00 às 17H30 nos dias úteis.
Requisitos do utilizador	Utilizar desktops, portáteis e servidores: <ul style="list-style-type: none"> • Windows.
Requisição	Mediante formulário de pedido de serviço.
Pedidos de serviço	<ul style="list-style-type: none"> • Formulário para requisição do serviço de Antivírus (Técnico/Responsável Informático): <ul style="list-style-type: none"> ○ Pedido de requisição do Serviço de Antivírus (Técnico/Responsável Informático) • Formulário para requisição do serviço de Antivírus (Funcionário Docente ou Funcionário não Docente): <ul style="list-style-type: none"> ○ Pedido de requisição do Serviço de Antivírus (Funcionário Docente ou Funcionário não Docente) • Formulário para comunicação de incidentes:



-
- Verificação de problemas.

Formulários disponíveis em anexo a este documento e no site dos SCOM em www.scom.uminho.pt.

Suporte

- Informação sobre o serviço no site Web dos SCOM: www.scom.uminho.pt;
- Contacto de e-mail do serviço de suporte ao utilizador dos SCOM: servicedesk@scom.uminho.pt;
- Contacto telefónico do serviço de suporte ao utilizador dos SCOM: +351 253 601000 (extensão 601000).

Custos

Sem Custos.

Acordo de Nível de Serviço (SLA)

Pedidos de licenças: Tempo de realização do serviço até 3 dias úteis.



SERVIÇO: CERTIFICADO DIGITAL DE SERVIDOR TCS

Estado	Ativo.
Área	Serviços de Segurança.
Descrição	<p>A FCCN celebrou com a Trans-European Research and Education Networking Association (TERENA) um contrato relativo à implementação em Portugal do serviço da TERENA de certificados de servidor. Este serviço visa o fornecimento, em condições especiais, de certificados digitais de servidor a organizações que façam parte da comunidade académica, ou científica, portuguesa.</p> <p>O SCOM é, dentro da UM, a entidade através da qual serão solicitados os pedidos de certificado à FCCN.</p>
Características standard (padrão)	<p>Disponibiliza certificados digitais de servidor.</p> <p>Cada instituição só poderá aceder à interface de requisição de certificados de forma federada.</p>
Características opcionais	Não aplicável.
Público-alvo	Unidades e Serviços associados à Universidade do Minho.
Meios de acesso	Não aplicável.
Horário	<p>Pedidos de serviço:</p> <ul style="list-style-type: none"> Das 9H00 às 12H30 e das 14H00 às 17H30 nos dias úteis.
Requisitos do utilizador	<ul style="list-style-type: none"> Browser com suporte SSL para efetuar pedido; Existência de conta de utilizador no sistema de autenticação da Universidade do Minho.
Requisição	<p>Mediante formulário de pedido de serviço.</p> <ul style="list-style-type: none"> Formulário para pedido de certificado de servidor TCS: <ul style="list-style-type: none"> Pedido de certificado digital de servidor.
Pedidos de serviço	<p>Formulários disponíveis em anexo a este documento e no site dos SCOM em www.scom.uminho.pt.</p>
Suporte	<ul style="list-style-type: none"> Informação sobre o serviço no site Web dos SCOM: www.scom.uminho.pt; Contacto de e-mail do serviço de suporte ao utilizador dos SCOM: servicedesk@scom.uminho.pt; Contacto telefónico do serviço de suporte ao utilizador dos SCOM: +351 253 601000 (extensão 601000).



Custos

Sem Custos.

**Acordo de Nível
de Serviço
(SLA)**

Tempo médio de resposta a pedidos de serviço inferior a 3 dias úteis, não incluindo tempos de intervenção da FCCN (entidade responsável pela emissão dos certificados).



SERVIÇO: CERTIFICADO DIGITAL GRID (ARLIP)

Estado	Ativo.
Área	Serviços de Segurança.
Descrição	<p>O LIP (Laboratório de Instrumentação e Física Experimental de Partículas) opera uma entidade certificadora (AC) que emite certificados digitais para aplicações científicas não comerciais. O objetivo principal da autoridade certificadora do LIP é a emissão de certificados para a computação GRID.</p> <p>No âmbito da computação GRID, o SCOM é uma AR (Autoridade de Registo) habilitada pelo LIP (Autoridade de Certificação) a fornecer certificados digitais a entidades da Universidade do Minho.</p>
Características standard (padrão)	<p>Disponibiliza certificados digitais pessoais e de sistema/serviço.</p> <p>Os certificados emitidos pelo LIPCA são válidos apenas no contexto de pesquisa académica e atividades educativas, qualquer outro uso incluindo transações financeiras são estritamente proibidas. Estes certificados não têm valor legal.</p>
Características opcionais	Não aplicável.
Público-alvo	Comunidade Académica da Universidade do Minho.
Meios de acesso	Não aplicável.
Horário	<p>Pedidos de serviço:</p> <ul style="list-style-type: none"> Das 9H00 às 12H30 e das 14H00 às 17H30 nos dias úteis.
Requisitos do utilizador	<ul style="list-style-type: none"> Browser com suporte SSL para efetuar pedido.
Requisição	Mediante formulário de pedido de serviço.
Pedidos de serviço	<ul style="list-style-type: none"> Formulário para pedido de certificado GRID: <ul style="list-style-type: none"> Pedido de certificado GRID. <p>Formulários disponíveis em anexo a este documento e no site dos SCOM em www.scom.uminho.pt.</p>
Suporte	<ul style="list-style-type: none"> Informação sobre o serviço no site Web dos SCOM: www.scom.uminho.pt; Contacto de e-mail do serviço de suporte ao utilizador dos SCOM: servicedesk@scom.uminho.pt; Contacto telefónico do serviço de suporte ao utilizador dos SCOM: +351 253 601000



(extensão 601000).

Custos

Sem Custos.

**Acordo de Nível
de Serviço
(SLA)**

Tempo médio de resposta a pedidos de serviço inferior a 3 dias úteis, não incluindo tempos de intervenção do LIPCA (entidade responsável pela emissão dos certificados).



ÁREA SERVIÇOS DE VOZ



SERVIÇO: VOZ

Estado	Ativo.
Área	Serviços de Voz.
Descrição	<p>Disponibiliza serviços de comunicações de voz para os utilizadores da UMinho;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Disponibilização de linhas analógicas, digitais, IP (Cornet IP/SIP) e RDIS; • Realização e receção de chamadas de voz dentro da UMinho; • Realização de chamadas de voz para fora da UMinho, dependendo do nível de acesso atribuído/definido; • Receção de chamadas de voz de fora da UMinho dependendo do número ter ou não acesso direto do exterior (DDI associado à extensão) e do nível de acesso atribuído/definido; • Envio e receção de fax; • Facilidades de Teleconferência; • Registo de chamadas e custos associados das extensões da UMinho na aplicação de Contabilização Telefónica on-line; • Contabilização Telefónica; • Identificação do número chamador nos terminais analógicos com CLIP, digitais, IP (Cornet IP/SIP) e RDIS; • Identificação do nome associado à extensão nos terminais analógicos com CLIP, digitais, IP (Cornet IP) e RDIS internos da UMinho; • Possibilidade de transferência de chamadas entre extensões da UMinho; • Facilidade de desvio de chamadas para outras extensões internas à UMinho; • Captura de chamadas de um grupo de extensões; • Facilidade de “não incomodar” na própria extensão; • Facilidade de “rechamada” em caso de extensão ocupada; • Acesso direto ao grupo das operadoras da UMinho pelo número ‘9’; • Atendimento automático interativo de voz (IVR – Interactive Voice Response) em Português e em Inglês para as chamadas telefónicas realizadas para os números gerais da UMinho e, reencaminhamento direto para as extensões telefónicas das UOEI, serviços, unidades culturais e órgãos da UMinho.
Características standard (padrão)	
Características opcionais	<ul style="list-style-type: none"> • Acesso internacional direto dos telefones para utilizadores devidamente autorizados; • Terminais telefónicos com funcionalidade de alta voz; • Terminais telefónicos com funcionalidade de mãos-livres; • Consulta dos registos de chamada e custos associados na aplicação de Contabilização Telefónica on-line; • Consulta dos mapas de faturação telefónica das extensões telefónicas e linhas de rede, agrupadas por grupos na aplicação de Contabilização Telefónica on-line; • Definição e ativação de alertas de plafond de custos de comunicações ultrapassado por extensão na aplicação de Contabilização Telefónica on-line; • Facilidade de “bloquear telefone com PIN” para bloquear a realização de chamadas



	<p>diretas da extensão da UMinho para o exterior;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Facilidade de “abrir telefone com PIN” para efetuar chamadas de uma extensão da UMinho a debitar na própria extensão; • Facilidade de utilização de teclas de supervisão/monitorização de extensões ocupadas em telefones IP (Cornet IP)/digitais; • Criação de grupos de extensões para captura de chamadas; • Criação de número geral para grupo de extensões; • Fax-mail para extensões de fax/utilizadores devidamente autorizados, condicionado aos recursos técnicos existentes; • Voice-mail para extensões/utilizadores devidamente autorizados, condicionado aos recursos técnicos existentes; • Atendimento automático interativo de voz (IVR – Interactive Voice Response) para os números gerais das Escolas/Departamentos/Serviços da UMinho devidamente autorizados, condicionado aos recursos técnicos existentes.
Público-alvo	<ul style="list-style-type: none"> • Comunidade Académica da UMinho; • Utilizadores de entidades externas com infraestrutura de comunicações da UMinho;
Meios de acesso	<p>Serviço disponibilizado através:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipamentos terminais analógicos; • Equipamentos terminais de fax; • Equipamentos terminais digitais; • Equipamentos terminais RDIS; • Equipamentos terminais IP (Cornet IP/SIP) com e sem fios; • Equipamentos terminais de videoconferência RDIS.
Horário	<p>Disponibilidade do serviço:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 24 Horas por dia, 7 dias por semana. <p>Pedidos de serviço:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Das 9H00 às 12H30 e das 14H00 às 17H30 nos dias úteis.
Requisitos do utilizador	<p>Pertencer a uma entidade interna da UMinho;</p> <p>Pertencer a uma entidade externa à UMinho, com infraestrutura de comunicações da UMinho e com autorização para utilização dos recursos do serviço de voz da UMinho.</p>
Requisição	<p>Utilização do serviço:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Não aplicável. <p>Pedidos de novas linhas telefónicas/terminais de voz e outros:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mediante formulário de pedido de serviço.
Pedidos de	<ul style="list-style-type: none"> • Formulário para ativação de linha telefónica e requisição de telefones: <ul style="list-style-type: none"> ○ Ativação de nova linha telefónica;



serviço

- Requisição de novos telefones.
- Formulário para alteração do número, acesso e nome de extensões:
 - Alteração do número da extensão;
 - Alteração do acesso ao exterior;
 - Alteração do nome associado à extensão.
- Formulário para desativação e alteração da localização de extensões:
 - Desativação de pontos de voz/extensões;
 - Alteração da localização de pontos de voz/extensões.
- Formulário para desativação de linhas de rede (externas à UM) e substituição por extensão interna:
 - Desativação de linha de rede;
 - Desativação de linha de rede, com substituição por extensão interna da UM.
- Formulário para troca de número e equipamentos entre 2 extensões em funcionamento:
 - Troca do número entre 2 equipamentos/terminais em funcionamento;
 - Troca de equipamentos entre 2 extensões em funcionamento.
- Formulário para pedido de informação e/ou alteração do PIN (código de identificação pessoal):
 - Informação do PIN;
 - Alteração do PIN.
- Formulário para criação, adição e remoção de extensões de um grupo de captura:
 - Criação de grupo de captura;
 - Adição de extensões a um grupo de captura existente;
 - Remoção de extensões de um grupo de captura existente.
- Formulário para ativação e desativação de teclas de supervisão/monitorização de extensões ocupadas:
 - Ativação de teclas de supervisão/monitorização de extensões ocupadas;
 - Desativação de teclas de supervisão/monitorização de extensões ocupadas.
- Formulário para ativação, alteração e desativação de contas de Fax Server:
 - Ativação de conta Fax Server;
 - Alteração de dados de conta Fax Server;
 - Desativação de conta Fax Server.
- Formulário para ativação, alteração e desativação de contas de IVR (Interactive Voice Response):
 - Ativação de conta IVR;
 - Alteração de dados de conta IVR;
 - Desativação de conta IVR.
- Formulário para criação e alteração de grupos na Contabilização Telefónica On-Line:
 - CT - Criação de um novo grupo;
 - CT - Alteração de dados de um grupo.
- Formulário para criação e remoção de utilizadores de administração de grupos na Contabilização Telefónica On-Line:
 - CT - Adicionar o acesso de administração a um grupo;
 - CT - Remover o acesso de administração a um grupo.
- Formulário para alteração do grupo de uma extensão na Contabilização Telefónica



	<p>On-Line:</p> <ul style="list-style-type: none">○ CT - Alteração do grupo de uma extensão.● Formulário para comunicação de incidentes:<ul style="list-style-type: none">○ Comunicação de incidentes.● Formulário para outros pedidos:<ul style="list-style-type: none">○ Outros pedidos. <p>Formulários disponíveis em anexo a este documento e no site dos SCOM em www.scom.uminho.pt.</p>
Suporte	<ul style="list-style-type: none">● Informação sobre o serviço no site Web dos SCOM: www.scom.uminho.pt;● Contacto de e-mail do serviço de suporte ao utilizador dos SCOM: servicedesk@scom.uminho.pt;● Contacto telefónico do serviço de suporte ao utilizador dos SCOM: +351 253 601000 (extensão 601000).
Custos	<ul style="list-style-type: none">● Com custos:<ul style="list-style-type: none">○ Chamadas de voz para fora da UMinho ao custo do tarifário em vigor;● Mediante orçamentação:<ul style="list-style-type: none">○ Pedidos de novas linhas telefónicas/terminais e/ou ativação de serviços;○ Incidentes com avaria de equipamentos/infraestrutura.● Sem Custos:<ul style="list-style-type: none">○ Chamadas de voz dentro da UMinho;○ Pedidos de alterações de parâmetros de configurações;○ Incidentes sem avaria de equipamentos/infraestrutura.
Acordo de Nível de Serviço (SLA)	<p>Taxa de disponibilidade anual do serviço superior a 99%, não incluindo incidentes de entidades externas de suporte ao serviço.</p> <p>Tempo médio de resposta a pedidos de serviço inferior a 3 dias úteis, não incluindo tempos de orçamentação e intervenção de entidades externas.</p>



ÁREA SERVIÇOS MULTIMÉDIA



SERVIÇO: STREAMING

Estado	Ativo.
Área	Serviços Multimédia.
Descrição	<p>Permite a transmissão contínua de conteúdos multimédia (streaming) em tempo real ou diferido através da sua infraestrutura de comunicações. Este serviço pode ser utilizado na difusão online de eventos (conferências, seminários, workshops, entre outros) realizados na UM.</p> <p>NOTA: Serviço apenas disponível no Auditório B1 do CP2 (Campus de Gualtar).</p>
Características standard (padrão)	<p>Transmissão para a Internet, em tempo real e nos formatos Windows Media Video ou Windows Media Audio, de eventos que decorram no auditório B1 do CP2 (Campus de Gualtar).</p> <p>Permite a gravação (em formato digital) das transmissões.</p>
Características opcionais	Não aplicável.
Público-alvo	Unidades e Serviços associados à Universidade do Minho.
Meios de acesso	<p>Equipamento com:</p> <p>Internet Explorer e Windows Media Player <u>ou</u> VLC.</p>
Horário	<p>Disponibilidade do Serviço:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Das 9H00 às 12H30 e das 14H00 às 17H30 nos dias úteis. <p>Pedidos de Serviço:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Das 9H00 às 12H30 e das 14H00 às 17H30 nos dias úteis.
Requisitos do utilizador	<p>Qualquer equipamento que possua ligação à Internet e:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>browser</i> Internet Explorer e Windows Media Player; • VLC.
Requisição	<p>Mediante formulário de pedido de serviço.</p>
Pedidos de serviço	<ul style="list-style-type: none"> • Formulário para requisição do serviço de Streaming: <ul style="list-style-type: none"> ○ Solicitação de transmissão de evento. • Formulário para comunicação de incidentes: <ul style="list-style-type: none"> ○ Verificação de problemas. <p>Formulários disponíveis em anexo a este documento e no site dos SCOM em www.scom.uminho.pt.</p>



Suporte

- Informação sobre o serviço no site Web dos SCOM: www.scom.uminho.pt;
- Contacto de e-mail do serviço de suporte ao utilizador dos SCOM: servicedesk@scom.uminho.pt;
- Contacto telefónico do serviço de suporte ao utilizador dos SCOM: +351 253 601000 (extensão 601000).

Custos

Sem Custos.

**Acordo de Nível
de Serviço
(SLA)**

Tempo médio de resposta a pedidos de serviço inferior a 3 dias úteis.



SERVIÇO: VIDEOCONFERÊNCIA IP/RDIS

Estado	Ativo.
Área	Serviços Multimédia.
Descrição	<p>Permite a comunicação interativa entre dois ou mais participantes situados em locais geograficamente dispersos através da transmissão sincronizada de áudio, dados e vídeo em tempo real. Este serviço proporciona soluções na área do ensino à distância, participação remota em eventos ou palestras, trabalho colaborativo entre investigadores ou reuniões de trabalho, com os respetivos ganhos em termos de poupança de tempo e redução de custos.</p> <p>Duas salas de Videoconferência localizadas nas instalações dos SCOM, uma em Gualtar e outra em Azurém.</p> <p>As salas estão equipadas com: mesa, cadeiras, codec, microfone e televisão.</p>
Características standard (padrão)	<p>Videoconferência SD (standard definition).</p> <p>Videoconferência ponto a ponto (apenas conexões para 1 local remoto) e multiponto (conexões para vários locais remotos).</p> <p>Conectividade IP (protocolo H.323) e RDIS (protocolo H.320).</p>
Características opcionais	Não aplicável.
Público-alvo	Comunidade Académica da Universidade do Minho e entidades externas.
Meios de acesso	Não aplicável.
Horário	<p>Disponibilidade do Serviço:</p> <ul style="list-style-type: none"> Das 9H00 às 12H30 e das 14H00 às 17H30 nos dias úteis. <p>Pedidos de Serviço:</p> <ul style="list-style-type: none"> Das 9H00 às 12H30 e das 14H00 às 17H30 nos dias úteis.
Requisitos do utilizador	Não aplicável.
Requisição	Mediante formulário de pedido de serviço.
Pedidos de serviço	<ul style="list-style-type: none"> Formulário para requisição do serviço de Videoconferência: <ul style="list-style-type: none"> Solicitação de Videoconferência; <p>Formulários disponíveis em anexo a este documento e no site dos SCOM em</p>



	www.scom.uminho.pt .
Suporte	<ul style="list-style-type: none">• Informação sobre o serviço no site Web dos SCOM: www.scom.uminho.pt;• Contacto de e-mail do serviço de suporte ao utilizador dos SCOM: servicedesk@scom.uminho.pt;• Contacto telefónico do serviço de suporte ao utilizador dos SCOM: +351 253 601000 (extensão 601000).
Custos	Sem Custos.
Acordo de Nível de Serviço (SLA)	Tempo médio de resposta a pedidos de serviço inferior a 3 dias úteis.



ÁREA SERVIÇOS AVANÇADOS



SERVIÇO: VPN

Estado	Ativo.
Área	Serviços Avançados.
Descrição	O serviço de acesso remoto via VPN disponibilizado pelo SCOM visa permitir o acesso seguro do exterior à rede de comunicações da UMinho aos membros da comunidade académica.
Características standard (padrão)	<p>A VPN utiliza recursos de certificação e de criptografia para garantir a integridade e a confidencialidade dos dados transmitidos através da rede pública (entre o cliente e a Universidade do Minho).</p> <p>Acesso ao exterior da UMinho é efetuado de forma automática através de NAT.</p>
Características opcionais	Conectividade IPv4 com endereçamento público, mediante pedido dos funcionários docentes e não docentes da Universidade do Minho com justificação adequada e disponibilidade de endereçamento IP.
Público-alvo	Comunidade académica da Universidade do Minho.
Meios de acesso	Equipamento com acesso à Internet e software cliente VPN configurado com a conta de acesso ao serviço.
Horário	<p>Disponibilidade do serviço:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 24 horas por dia, 7 dias por semana. <p>Pedidos de serviço:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Das 9H00 às 12H30 e das 14H00 às 17H30 nos dias úteis.
Requisitos do utilizador	<ul style="list-style-type: none"> • Acesso à Internet; • Cliente VPN compatível com servidor VPN em produção; • Existência de conta de utilizador no sistema de autenticação da Universidade do Minho.
Requisição	Não aplicável.
Pedidos de serviço	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitação de IP público: <ul style="list-style-type: none"> ○ Formulário de subscrição de Acesso Remoto VPN IP público. <p>Formulários disponíveis em anexo a este documento e no site dos SCOM em www.scom.uminho.pt.</p>
Suporte	<ul style="list-style-type: none"> • Informação sobre o serviço no site Web dos SCOM: www.scom.uminho.pt; • Contacto de e-mail do serviço de suporte ao utilizador dos SCOM: servicedesk@scom.uminho.pt; • Contacto telefónico do serviço de suporte ao utilizador dos SCOM: +351 253 601000



(extensão 601000).

Custos

Sem Custos.

**Acordo de Nível
de Serviço
(SLA)**

Taxa de disponibilidade anual do serviço superior a 99%, não incluindo incidentes de entidades externas de suporte ao serviço.



SERVIÇO: WEBVPN

Estado	Ativo.
Área	Serviços Avançados.
Descrição	O serviço WebVPN complementa o serviço de acesso remoto via VPN, tratando-se de uma versão web do cliente VPN de acesso remoto e é independente do tipo de browser utilizado. Através deste serviço o utilizador pode estabelecer uma ligação segura à rede da UMinho.
Características standard (padrão)	A WebVPN utiliza recursos de certificação e de criptografia para garantir a integridade e a confidencialidade dos dados transmitidos através da rede pública. Limitações de acesso a recursos na rede de comunicações comparativamente com o serviço VPN.
Características opcionais	Não aplicável.
Público-alvo	Comunidade académica da Universidade do Minho.
Meios de acesso	Equipamento com acesso à Internet, browser com suporte SSL e conta de acesso ao serviço.
Horário	Disponibilidade do serviço: <ul style="list-style-type: none">• 24 horas por dia, 7 dias por semana. Pedidos de serviço: <ul style="list-style-type: none">• Das 9H00 às 12H30 e das 14H00 às 17H30 nos dias úteis.
Requisitos do utilizador	<ul style="list-style-type: none">• Acesso à Internet;• Browser com suporte SSL;• Existência de conta de utilizador no sistema de autenticação da Universidade do Minho.
Requisição	Não aplicável.
Pedidos de serviço	Não aplicável.
Suporte	<ul style="list-style-type: none">• Informação sobre o serviço no site Web dos SCOM: www.scom.uminho.pt;• Contacto de e-mail do serviço de suporte ao utilizador dos SCOM: service@scom.uminho.pt;• Contacto telefónico do serviço de suporte ao utilizador dos SCOM: +351 253 601000 (extensão 601000).



Custos

Sem Custos.

**Acordo de Nível
de Serviço
(SLA)**

Taxa de disponibilidade anual do serviço superior a 99%, não incluindo incidentes de entidades externas de suporte ao serviço.



SERVIÇO: REDE WIRELESS/WIRED PARA EVENTOS

Estado	Ativo.
Área	Serviços Avançados.
Descrição	Este serviço possibilita, aos inúmeros visitantes nacionais/estrangeiros que participam nos eventos organizados pela UMinho, a utilização de uma ligação à Internet durante a sua permanência na UMinho onde há cobertura Wi-Fi.
Características standard (padrão)	<p>Vertente Wireless:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acesso wireless com SSID eduroam, mediante autenticação com credenciais fornecidas pelos SCOM, usando a rede wireless existente na Universidade do Minho; • Atribuição automática de endereçamento IPv4 privado; • Acesso ao exterior da UMinho é efetuado de forma automática através de NAT; • Conectividade IPv6 no Campus de Gualtar e Campus de Azurém. <p>Vertente Wired:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rede wired disponibilizada mediante identificação dos espaços e tomadas pretendidas; • Atribuição automática de endereçamento IPv4 privado; • Acesso à Internet necessita de configuração de proxy.
Características opcionais	<p>Vertente Wireless:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Não aplicável. <p>Vertente Wired:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Possibilidade de solicitação de IPv4 público.
Público-alvo	Unidades e Serviços associados à Universidade do Minho.
Meios de acesso	<p>Vertente Wireless:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Qualquer dispositivo com acesso Wi-Fi. <p>Vertente Wired:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipamento com interface RJ45.
Horário	<p>Disponibilidade do serviço:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 24 horas por dia, 7 dias por semana. <p>Pedidos de serviço:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Das 9H00 às 12H30 e das 14H00 às 17H30 nos dias úteis.



Requisitos do utilizador	<p>Vertente Wireless:</p> <ul style="list-style-type: none">• Existência de conta de utilizador no sistema de autenticação fornecidas pelos SCOM. <p>Vertente Wired:</p> <ul style="list-style-type: none">• Não aplicável.
Requisição	<p>Mediante formulário de pedido de serviço.</p>
Pedidos de serviço	<ul style="list-style-type: none">• Formulário para subscrição do serviço de rede Wireless/Wired para Eventos:<ul style="list-style-type: none">○ Ativação de rede wireless;○ Ativação de rede wired. <p>Formulários disponíveis em anexo a este documento e no site dos SCOM em www.scom.uminho.pt.</p>
Suporte	<ul style="list-style-type: none">• Informação sobre o serviço no site Web dos SCOM: www.scom.uminho.pt;• Contacto de e-mail do serviço de suporte ao utilizador dos SCOM: servicedesk@scom.uminho.pt;• Contacto telefónico do serviço de suporte ao utilizador dos SCOM: +351 253 601000 (extensão 601000).
Custos	<p>Sem Custos.</p>
Acordo de Nível de Serviço (SLA)	<p>Taxa de disponibilidade anual do serviço superior a 99%, não incluindo incidentes de entidades externas de suporte ao serviço.</p>



SERVIÇO: REDE WI-FI E-U/EDUROAM

Estado	Ativo.
Área	Serviços Avançados.
Descrição	Disponibilização de acesso wireless nos espaços da UMinho onde há cobertura Wi-Fi. Acesso wireless com SSID eduroam, mediante autenticação, usando a rede wireless existente na Universidade do Minho.
Características standard (padrão)	Atribuição automática de endereçamento IPv4 privado. Acesso ao exterior da UMinho é efetuado de forma automática através de NAT Conectividade IPv6 no Campus de Gualtar e Campus de Azurém.
Características opcionais	Conectividade IPv4 com endereçamento público, mediante pedido dos funcionários docentes e não docentes da Universidade do Minho com justificação adequada e disponibilidade de endereçamento IP.
Público-alvo	Comunidade académica da Universidade do Minho e membros de outras Instituições aderentes ao projeto e-U/eduroam.
Meios de acesso	Qualquer dispositivo com acesso Wi-Fi.
Horário	Disponibilidade do serviço: <ul style="list-style-type: none"> • 24 horas por dia, 7 dias por semana. Pedidos de serviço: <ul style="list-style-type: none"> • Das 9H00 às 12H30 e das 14H00 às 17H30 nos dias úteis.
Requisitos do utilizador	Existência de conta de utilizador no sistema de autenticação da Universidade do Minho ou noutra instituição aderente ao projeto e-U/eduroam.
Requisição	Não aplicável.
Pedidos de serviço	<ul style="list-style-type: none"> • Formulário para solicitação de endereçamento público: <ul style="list-style-type: none"> ○ Solicitação de endereçamento público. Formulários disponíveis em anexo a este documento e no site dos SCOM em www.scom.uminho.pt .
Suporte	<ul style="list-style-type: none"> • Informação sobre o serviço no site Web dos SCOM: www.scom.uminho.pt; • Contacto de e-mail do serviço de suporte ao utilizador dos SCOM: servicedesk@scom.uminho.pt; • Contacto telefónico do serviço de suporte ao utilizador dos SCOM: +351 253 601000



(extensão 601000).

Custos

Sem Custos.

**Acordo de Nível
de Serviço
(SLA)**

Taxa de disponibilidade anual do serviço superior a 99%, não incluindo incidentes de entidades externas de suporte ao serviço.



FORMULÁRIOS



ÁREA SERVIÇOS BÁSICOS





Campus de Gualtar
4710-057 Braga – P

Universidade do Minho
Serviços de Comunicações

tel.: +351 253 601 000
fax: +351 253 601 009

servicedesk@scom.uminho.pt

[
Secretaria
Serviços de Comunicações
Universidade do Minho
Campus de Gualtar
4710-057 Braga
]

assunto

Serviços BÁSICOS – DHCP

Requisitante

Nome: _____
E-Mail: _____ Telefone: _____

Responsável pela Escola/Departamento/Serviço

Escola/Departamento/Serviço: _____
Nome: _____
E-Mail: _____ Telefone: _____

Redes: (discriminar as redes a criar/alterar/remover)

Localização:	Rede:	Máscara:	Criar	Alterar	Remover
_____	_____	/ _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
_____	_____	/ _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
_____	_____	/ _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
_____	_____	/ _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
_____	_____	/ _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
EX: Gualtar	192.168.123.0	/ 255.255.255.0	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Observações: (ex: endereços a atribuir dinamicamente / endereços fixos)

Reservado ao SCOM

Referência:
SCOM-PServ- _____
Data de registo:
_____/_____/_____
Assinatura: _____

Universidade do Minho, ____/____/____

O Requisitante, _____ O Responsável pela Escola/Departamento/Serviço, (1) _____

Data de suspensão para
execução futura:
_____/_____/_____
Data de conclusão:
_____/_____/_____
Assinatura: _____

(1) Este formulário necessita da assinatura do responsável pela Escola/Departamento/Serviço.

Este formulário deverá ser entregue, individualmente, na Secretaria dos SCOM ou, enviado por fax para 253 601009 ou por e-mail para servicedesk@scom.uminho.pt

Para mais informações, consulte <http://www.scom.uminho.pt>.

Reservado ao Requisitante

Serviço verificado em:
_____/_____/_____
Assinatura: _____



Campus de Gualtar
4710-057 Braga – P

Universidade do Minho
Serviços de Comunicações

tel.: +351 253 601 000
fax: +351 253 601 009

servicedesk@scom.uminho.pt

Secretaria
Serviços de Comunicações
Universidade do Minho
Campus de Gualtar
4710-057 Braga

assunto

Serviços Básicos – Registo de nomes DNS

Requisitante

Nome: _____
E-Mail: _____ Telefone: _____

Responsável pela Escola/Departamento/Serviço

Escola/Departamento/Serviço: _____
Nome: _____
E-Mail: _____ Telefone: _____

Nome.Domínio/Endereço IP: (discriminar os registos a criar/alterar/remover)

Nome:	Domínio:	Endereço IP:	Criar	Alterar	Remover
_____	.uminho.pt	_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
_____	.uminho.pt	_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
_____	.uminho.pt	_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
_____	.uminho.pt	_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
_____	.uminho.pt	_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
_____	_____	_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
_____	_____	_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>EX: intranet</i>	<i>scom.uminho.pt</i>	<i>193.137.15.123</i>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Observações: (ex: registo Reverse DNS)

Reservado ao SCOM

Referência:
SCOM-PServ- _____
Data de registo: _____ / _____ / _____
Assinatura: _____
Data de suspensão para execução futura: _____ / _____ / _____
Data de conclusão: _____ / _____ / _____
Assinatura: _____

Universidade do Minho, _____ / _____ / _____

O Requisitante, _____ O Responsável pela Escola/Departamento/Serviço, (1) _____

(1) Este formulário necessita da assinatura do responsável pela Escola/Departamento/Serviço.

Este formulário deverá ser entregue, individualmente, na Secretaria dos SCOM ou, enviado por fax para 253 601009 ou por e-mail para servicedesk@scom.uminho.pt

Para mais informações, consulte <http://www.scom.uminho.pt>.

Reservado ao Requisitante

Serviço verificado em: _____ / _____ / _____
Assinatura: _____



Campus de Gualtar
4710-057 Braga – P

Universidade do Minho
Serviços de Comunicações

tel.: +351 253 601 000
fax: +351 253 601 009

servicedesk@scom.uminho.pt

[
Secretaria
Serviços de Comunicações
Universidade do Minho
Campus de Gualtar
4710-057 Braga
]

assunto

**Serviços Básicos –
Eliminação de registo de
domínio com gestão de
DNS delegada no SCOM**

Requisitante

Nome: _____
E-Mail: _____ Telefone: _____

Responsável pela Escola/Departamento/Serviço

Escola/Departamento/Serviço: _____
Nome: _____
E-Mail: _____ Telefone: _____

Pela presente solicitamos a eliminação do domínio: _____

E conseqüentemente, a eliminação de todos os seus registos DNS, subdomínios e respetivos registos DNS.

Reservado ao SCOM

Referência:
SCOM-PServ-
Data de registo:
____ / ____ / ____
Assinatura:

Data de suspensão para
execução futura:
____ / ____ / ____

Data de conclusão:
____ / ____ / ____
Assinatura:

Reservado ao Requisitante

Serviço verificado em:
____ / ____ / ____
Assinatura:

Universidade do Minho, ____ / ____ / ____

O Requisitante, _____ O Responsável pela Escola/Departamento/Serviço, (1) _____

(1) Este formulário necessita da assinatura do responsável pela Escola/Departamento/Serviço.

Este formulário deverá ser entregue, individualmente, na Secretaria dos SCOM ou, enviado por fax para 253 601009 ou por e-mail para servicedesk@scom.uminho.pt

Para mais informações, consulte <http://www.scom.uminho.pt>.



Campus de Gualtar
4710-057 Braga – P

Universidade do Minho
Serviços de Comunicações

tel.: +351 253 601 000
fax: +351 253 601 009

servicedesk@scom.uminho.pt

[
Secretaria
Serviços de Comunicações
Universidade do Minho
Campus de Gualtar
4710-057 Braga
]

assunto

Serviços Básicos – Registo de domínio com gestão de DNS delegada no SCOM

Requisitante

Nome:
E-Mail: Telefone:

Responsável pela Escola/Departamento/Serviço

Escola/Departamento/Serviço:
Nome:
E-Mail: Telefone:

Pela presente solicitamos o registo do domínio:

Solicitamos ainda que os Serviços de Comunicações assegurem a gestão técnica do domínio. Comprometemo-nos a indicar o responsável Administrativo cujos dados, que seguem em anexo, serão registados na Base de Dados RIPE (Reseaux IP Europeans), bem como a notificar o gestor do domínio UMINHO.PT sempre que estes dados forem alterados. Comprometemo-nos ainda a respeitar as regras estabelecidas pela RCTS – Carta ao Utilizador/AUP

Declaramos que o representante administrativo indicado tem capacidade legal para representar (1)

Declaramos ainda que o nome escolhido para o domínio corresponde a uma abreviatura da designação legal de (1)

Universidade do Minho, ____ / ____ / ____

O Requisitante, O Responsável pela Escola/Departamento/Serviço, (2)

(1) Identificação do organismo requerente

(2) Este formulário necessita da assinatura do responsável pela Escola/Departamento/Serviço.

Este formulário deverá ser entregue, individualmente, na Secretaria dos SCOM ou, enviado por fax para 253 601009 ou por e-mail para servicedesk@scom.uminho.pt

Para mais informações, consulte <http://www.scom.uminho.pt>.

Reservado ao SCOM

Referência:
SCOM-PServ-.....

Data de registo:
____ / ____ /

Assinatura:

Data de suspensão para
execução futura:
____ / ____ /

Data de conclusão:
____ / ____ /

Assinatura:

Reservado ao Requisitante

Serviço verificado em:
____ / ____ /

Assinatura:

DADOS DO CONTACTO ADMINISTRATIVO

NOTA: POR FAVOR NÃO UTILIZAR DIACRÍTICOS

Exemplo de preenchimento

person: _____	<nome da pessoa>	person: Jose L. Alves
address: _____	<endereço postal>	address: Universidade do Minho
address: _____	<endereço postal>	address: Campus de Azurém
address: _____	<endereço postal>	address: P-4800 Guimarães
address: _____	<endereço postal>	address: Portugal
phone: _____	<número de telefone>	phone: + 351 53 510100
fax-no: _____	<número de fax>	fax-no: + 351 53 514400
e-mail: _____	<endereço de e-mail>	e-mail: jlalves@eng.uminho.pt
nic-hdl: _____	<AUTO-1>	nic-hdl: AUTO-1
source: _____	<RIPE>	source: RIPE

Regras RCTS - Carta ao Utilizador/AUP

Introdução

A RCTS é uma rede informática gerida pela FCCN que usa os protocolos da Internet para garantir uma plataforma de comunicação e colaboração entre as instituições do sistema de ensino, ciência tecnologia e cultura.

A RCTS está vocacionada para servir de infraestrutura de comunicação de dados e tem o seu âmbito de atuação circunscrito às seguintes entidades:

- Instituições de Ensino Superior, públicas ou privadas;
- Laboratórios e Organismos de I&D do Estado;
- Instituições sem fins lucrativos que tenham como objetivo principal as atividades de I&D;
- Unidades de I&D pertencentes a entidades privadas quando devidamente individualizadas dentro da respetiva estrutura;
- Instituições públicas ou privadas cujo principal objetivo seja a promoção ou suporte da atividade desenvolvida pelas entidades mencionadas anteriormente.

Tendo em vista a prossecução dos objetivos ora mencionados, as Entidades Utilizadoras da RCTS, adiante designadas por EU, deverão pautar a sua atuação de acordo com o estabelecido no presente documento.

As entidades utilizadoras deste serviço são responsáveis pelo uso que fizerem dos recursos disponibilizados, ficando a seu cargo a divulgação, junto dos respetivos utilizadores finais, das regras de utilização em vigor.

Princípios Gerais

1. A utilização da RCTS deverá ser coerente com o objetivo principal da própria rede: servir a comunidade de ensino, investigação e cultura.
2. Considera-se que a informação e recursos acessíveis por via deste serviço pertencem às pessoas, singulares ou coletivas, detentoras dos correspondentes direitos de propriedade.
3. A utilização da RCTS não se destina a fins comerciais, nomeadamente fins publicitários. Constitui exceção a esta regra a divulgação de atividades próprias das EU, nomeadamente das publicações por elas editadas e dos cursos que ministrem.
4. Não é permitida qualquer utilização deste serviço que viole as regras do presente documento ou alguma disposição legal em vigor.

Restrições

1. Os recursos disponibilizados pela RCTS não poderão ser vendidos a terceiros pelas entidades que lhe estão ligadas. Em certos casos, e sempre na dependência de autorização prévia da FCCN, poderão existir acordos entre várias entidades para partilha dos custos de uma Porta da RCTS, à qual, no entanto, não poderá estar inerente qualquer fim lucrativo. As entidades aqui envolvidas devem sempre enquadrar-se no âmbito institucional que RCTS se destina a servir, conforme definido no número 1 dos Princípios Gerais.
2. Não é permitida a uma EU, com uma Porta de Acesso à RCTS, facultar o acesso a outra pessoa, singular ou coletiva, sem autorização prévia da FCCN. Nos casos em que este tipo de acesso seja autorizado, a FCCN atuará como se a pessoa (singular ou coletiva) fizesse parte da organização interna da EU, não tendo a FCCN a obrigação de lhe prestar qualquer serviço. A EU ficará, assim, responsável pela utilização que a outra entidade faça da RCTS.
3. Não é permitido a uma pessoa (singular ou coletiva) que não tenha uma Porta de Acesso própria facultar o acesso a outra pessoa singular ou coletiva.
4. Não é permitida qualquer utilização da RCTS que interfira de forma lesiva com outros utilizadores, equipamentos ou serviços.
5. Qualquer acesso não autorizado aos serviços/informações disponibilizados pelo Serviço da RCTS é considerado como uso indevido e, como tal, penalizado.

Incumprimento

1. Conselho Executivo da FCCN analisará, casuisticamente, eventuais denúncias sobre o incumprimento do preceituado neste documento. No caso de estas terem procedência, as entidades envolvidas serão notificadas devendo, de imediato, regularizar a sua situação sob pena de serem desligadas da RCTS.
2. Em casos extremos, e com o fim de evitar danos maiores, o Conselho Executivo poderá, unilateralmente, decidir desligar temporariamente uma pessoa singular ou coletiva. Em tais situações, a FCCN fará todos esforços para avisar as entidades envolvidas antes da desconexão, restabelecendo a ligação assim que esta seja considerada segura.
3. Sempre que uma ligação seja desativada unilateralmente, a FCCN compromete-se a enviar, no prazo máximo de três dias, via fax ou correio expresso, um relatório técnico explicativo devidamente fundamentado.

Responsabilidade

A FCCN não assume qualquer responsabilidade pelo uso do Serviço da RCTS quando este envolva qualquer atuação contrária à lei ou às presentes regras, impendendo tal responsabilidade sobre as EU.



Campus de Gualtar
4710-057 Braga – P

Universidade do Minho
Serviços de Comunicações

tel.: +351 253 601 000
fax: +351 253 601 009

servicedesk@scom.uminho.pt

[
Secretaria
Serviços de Comunicações
Universidade do Minho
Campus de Gualtar
4710-057 Braga
]

assunto

**Serviços Básicos –
Abertura de
serviços/portos no proxy
WEB/SOCKS**

Requisitante

Nome: _____
E-Mail: _____ Telefone: _____

Responsável pela Escola/Departamento/Serviço

Escola/Departamento/Serviço: _____
Nome: _____
E-Mail: _____ Telefone: _____

Serviços pretendidos: (discriminar os serviços pretendidos)

Descrição do Serviço:	Rede / Gama de IP de origem:	Porto(s):	TCP/UDP
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____

Justificação da necessidade de utilização do serviço:

Reservado ao SCOM

Referência:
SCOM-PServ-
Data de registo:
____ / ____ / ____
Assinatura:

Data de suspensão para
execução futura:
____ / ____ / ____
Data de conclusão:
____ / ____ / ____
Assinatura:

Este pedido será válido até 15 de Agosto do ano seguinte à data de solicitação

Universidade do Minho, ____ / ____ / ____

O Requisitante, _____ O Responsável pela Escola/Departamento/Serviço, (1) _____

(1) Este formulário necessita da assinatura do responsável pela Escola/Departamento/Serviço.

Este formulário deverá ser entregue, individualmente, na Secretaria dos SCOM ou, enviado por fax para 253 601009 ou por e-mail para servicedesk@scom.uminho.pt

Para mais informações, consulte <http://www.scom.uminho.pt>.

Reservado ao Requisitante

Serviço verificado em:
____ / ____ / ____
Assinatura:



Campus de Gualtar
4710-057 Braga – P

Universidade do Minho
Serviços de Comunicações

tel.: +351 253 601 000
fax: +351 253 601 009

servicedesk@scom.uminho.pt

[
Secretaria
Serviços de Comunicações
Universidade do Minho
Campus de Gualtar
4710-057 Braga
]

assunto

**Serviços Básicos –
Comunicação de incidentes**

Requisitante

Nome: _____
E-Mail: _____ Telefone: _____

Responsável pela Escola/Departamento/Serviço

Escola/Departamento/Serviço: _____
Nome: _____
E-Mail: _____ Telefone: _____

Serviços pretendidos: (selecionar os serviços pretendidos)

Comunicação de incidentes (indicar abaixo o serviço/sintoma do incidente):

Serviço: _____
Sintoma: _____

Descrição do incidente:

Reservado ao SCOM

Referência:
SCOM-PServ- _____
Data de registo:
_____/_____/_____
Assinatura: _____

Data de suspensão para
execução futura:
_____/_____/_____
Assinatura: _____

Data de conclusão:
_____/_____/_____
Assinatura: _____

Reservado ao Requisiteante

Serviço verificado em:
_____/_____/_____
Assinatura: _____

Universidade do Minho, ____/____/____

O Requisiteante,

O Responsável pela Escola/Departamento/Serviço, (1)

(1) Este formulário necessita da assinatura do responsável pela Escola/Departamento/Serviço.

Este formulário deverá ser entregue, individualmente, na Secretaria dos SCOM ou, enviado por fax para 253 601009 ou por e-mail para servicedesk@scom.uminho.pt

Para mais informações, consulte <http://www.scom.uminho.pt>.



Campus de Gualtar
4710-057 Braga – P

Universidade do Minho
Serviços de Comunicações

tel.: +351 253 601 000
fax: +351 253 601 009

servicedesk@scom.uminho.pt

[
Secretaria
Serviços de Comunicações
Universidade do Minho
Campus de Gualtar
4710-057 Braga
]

assunto

**Serviços Básicos –
Comunicação de outros
pedidos**

Requisitante

Nome:

E-Mail: Telefone:

Responsável pela Escola/Departamento/Serviço

Escola/Departamento/Serviço:

Nome:

E-Mail: Telefone:

Serviços pretendidos: (selecionar os serviços pretendidos)

Outros pedidos:

Reservado ao SCOM

Referência:

SCOM-PServ-.....

Data de registo:

..... / /

Assinatura:

Data de suspensão para

execução futura:

..... / /

Data de conclusão:

..... / /

Assinatura:

Reservado ao Requisitante

Serviço verificado em:

..... / /

Assinatura:

.....

Universidade do Minho, / /

O Requisitante,

O Responsável pela Escola/Departamento/Serviço, (1)

.....

(1) Este formulário necessita da assinatura do responsável pela Escola/Departamento/Serviço.

Este formulário deverá ser entregue, individualmente, na Secretaria dos SCOM ou, enviado por fax para 253 601009 ou por e-mail para servicedesk@scom.uminho.pt

Para mais informações, consulte <http://www.scom.uminho.pt>.

ÁREA SERVIÇOS DE INFRAESTRUTURAS





Campus de Gualtar
4710-057 Braga – P

Universidade do Minho
Serviços de Comunicações

tel.: +351 253 601 000
fax: +351 253 601 009

servicedesk@scom.uminho.pt

Secretaria
Serviços de Comunicações
Universidade do Minho
Campus de Gualtar
4710-057 Braga

assunto

**Serviços de Infraestruturas
– Requisição de material**

Requisitante

Nome:

E-Mail: Telefone:

Responsável pela Escola/Departamento/Serviço

Escola/Departamento/Serviço:

Nome:

E-Mail: Telefone:

Dimensão:

Cabos pretendidos:

QT	Tipo
.....	Cabos de rede de 2 metros.
.....	Cabos de rede de 3 metros.
.....	Cabos de rede de 5 metros.
.....	Cabos de rede de 10 metros.
.....	Cabos de rede Cross-Over RJ45-RJ45 de 3 metros.

Outro material (descrição de material)

Reservado ao SCOM

Referência:

SCOM-PServ-.....

Data de registo:

____ / ____ /

Assinatura:

Data de suspensão para

execução futura:

____ / ____ /

Data de conclusão:

____ / ____ /

Assinatura:

Reservado ao Requisitante

Serviço verificado em:

____ / ____ /

Assinatura:

Universidade do Minho, ____ / ____ /

O Requisitante,

O Responsável pela Escola/Departamento/Serviço, (1)

(1) Este serviço poderá implicar custos, pelo que este formulário necessita da assinatura do responsável pela Escola/Departamento/Serviço.

Este formulário deverá ser entregue, individualmente, na Secretaria dos SCOM ou, enviado por fax para 253 601009 ou por e-mail para servicedesk@scom.uminho.pt

Para mais informações, consulte <http://www.scom.uminho.pt>.



Campus de Gualtar
4710-057 Braga – P

Universidade do Minho
Serviços de Comunicações

tel.: +351 253 601 000
fax: +351 253 601 009

servicedesk@scom.uminho.pt

[
Secretaria
Serviços de Comunicações
Universidade do Minho
Campus de Gualtar
4710-057 Braga
]

assunto

**Serviços de Infraestruturas
– Novas infraestruturas de
comunicações**

Requisitante

Nome: _____
E-Mail: _____ Telefone: _____

Responsável pela Escola/Departamento/Serviço

Escola/Departamento/Serviço: _____
Nome: _____
E-Mail: _____ Telefone: _____
Dimensão: _____

Serviços pretendidos:

Indicar os espaços e descrever as novas infraestruturas:

Reservado ao SCOM

Referência:
SCOM-PServ- _____
Data de registo:
____ / ____ / ____
Assinatura: _____

Data de suspensão para
execução futura:
____ / ____ / ____
Data de conclusão:
____ / ____ / ____
Assinatura: _____

Reservado ao Requisitante

Serviço verificado em:
____ / ____ / ____
Assinatura: _____

Universidade do Minho, ____ / ____ / ____

O Requisitante, _____

O Responsável pela Escola/Departamento/Serviço, (1) _____

(1) Este serviço poderá implicar custos, pelo que este formulário necessita da assinatura do responsável pela Escola/Departamento/Serviço.

Este formulário deverá ser entregue, individualmente, na Secretaria dos SCOM ou, enviado por fax para 253 601009 ou por e-mail para servicedesk@scom.uminho.pt

Para mais informações, consulte <http://www.scom.uminho.pt>.



Campus de Gualtar
4710-057 Braga – P

Universidade do Minho
Serviços de Comunicações

tel.: +351 253 601 000
fax: +351 253 601 009

servicedesk@scom.uminho.pt

Secretaria
Serviços de Comunicações
Universidade do Minho
Campus de Gualtar
4710-057 Braga

assunto

**Serviços de Infraestruturas
– Comunicação de
incidentes**

Requisitante

Nome: _____
E-Mail: _____ Telefone: _____

Responsável pela Escola/Departamento/Serviço

Escola/Departamento/Serviço: _____
Nome: _____
E-Mail: _____ Telefone: _____
Dimensão: _____

Serviços pretendidos: (selecionar os serviços pretendidos)

Comunicação de incidentes (indicar abaixo o tipo/sintoma do incidente):

Número da tomada: _____
Identificação do espaço: _____

Descrição do incidente:

Reservado ao SCOM

Referência:
SCOM-PServ- _____
Data de registo:
____ / ____ / ____
Assinatura: _____
Data de suspensão para
execução futura:
____ / ____ / ____
Data de conclusão:
____ / ____ / ____
Assinatura: _____

Universidade do Minho, ____ / ____ / ____

O Requisitante,

O Responsável pela Escola/Departamento/Serviço, (1)

(1) Este serviço poderá implicar custos, pelo que este formulário necessita da assinatura do responsável pela Escola/Departamento/Serviço.

Este formulário deverá ser entregue, individualmente, na Secretaria dos SCOM ou, enviado por fax para 253 601009 ou por e-mail para servicedesk@scom.uminho.pt

Para mais informações, consulte <http://www.scom.uminho.pt>.

Reservado ao Requisitante

Serviço verificado em:
____ / ____ / ____
Assinatura: _____



Campus de Gualtar
4710-057 Braga – P

Universidade do Minho
Serviços de Comunicações

tel.: +351 253 601 000
fax: +351 253 601 009

servicedesk@scom.uminho.pt

Secretaria
Serviços de Comunicações
Universidade do Minho
Campus de Gualtar
4710-057 Braga

assunto

**Serviços de Infraestruturas
– Comunicação de outros
pedidos**

Requisitante

Nome: _____
E-Mail: _____ Telefone: _____

Responsável pela Escola/Departamento/Serviço

Escola/Departamento/Serviço: _____
Nome: _____
E-Mail: _____ Telefone: _____
Dimensão: _____

Serviços pretendidos: (seleccionar os serviços pretendidos)

Outros pedidos:

Reservado ao SCOM

Referência:
SCOM-PServ- _____
Data de registo:
____ / ____ / ____
Assinatura: _____

Data de suspensão para
execução futura:
____ / ____ / ____
Data de conclusão:
____ / ____ / ____
Assinatura: _____

Reservado ao Requisiteante

Serviço verificado em:
____ / ____ / ____
Assinatura: _____

Universidade do Minho, ____ / ____ / ____

O Requisiteante,

O Responsável pela Escola/Departamento/Serviço, (1)

(1) Este serviço poderá implicar custos, pelo que este formulário necessita da assinatura do responsável pela Escola/Departamento/Serviço.

Este formulário deverá ser entregue, individualmente, na Secretaria dos SCOM ou, enviado por fax para 253 601009 ou por e-mail para servicedesk@scom.uminho.pt

Para mais informações, consulte <http://www.scom.uminho.pt>.

ÁREA SERVIÇOS DE DADOS





Campus de Gualtar
4710-057 Braga – P

Universidade do Minho
Serviços de Comunicações

tel.: +351 253 601 000
fax: +351 253 601 009

servicedesk@scm.uminho.pt

Secretaria
Serviços de Comunicações
Universidade do Minho
Campus de Gualtar
4710-057 Braga

assunto

**Serviços de Dados –
Requisição de VLANs e
endereçamento IP**

Requisitante

Nome: _____

E-Mail: _____ Telefone: _____

Responsável pela Escola/Departamento/Serviço

Escola/Departamento/Serviço: _____

Nome: _____

E-Mail: _____ Telefone: _____

Serviços pretendidos:

Atribuir VLAN e/ou endereçamento IP:

Unidade: _____

Edifício: _____

- VLAN
- Endereçamento Público
- Endereçamento Privado

Remover VLAN e/ou endereçamento IP:

Unidade: _____

Edifício: _____

- VLAN Id_VLAN: _____
- Endereçamento Público Rede IP: _____
- Endereçamento Privado Rede IP: _____

Observações:

Reservado ao SCOM

Referência:

SCOM-PServ- _____

Data de registo:

____ / ____ / ____

Assinatura:

Data de suspensão para
execução futura:

____ / ____ / ____

Data de conclusão:

____ / ____ / ____

Assinatura:

Reservado ao Requisitante

Serviço verificado em:

____ / ____ / ____

Assinatura:

Universidade do Minho, ____ / ____ / ____

O Requisitante,

O Responsável pela Escola/Departamento/Serviço, (1)

(1) Este formulário necessita da assinatura do responsável pela Escola/Departamento/Serviço.

Este formulário deverá ser entregue, individualmente, na Secretaria dos SCOM ou, enviado por fax para 253 601009 ou por e-mail para servicedesk@scm.uminho.pt

Para mais informações, consulte <http://www.scm.uminho.pt>.



Campus de Gualtar
4710-057 Braga – P

Universidade do Minho
Serviços de Comunicações

tel.: +351 253 601 000
fax: +351 253 601 009

servicedesk@scm.uminho.pt

Secretaria
Serviços de Comunicações
Universidade do Minho
Campus de Gualtar
4710-057 Braga

assunto

**Serviços de Dados –
Comunicação de incidentes**

Requisitante

Nome:

E-Mail: Telefone:

Responsável pela Escola/Departamento/Serviço

Escola/Departamento/Serviço:

Nome:

E-Mail: Telefone:

Serviços pretendidos: (selecionar os serviços pretendidos)

Comunicação de incidentes (indicar abaixo o local/sintoma do incidente):

Local:

Sintoma:

Descrição do incidente:

Reservado ao SCOM

Referência:

SCOM-PServ-

Data de registo:

____ / ____ /

Assinatura:

Data de suspensão para
execução futura:

____ / ____ /

Data de conclusão:

____ / ____ /

Assinatura:

Reservado ao Requisitante

Serviço verificado em:

____ / ____ /

Assinatura:

.....

Universidade do Minho, ____ / ____ /

O Requisitante,

O Responsável pela Escola/Departamento/Serviço, (1)

(1) Este formulário necessita da assinatura do responsável pela Escola/Departamento/Serviço.

Este formulário deverá ser entregue, individualmente, na Secretaria dos SCOM ou, enviado por fax para 253 601009 ou por e-mail para servicedesk@scm.uminho.pt

Para mais informações, consulte <http://www.scm.uminho.pt>.



Campus de Gualtar
4710-057 Braga – P

Universidade do Minho
Serviços de Comunicações

tel.: +351 253 601 000
fax: +351 253 601 009

servicedesk@scm.uminho.pt

Secretaria
Serviços de Comunicações
Universidade do Minho
Campus de Gualtar
4710-057 Braga

assunto

**Serviços de Dados –
Comunicação de outros
pedidos**

Requisitante

Nome: _____

E-Mail: _____ Telefone: _____

Responsável pela Escola/Departamento/Serviço

Escola/Departamento/Serviço: _____

Nome: _____

E-Mail: _____ Telefone: _____

Serviços pretendidos: (selecionar os serviços pretendidos)

Outros pedidos:

Reservado ao SCOM

Referência:

SCOM-PServ-

Data de registo:
____ / ____ / _____

Assinatura:

Data de suspensão para
execução futura:
____ / ____ / _____

Data de conclusão:
____ / ____ / _____

Assinatura:

Reservado ao Requisitante

Serviço verificado em:
____ / ____ / _____

Assinatura:

Universidade do Minho, ____ / ____ / _____

O Requisitante,

O Responsável pela Escola/Departamento/Serviço, (1)

(1) Este formulário necessita da assinatura do responsável pela Escola/Departamento/Serviço.

Este formulário deverá ser entregue, individualmente, na Secretaria dos SCOM ou, enviado por fax para 253 601009 ou por e-mail para servicedesk@scm.uminho.pt

Para mais informações, consulte <http://www.scm.uminho.pt>.

ÁREA SERVIÇOS DE SEGURANÇA





Campus de Gualtar
4710-057 Braga – P

Universidade do Minho
Serviços de Comunicações

tel.: +351 253 601 000
fax: +351 253 601 009

servicedesk@scom.uminho.pt

Secretaria
Serviços de Comunicações
Universidade do Minho
Campus de Gualtar
4710-057 Braga

assunto

**Serviços de Segurança –
Criação de Firewall/ACL e
abertura de portos TCP/IP**

Requisitante

Nome:
E-Mail: Telefone:

Responsável pela Escola/Departamento/Serviço

Escola/Departamento/Serviço:
Nome:
E-Mail: Telefone:

Informação necessária:

Nome da Firewall / ACL: Nova (1)

ACL: Serviços
 Alunos

Origem:	Destino:	Protocolo:	Porto:	Adicionar	Remover
.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Justificação: (p.f. adicione uma descrição do serviço ao qual é solicitado acesso, portas extra, ...)

.....

Reservado ao SCOM

Referência:
SCOM-PServ-.....
Data de registo:
..... / /
Assinatura:

Universidade do Minho, / /

O Requisitante, O Responsável pela Escola/Departamento/Serviço, (2)

Data de suspensão para
execução futura:
..... / /

Data de conclusão:
..... / /
Assinatura:

- (1) Caso seja pedida a criação de nova Firewall/ACL, o nome é atribuído pelo SCOM.
- (2) Este formulário necessita da assinatura do responsável pela Escola/Departamento/Serviço.

Este formulário deverá ser entregue, individualmente, na Secretaria dos SCOM ou, enviado por fax para 253 601009 ou por e-mail para servicedesk@scom.uminho.pt

Reservado ao Requisitante

Serviço verificado em:
..... / /
Assinatura:

Para mais informações, consulte <http://www.scom.uminho.pt>.



Campus de Gualtar
4710-057 Braga – P

Universidade do Minho
Serviços de Comunicações

tel.: +351 253 601 000
fax: +351 253 601 009

servicedesk@scom.uminho.pt

[
Secretaria
Serviços de Comunicações
Universidade do Minho
Campus de Gualtar
4710-057 Braga
]

assunto

Serviços de Segurança –

Antivírus

Técnico/Responsável
Informático

Requisitante

Nome:

E-Mail: Telefone:

Escola/Departamento/Serviço:

Declaração

Declaro que o software Microsoft Forefront Endpoint Protection que me foi disponibilizado pelos SCOM no âmbito do serviço de Antivírus será apenas instalado em computadores fixos e portáteis de funcionários docentes e não docentes da UMinho, de acordo com o protocolo de licenciamento celebrado com a Microsoft.

Reservado ao SCOM

Referência:

SCOM-PServ-

Data de registo:
..... / /

Assinatura:

Data de suspensão para
execução futura:
..... / /

Data de conclusão:
..... / /

Assinatura:

Universidade do Minho, / /

O Requisitante,
.....

Este formulário deverá ser entregue, individualmente, na Secretaria dos SCOM ou, enviado por fax para 253 601009 ou por e-mail para servicedesk@scom.uminho.pt

Para mais informações, consulte <http://www.scom.uminho.pt>.

Reservado ao Requisitante

Serviço verificado em:
..... / /

Assinatura:



Campus de Gualtar
4710-057 Braga – P

Universidade do Minho
Serviços de Comunicações

tel.: +351 253 601 000
fax: +351 253 601 009

servicedesk@scom.uminho.pt

[
Secretaria
Serviços de Comunicações
Universidade do Minho
Campus de Gualtar
4710-057 Braga
]

assunto

**Serviços de Segurança –
Antivírus**

Funcionário Docente ou
Funcionário não Docente

Requisitante

Nome:

E-Mail: Telefone:

Escola/Departamento/Serviço:

Declaração

Declaro que o software Microsoft Forefront Endpoint Protection que me foi disponibilizado pelos SCOM no âmbito do serviço de Antivírus não será transmitido a terceiros, de acordo com o protocolo de licenciamento celebrado com a Microsoft.

Reservado ao SCOM

Referência:

SCOM-PServ-.....

Data de registo:

..... / /

Assinatura:

.....

Data de suspensão para

execução futura:

..... / /

Data de conclusão:

..... / /

Assinatura:

Reservado ao Requisitante

Serviço verificado em:

..... / /

Assinatura:

.....

Universidade do Minho, / /

O Requisitante,

.....

Este formulário deverá ser entregue, individualmente, na Secretaria dos SCOM ou, enviado por fax para 253 601009 ou por e-mail para servicedesk@scom.uminho.pt

Para mais informações, consulte <http://www.scom.uminho.pt>.



Campus de Gualtar
4710-057 Braga – P

Universidade do Minho
Serviços de Comunicações

tel.: +351 253 601 000
fax: +351 253 601 009

servicedesk@scom.uminho.pt

Secretaria
Serviços de Comunicações
Universidade do Minho
Campus de Gualtar
4710-057 Braga

assunto

**Serviços de Segurança –
Pedido de certificado de
servidor TCS**

Requisitante

Nome: _____
E-Mail: _____ Telefone: _____

Responsável pela Escola/Departamento/Serviço

Escola/Departamento/Serviço: _____
Nome: _____
E-Mail: _____ Telefone: _____

Serviços pretendidos: (selecionar os serviços pretendidos)

Nome DNS do Servidor (FQDN):

Solicitar

Revogar

Observações: (adicionar descrição do serviço suportado pelo(s) servidor(es), ...)

Reservado ao SCOM

Referência:
SCOM-PServ-_____
Data de registo:
____ / ____ / ____
Assinatura: _____

Data de suspensão para
execução futura:
____ / ____ / ____
Data de conclusão:
____ / ____ / ____
Assinatura: _____

Reservado ao Requisitante

Serviço verificado em:
____ / ____ / ____
Assinatura: _____

Universidade do Minho, ____ / ____ / ____

O Requisitante, _____ O Responsável pela Escola/Departamento/Serviço, (1) _____

(1) Este formulário necessita da assinatura do responsável pela Escola/Departamento/Serviço.

Este formulário deverá ser entregue, individualmente, na Secretaria dos SCOM ou, enviado por fax para 253 601009 ou por e-mail para servicedesk@scom.uminho.pt

Para mais informações, consulte <http://www.scom.uminho.pt>.



Campus de Gualtar
4710-057 Braga – P

Universidade do Minho
Serviços de Comunicações

tel.: +351 253 601 000
fax: +351 253 601 009

servicedesk@scom.uminho.pt

Secretaria
Serviços de Comunicações
Universidade do Minho
Campus de Gualtar
4710-057 Braga

assunto

**Serviços de Segurança –
Pedido de certificado GRID**

Requisitante

Nome:
E-Mail: Telefone:

Responsável pela Escola/Departamento/Serviço

Escola/Departamento/Serviço:
Nome:
E-Mail: Telefone:

Serviços pretendidos: (selecionar os serviços pretendidos)

	Solicitar	Revogar
<input type="checkbox"/> Certificado Pessoal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Certificado de Sistema/Serviço	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Observações: (indicar nome do(s) sistema(s)/serviço(s), quais os serviços suportado pelo(s) sistema(s)/serviço(s), ...)

Reservado ao SCOM

Referência:
SCOM-PServ-.....
Data de registo:
____ / ____ / ____
Assinatura:

Data de suspensão para
execução futura:
____ / ____ / ____
Data de conclusão:
____ / ____ / ____
Assinatura:

Reservado ao Requisiteante

Serviço verificado em:
____ / ____ / ____
Assinatura:

Universidade do Minho, ____ / ____ / ____

O Requisiteante,

O Responsável pela Escola/Departamento/Serviço, (1)

(1) Este formulário necessita da assinatura do responsável pela Escola/Departamento/Serviço.

Este formulário deverá ser entregue, individualmente, na Secretaria dos SCOM ou, enviado por fax para 253 601009 ou por e-mail para servicedesk@scom.uminho.pt

Para mais informações, consulte <http://www.scom.uminho.pt>.



Campus de Gualtar
4710-057 Braga – P

Universidade do Minho
Serviços de Comunicações

tel.: +351 253 601 000
fax: +351 253 601 009

servicedesk@scom.uminho.pt

Secretaria
Serviços de Comunicações
Universidade do Minho
Campus de Gualtar
4710-057 Braga

assunto

**Serviços de Segurança –
Comunicação de incidentes**

Requisitante

Nome: _____
E-Mail: _____ Telefone: _____

Responsável pela Escola/Departamento/Serviço

Escola/Departamento/Serviço: _____
Nome: _____
E-Mail: _____ Telefone: _____

Serviços pretendidos: (selecionar os serviços pretendidos)

Comunicação de incidentes (indicar abaixo o serviço/sintoma do incidente):

Serviço: _____
Sintoma: _____

Descrição do incidente:

Reservado ao SCOM

Referência:
SCOM-PServ- _____
Data de registo:
_____/_____/_____
Assinatura: _____

Data de suspensão para
execução futura:
_____/_____/_____
Assinatura: _____

Data de conclusão:
_____/_____/_____
Assinatura: _____

Reservado ao Requiritante

Serviço verificado em:
_____/_____/_____
Assinatura: _____

Universidade do Minho, ____/____/____

O Requiritante,

O Responsável pela Escola/Departamento/Serviço, (1)

(1) Este formulário necessita da assinatura do responsável pela Escola/Departamento/Serviço.

Este formulário deverá ser entregue, individualmente, na Secretaria dos SCOM ou, enviado por fax para 253 601009 ou por e-mail para servicedesk@scom.uminho.pt

Para mais informações, consulte <http://www.scom.uminho.pt>.



Campus de Gualtar
4710-057 Braga – P

Universidade do Minho
Serviços de Comunicações

tel.: +351 253 601 000
fax: +351 253 601 009

servicedesk@scom.uminho.pt

[
Secretaria
Serviços de Comunicações
Universidade do Minho
Campus de Gualtar
4710-057 Braga
]

assunto

**Serviços de Segurança –
Comunicação de outros
pedidos**

Requisitante

Nome: _____
E-Mail: _____ Telefone: _____

Responsável pela Escola/Departamento/Serviço

Escola/Departamento/Serviço: _____
Nome: _____
E-Mail: _____ Telefone: _____

Serviços pretendidos: (selecionar os serviços pretendidos)

Outros pedidos:

Reservado ao SCOM

Referência:
SCOM-PServ- _____

Data de registo:
_____/_____/_____

Assinatura: _____

Data de suspensão para
execução futura:
_____/_____/_____

Data de conclusão:
_____/_____/_____

Assinatura: _____

Reservado ao Requiritante

Serviço verificado em:
_____/_____/_____

Assinatura: _____

Universidade do Minho, ____/____/_____

O Requiritante,

O Responsável pela Escola/Departamento/Serviço, (1)

(1) Este formulário necessita da assinatura do responsável pela Escola/Departamento/Serviço.

Este formulário deverá ser entregue, individualmente, na Secretaria dos SCOM ou, enviado por fax para 253 601009 ou por e-mail para servicedesk@scom.uminho.pt

Para mais informações, consulte <http://www.scom.uminho.pt>.

ÁREA SERVIÇOS DE VOZ





Campus de Gualtar
4710-057 Braga – P

Universidade do Minho
Serviços de Comunicações

tel.: +351 253 601 000
fax: +351 253 601 009

servicedesk@scom.uminho.pt

Secretaria
Serviços de Comunicações
Universidade do Minho
Campus de Gualtar
4710-057 Braga

assunto

Serviços de Voz – Ativação de novas extensões e requisição de telefones

Requisitante

Nome: _____
E-Mail: _____ Telefone: _____

Responsável pela Escola/Departamento/Serviço

Escola/Departamento/Serviço: _____
Nome: _____
E-Mail: _____ Telefone: _____
Dimensão: _____

Serviços pretendidos: (selecionar os serviços pretendidos)

- Ativação de nova linha telefónica (sem equipamento terminal):
- | | |
|--|---|
| Edifício: _____ | <input type="checkbox"/> 1 - Acesso interno (sem rede exterior) |
| Gabinete: _____ | <input type="checkbox"/> 2 - Acesso interno |
| Tomada: _____ | <input type="checkbox"/> 3 - Acesso local (253xxxxxx + interno) |
| N. Display (1): _____ | <input type="checkbox"/> 4 - Acesso nacional sem telemóveis |
| <input type="checkbox"/> Nr da extensão: _____ | <input type="checkbox"/> 5 - Acesso nacional |
| <input type="checkbox"/> Com acesso direto do exterior | <input type="checkbox"/> 6 - Acesso internacional Europa (2) |
| <input type="checkbox"/> Sem acesso direto do exterior | <input type="checkbox"/> 7 - Acesso internacional (2) |

Tipo de linha telefónica/terminal (analógica/IP/outro): _____
Grupo de Contabilização Telefónica On-Line (3): _____

- Requisição de novos telefones (apenas equipamento terminal):
- Nr da extensão: _____
Edifício/Gab./Tomada: _____
- | | |
|--|--|
| Modelo: <input type="checkbox"/> IP: Equipamento OpenStage 15* | <input type="checkbox"/> IP: OptiPoint WL2 Pro |
| <input type="checkbox"/> IP: Equipamento OpenStage 40 | <input type="checkbox"/> Analógico (usado em bom estado) |
| <input type="checkbox"/> IP: Equipamento OpenStage 60 | <input type="checkbox"/> Outro: _____ |

*Equipamento IP disponibilizado por defeito.

Universidade do Minho, ____ / ____ / ____

Reservado ao SCOM

Referência: _____
SCOM-PServ- _____
Data de registo: ____ / ____ / ____
Assinatura: _____

Data de suspensão para execução futura: ____ / ____ / ____

Data de conclusão: ____ / ____ / ____
Assinatura: _____

Reservado ao Requisitante

Serviço verificado em: ____ / ____ / ____
Assinatura: _____

O Requisitante, _____ O Responsável pela Escola/Departamento/Serviço, (4) _____

- (1) Deverá consultar a definição da nomenclatura no site [SCOM – Apoio – Serviços – Voz – Extensões-Nome](#).
(2) Acompanhado da autorização do Sr. Reitor da Universidade do Minho.
(3) Deverá indicar o grupo de Contabilização Telefónica On-Line a que ficará associado o custo de comunicações da extensão pretendida.
(4) Este formulário necessita da assinatura do responsável pela Escola/Departamento/Serviço.

Este formulário deverá ser entregue, individualmente, na Secretaria dos SCOM ou, enviado por fax para 253 601009 ou por e-mail para servicedesk@scom.uminho.pt
Para mais informações, consulte <http://www.scom.uminho.pt>.



Campus de Gualtar
4710-057 Braga – P

Universidade do Minho
Serviços de Comunicações

tel.: +351 253 601 000
fax: +351 253 601 009

servicedesk@scom.uminho.pt

Secretaria
Serviços de Comunicações
Universidade do Minho
Campus de Gualtar
4710-057 Braga

assunto

Serviços de Voz – Alteração do número, acesso e nome de extensões

Requisitante

Nome:
E-Mail: Telefone:

Responsável pela Escola/Departamento/Serviço

Escola/Departamento/Serviço:
Nome:
E-Mail: Telefone:

Serviços pretendidos: (selecionar os serviços pretendidos)

- Alteração do número da extensão (1):
Número da extensão:
Número pretendido:, ou: Com acesso do exterior
(se não souber o nr, indique qual o tipo de acesso) Sem acesso do exterior
- Alteração do acesso ao exterior:
Número da extensão:
Acesso pretendido: 4 - Acesso nacional sem telemóveis
 1 - Acesso interno (sem rede exterior) 5 - Acesso nacional
 2 - Acesso interno 6 - Acesso internacional Europa (2)
 3 - Acesso local (253xxxxx + interno) 7 - Acesso internacional (2)
- Alteração do nome associado à extensão:
Número da extensão:
Nome display pretendido:

Notas: - O nome tem um limite máximo de 17 caracteres;
- Deverá consultar a definição da nomenclatura no site:
SCOM – Apoio – Serviços – Voz – Extensões-Nome
- Ex: 'SCOM-SEC-A.SILVA'; 'SCOM-FAX'

Reservado ao SCOM

Referência:
SCOM-PServ-.....
Data de registo:
____ / ____ / ____
Assinatura:

Universidade do Minho, ____ / ____ / ____

O Requisitante,

O Responsável pela Escola/Departamento/Serviço, (3)

Data de suspensão para
execução futura:
____ / ____ / ____

Data de conclusão:
____ / ____ / ____
Assinatura:

- (1) É desativado o número da extensão atual e, caso o número pretendido esteja ativo, este serviço implica efetuar a desativação/ativação dos dois números, o que em termos de contabilização telefónica obriga a criação de nova instancia destas extensões.
- (2) Acompanhado da autorização do Sr. Reitor da Universidade do Minho.
- (3) Este formulário necessita da assinatura do responsável pela Escola/Departamento/Serviço.

Reservado ao Requisitante

Serviço verificado em:
____ / ____ / ____
Assinatura:

Este formulário deverá ser entregue, individualmente, na Secretaria dos SCOM ou, enviado por fax para 253 601009 ou por e-mail para servicedesk@scom.uminho.pt

Para mais informações, consulte <http://www.scom.uminho.pt>.



Campus de Gualtar
4710-057 Braga – P

Universidade do Minho
Serviços de Comunicações

tel.: +351 253 601 000
fax: +351 253 601 009

servicedesk@scom.uminho.pt

[
Secretaria
Serviços de Comunicações
Universidade do Minho
Campus de Gualtar
4710-057 Braga
]

assunto

Serviços de Voz – Troca de número e equipamento entre 2 extensões em funcionamento

Requisitante

Nome: _____
E-Mail: _____ Telefone: _____

Responsável pela Escola/Departamento/Serviço

Escola/Departamento/Serviço: _____
Nome: _____
E-Mail: _____ Telefone: _____
Dimensão: _____

Serviços pretendidos: (selecionar os serviços pretendidos)

Troca do número entre 2 equipamentos/terminais em funcionamento: (1)
(sem alteração das definições das extensão e, mantendo os equip. na localização atual)

Atual: Número da extensão: _____
Edifício: _____
Gabinete: _____
Tomada: _____

Troca de equipamento entre 2 extensões em funcionamento: (1)
(mantendo as extensões na atual localização)

Atual: Número da extensão: _____
Edifício: _____
Gabinete: _____
Tomada atual: _____

Se troca de equipamento IP por equipamento analógico:

- Tomada de destino do equipamento IP: _____
- Pretende manter o ponto de rede da localização atual do equipamento IP ativo? Sim (1) Não (1)

Reservado ao SCOM

Referência:
SCOM-PServ- _____
Data de registo: _____ / _____ / _____
Assinatura: _____

Data de suspensão para execução futura: _____ / _____ / _____

Data de conclusão: _____ / _____ / _____
Assinatura: _____

Reservado ao Requisitante

Serviço verificado em: _____ / _____ / _____
Assinatura: _____

Universidade do Minho, _____ / _____ / _____

O Requisitante, _____ O Responsável pela Escola/Departamento/Serviço, (2) _____

(1) Nos pedidos de troca de equipamento IP por analógico que, pretendam manter o ponto de rede atual ativo, se o ponto de rede de destino não estiver ativo, será efetuada a ativação do ponto de rede e, como tal, este serviço possuirá os custos de ativação do novo ponto de rede.

No caso de não ser possível ter os dois pontos de rede ativos, ou opção não selecionada, o ponto atual será desativado.

(2) Este serviço poderá implicar custos, pelo que este formulário necessita da assinatura do responsável pela Escola/Departamento/Serviço.

Este formulário deverá ser entregue, individualmente, na Secretaria dos SCOM ou, enviado por fax para 253 601009 ou por e-mail para servicedesk@scom.uminho.pt
Para mais informações, consulte <http://www.scom.uminho.pt>.



Campus de Gualtar
4710-057 Braga – P

Universidade do Minho
Serviços de Comunicações

tel.: +351 253 601 000
fax: +351 253 601 009

servicedesk@scom.uminho.pt

Secretaria
Serviços de Comunicações
Universidade do Minho
Campus de Gualtar
4710-057 Braga

assunto

**Serviços de Voz –
Desativação e alteração da
localização de extensões**

Requisitante

Nome: _____
E-Mail: _____ Telefone: _____

Responsável pela Escola/Departamento/Serviço

Escola/Departamento/Serviço: _____
Nome: _____
E-Mail: _____ Telefone: _____
Dimensão: _____

Serviços pretendidos: (selecionar os serviços pretendidos)

- Desativação de pontos de voz/extensões:

Número da extensão: _____	<input type="checkbox"/> Tif. Analógico (Alcatel/Siemens)
Edifício: _____	<input type="checkbox"/> Tif. Digital (Siemens OptiPoint 500)
Gabinete: _____	<input type="checkbox"/> Tif. IP (Siemens OpenStage/OptiPoint 420)
Tomada: _____	<input type="checkbox"/> Outro: _____
- Alteração da localização de pontos de voz/extensões:

Número da extensão: _____	<input type="checkbox"/> Tif. Analógico (Alcatel/Siemens)
Atual: Edifício: _____	<input type="checkbox"/> Tif. Digital (Siemens OptiPoint 500)
Gabinete: _____	<input type="checkbox"/> Tif. IP (Siemens OpenStage/OptiPoint 420)
Tomada: _____	Pretende manter o ponto de rede da localização atual do telefone/equipamento IP ativo?
Para: Edifício: _____	<input type="checkbox"/> Sim (1)
Gabinete: _____	<input type="checkbox"/> Não (1)
Tomada: _____	<input type="checkbox"/> Outro: _____

Reservado ao SCOM

Referência:
SCOM-PServ-
Data de registo:
____ / ____ / ____
Assinatura: _____

Data de suspensão para
execução futura:
____ / ____ / ____
Data de conclusão:
____ / ____ / ____
Assinatura: _____

Reservado ao Requisitante

Serviço verificado em:
____ / ____ / ____
Assinatura: _____

Universidade do Minho, ____ / ____ / ____

O Requisitante, _____ O Responsável pela Escola/Departamento/Serviço, (2) _____

- (1) Nos pedidos de alteração de telefones IP que, pretendam manter o ponto de rede atual ativo, se o ponto de rede de destino não estiver ativo, será efetuada a ativação do ponto de rede e, como tal, este serviço possuirá os custos de ativação do novo ponto de rede. No caso de não ser possível ter os dois pontos de rede ativos, ou opção não selecionada, o ponto atual será desativado.
- (2) Este serviço poderá implicar custos, pelo que este formulário necessita da assinatura do responsável pela Escola/Departamento/Serviço.

Este formulário deverá ser entregue, individualmente, na Secretaria dos SCOM ou, enviado por fax para 253 601009 ou por e-mail para servicedesk@scom.uminho.pt
Para mais informações, consulte <http://www.scom.uminho.pt>.



Campus de Gualtar
4710-057 Braga – P

Universidade do Minho
Serviços de Comunicações

tel.: +351 253 601 000
fax: +351 253 601 009

servicedesk@scom.uminho.pt

[
Secretaria
Serviços de Comunicações
Universidade do Minho
Campus de Gualtar
4710-057 Braga
]

assunto

**Serviços de Voz –
Desativação de linhas de
rede e substituição por
extensão interna**

Requisitante

Nome:
E-Mail: Telefone:

Responsável pela Escola/Departamento/Serviço

Escola/Departamento/Serviço:
Nome:
E-Mail: Telefone:
Dimensão:

Serviços pretendidos: (selecionar os serviços pretendidos)

- Desativação de linha de rede (linhas externas à UM):
 - Nr. da linha de rede: Tif. Analógico
 - Edifício: Fax
 - Gabinete: Outro:
 - Tomada:
- Desativação de linha de rede, com substituição por extensão interna da UM:
(é necessário o preenchimento do pedido acima de 'Desativação de linha de rede')
 - Edifício: 1 - Acesso interno (sem rede exterior)
 - Gabinete: 2 - Acesso interno
 - Tomada: 3 - Acesso local (253xxxxx + interno)
 - Nome display (1): 4 - Acesso nacional sem telemóveis
 - Nr da extensão: 5 - Acesso nacional
 - Com acesso direto do exterior 6 - Acesso internacional Europa (2)
 - Sem acesso direto do exterior 7 - Acesso internacional (2)

Reservado ao SCOM

Referência:
SCOM-PServ-.....
Data de registo:
____ / ____ / _____
Assinatura:

Data de suspensão para
execução futura:
____ / ____ / _____

Data de conclusão:
____ / ____ / _____
Assinatura:

Reservado ao Requisitante

Serviço verificado em:
____ / ____ / _____
Assinatura:

Universidade do Minho, ____ / ____ / _____

O Requisitante, O Responsável pela Escola/Departamento/Serviço, (3)

- (1) Deverá consultar a definição da nomenclatura no site SCOM – Apoio – Serviços – Voz – Extensões-Nome.
- (2) Acompanhado da autorização do Sr. Reitor da Universidade do Minho.
- (3) Este formulário necessita da assinatura do responsável pela Escola/Departamento/Serviço.

Este formulário deverá ser entregue, individualmente, na Secretaria dos SCOM ou, enviado por fax para 253 601009 ou por e-mail para servicedesk@scom.uminho.pt

Para mais informações, consulte <http://www.scom.uminho.pt>.



Campus de Gualtar
4710-057 Braga – P

Universidade do Minho
Serviços de Comunicações

tel.: +351 253 601 000
fax: +351 253 601 009

servicedesk@scom.uminho.pt

Secretaria
Serviços de Comunicações
Universidade do Minho
Campus de Gualtar
4710-057 Braga

assunto

**Serviços de Voz –
Informação e alteração do
PIN (código de
identificação pessoal)**

Requisitante

Nome: _____
E-Mail: _____ Telefone: _____

Responsável pela Escola/Departamento/Serviço

Escola/Departamento/Serviço: _____
Nome: _____
E-Mail: _____ Telefone: _____

Serviços pretendidos: (selecionar os serviços pretendidos)

Informação do PIN (código de identificação pessoal):

Número da extensão: _____
Notas: _____

A informação será enviada para o e-mail institucional do Requisitante;
Deverá consultar as facilidades da utilização do PIN no site:
SCOM – Serviços – Voz – Telefones-Facilidades

Alteração do PIN:

Número da extensão: _____
Motivo do pedido: _____

Reservado ao SCOM

Referência:
SCOM-PServ- _____

Data de registo:
____ / ____ / ____

Assinatura: _____

Data de suspensão para
execução futura:
____ / ____ / ____

Data de conclusão:
____ / ____ / ____

Assinatura: _____

Reservado ao Requisitante

Serviço verificado em:
____ / ____ / ____

Assinatura: _____

Universidade do Minho, ____ / ____ / ____

O Requisitante, _____ O Responsável pela Escola/Departamento/Serviço, (1) _____

(1) Este formulário necessita da assinatura do responsável pela Escola/Departamento/Serviço.

Este formulário deverá ser entregue, individualmente, na Secretaria dos SCOM ou, enviado por fax para 253 601009 ou por e-mail para servicedesk@scom.uminho.pt

Para mais informações, consulte <http://www.scom.uminho.pt>.



Campus de Gualtar
4710-057 Braga – P

Universidade do Minho
Serviços de Comunicações

tel.: +351 253 601 000
fax: +351 253 601 009

servicedesk@scom.uminho.pt

Secretaria
Serviços de Comunicações
Universidade do Minho
Campus de Gualtar
4710-057 Braga

assunto

**Serviços de Voz – Criação,
adição e remoção de
extensões de um grupo de
captura**

Requisitante

Nome: _____
E-Mail: _____ Telefone: _____

Responsável pela Escola/Departamento/Serviço

Escola/Departamento/Serviço: _____
Nome: _____
E-Mail: _____ Telefone: _____
Dimensão: _____

Serviços pretendidos: (selecionar os serviços pretendidos)

- Criação de grupo de captura (poderá possuir custos):
Nr das extensões: _____
(uma extensão não pode estar em mais do que um grupo de captura)
- Adição de extensões a um grupo de captura existente:
Extensão a adicionar: _____
Extensão já existente no grupo: _____
(é necessário indicar pelo menos uma extensão já existente no grupo)
- Remoção de extensões de um grupo de captura existente:
Extensão a remover: _____
Extensão já existente no grupo: _____
(é necessário indicar pelo menos uma extensão já existente no grupo)

Reservado ao SCOM

Referência:
SCOM-PServ- _____
Data de registo:
_____/_____/_____
Assinatura: _____
Data de suspensão para
execução futura:
_____/_____/_____
Data de conclusão:
_____/_____/_____
Assinatura: _____

Universidade do Minho, ____/____/____

O Requisitante, _____ O Responsável pela Escola/Departamento/Serviço, (1) _____

(1) Este serviço poderá implicar custos, pelo que este formulário necessita da assinatura do responsável pela Escola/Departamento/Serviço.

Este formulário deverá ser entregue, individualmente, na Secretaria dos SCOM ou, enviado por fax para 253 601009 ou por e-mail para servicedesk@scom.uminho.pt

Para mais informações, consulte <http://www.scom.uminho.pt>.

Reservado ao Requisitante

Serviço verificado em:
_____/_____/_____
Assinatura: _____



Campus de Gualtar
4710-057 Braga – P

Universidade do Minho
Serviços de Comunicações

tel.: +351 253 601 000
fax: +351 253 601 009

servicedesk@scom.uminho.pt

[
Secretaria
Serviços de Comunicações
Universidade do Minho
Campus de Gualtar
4710-057 Braga
]

assunto

Serviços de Voz – Ativação e desativação de teclas de supervisão/monitorização de extensões ocupadas

Requisitante

Nome: _____
E-Mail: _____ Telefone: _____

Responsável pela Escola/Departamento/Serviço

Escola/Departamento/Serviço: _____
Nome: _____
E-Mail: _____ Telefone: _____
Dimensão: _____

Serviços pretendidos: (selecionar os serviços pretendidos)

Ativação de teclas de supervisão/monitorização de extensões ocupadas:

(Só é possível criar em teclas de programação 'R' de telefones IP ou digitais e com extensões do mesmo grupo de Contabilização Telefónica)

Extensão a programar a tecla de monitorização: _____

Número da tecla a programar: _____

(Conta-se de cima para baixo, da esquerda para a direita)

Extensão a monitorizar: _____

Display da Tecla: Utilizar o próprio número
 Utilizar o nome configurado no servidor de comunicações
 Outro nome: _____

Desativação de teclas de supervisão/monitorização de extensões ocupadas:

Extensão a desativar a tecla de monitorização: _____

Número da tecla a desativar: _____

Universidade do Minho, ____ / ____ / ____

O Requisitante, _____ O Responsável pela Escola/Departamento/Serviço, (1) _____

Reservado ao SCOM

Referência:
SCOM-PServ- _____

Data de registo:
____ / ____ / ____

Assinatura: _____

Data de suspensão para execução futura:
____ / ____ / ____

Data de conclusão:
____ / ____ / ____

Assinatura: _____

Reservado ao Requisitante

Serviço verificado em:
____ / ____ / ____

Assinatura: _____

(1) Este serviço poderá implicar custos, pelo que este formulário necessita da assinatura do responsável pela Escola/Departamento/Serviço.

Este formulário deverá ser entregue, individualmente, na Secretaria dos SCOM ou, enviado por fax para 253 601009 ou por e-mail para servicedesk@scom.uminho.pt

Para mais informações, consulte <http://www.scom.uminho.pt>.



Campus de Gualtar
4710-057 Braga – P

Universidade do Minho
Serviços de Comunicações

tel.: +351 253 601 000
fax: +351 253 601 009

servicedesk@scom.uminho.pt

Secretaria
Serviços de Comunicações
Universidade do Minho
Campus de Gualtar
4710-057 Braga

assunto

Serviços de Voz – Ativação, alteração e desativação de contas de Fax Server

Requisitante

Nome:
E-Mail: Telefone:

Responsável pela Escola/Departamento/Serviço

Escola/Departamento/Serviço:
Nome:
E-Mail: Telefone:
Dimensão:

Serviços pretendidos: (selecionar os serviços pretendidos)

- Ativação de conta Fax Server (para extensões de fax internas à UM) (1):
Número de fax:
Email conta fax:
Cabeçalho do fax:
NOTA: - Se pretender a ativação de um novo número de fax, anexar o pedido de 'Ativação de nova linha telefónica'.
- Alteração de dados de conta Fax Server (preencher unicamente os campos pretendidos):
Número de fax:
Email conta fax:
Cabeçalho do fax:
- Desativação de conta Fax Server (também é desativada a extensão):
Número de fax:

Reservado ao SCOM

Referência:
SCOM-PServ-.....
Data de registo:
..... / /
Assinatura:

Data de suspensão
para execução futura:
..... / /
Data de conclusão:
..... / /
Assinatura:

Reservado ao Requisitante

Serviço verificado em:
..... / /
Assinatura:

Universidade do Minho, / /

O Requisitante,

O Responsável pela Escola/Departamento/Serviço, (2)

- (1) A password de acesso será enviada para o requisitante do pedido de serviço.
(2) Este formulário necessita da assinatura do responsável pela Escola/Departamento/Serviço.

Este formulário deverá ser entregue, individualmente, na Secretaria dos SCOM ou, enviado por fax para 253 601009 ou por e-mail para servicedesk@scom.uminho.pt

Para mais informações, consulte <http://www.scom.uminho.pt>.



Campus de Gualtar
4710-057 Braga – P

Universidade do Minho
Serviços de Comunicações

tel.: +351 253 601 000
fax: +351 253 601 009

servicedesk@scom.uminho.pt

Secretaria
Serviços de Comunicações
Universidade do Minho
Campus de Gualtar
4710-057 Braga

assunto

Serviços de Voz – Ativação, alteração e desativação de contas de IVR (Interactive Voice Response)

Requisitante

Nome: _____
E-Mail: _____ Telefone: _____

Responsável pela Escola/Departamento/Serviço

Escola/Departamento/Serviço: _____
Nome: _____
E-Mail: _____ Telefone: _____
Dimensão: _____

Serviços pretendidos: (selecionar os serviços pretendidos)

- Ativação de menu e conta IVR (para extensões internas à UM) (1):
Extensão: _____
Grupo de Contabilização Telefónica On-Line (2): _____
NOTA: - Preencher a secção “Guias vocais” e “Menu pretendido”, conforme ‘Regras de preenchimento do menu’. E, anexar os guias vocais.
- Alteração do menu de conta IVR (1):
Extensão: _____
NOTA: - Preencher a secção “Guias vocais” e “Menu pretendido”, conforme ‘Regras de preenchimento do menu’. E, anexar os guias vocais.
- Desativação de conta IVR (também é desativada a extensão):
Extensão: _____
NOTA: - Será desativado o reencaminhamento da extensão para o serviço de IVR e, se a extensão não tiver equipamento terminal associado, esta será desativada.

Reservado ao SCOM

Referência:
SCOM-PServ- _____
Data de registo:
_____/_____/_____
Assinatura: _____

Universidade do Minho, ____/____/____

O Requisitante,

O Responsável pela Escola/Departamento/Serviço, (3)

Data de suspensão
para execução futura:
_____/_____/_____
Data de conclusão:
_____/_____/_____
Assinatura: _____

(1) Os SCOM disponibilizam apoio na especificação do serviço pretendido.

(2) No caso de a extensão não existir terá de indicar o Grupo de Contabilização Telefónica On-Line a que ficará associado o custo de comunicações da extensão pretendida (caso seja transferida uma chamada com custos).

(3) Este formulário necessita da assinatura do responsável pela Escola/Departamento/Serviço.

Reservado ao Requisitante

Serviço verificado em:
_____/_____/_____
Assinatura: _____

Este formulário deverá ser entregue, individualmente, na Secretaria dos SCOM ou, enviado por fax para 253 601009 ou por e-mail para servicedesk@scom.uminho.pt

Para mais informações, consulte <http://www.scom.uminho.pt>.

Menu IVR

Guias vocais

Menu pretendido

Regras de preenchimento do menu IVR

Guias vocais do IVR:

1. Por definição, prioritariamente devem ser utilizados os guias vocais em Português.
2. Os guias vocais têm de ser fornecidos para poderem ser carregados na plataforma de gestão.
3. Se tiver guias vocais em mais do que uma língua, têm de ser fornecidos em ficheiros separados.
4. Os ficheiros de áudio têm de cumprir os seguintes requisitos técnicos:
 - Format: PCM ou Wav
 - Channel(s): 1 canal (mono)
 - Bit rate: 128 Kbps
 - Sampling rate: 8 kHz
 - Resolution: 16 bit (pode ser 8 bit, mas é preferível 16 bit)

Conetores definidos no desenho do menu de encaminhamento de chamadas do IVR:

5. Conetor de que identifica o início:
Utilizar o texto **'INICIO'**.
6. Conetor de que identifica o término:
Utilizar o texto **'FIM'**.
7. Conetor de anúncio de áudio:
Utilizar o texto **'ÁUDIO'** e indicar o nome do ficheiro de áudio do guia vocal a utilizar.
8. Conetor de estabelecimento da ligação para uma extensão telefónica:
Utilizar o texto **'LIGA'** e indicar a extensão interna da UMinho e, **'SE OCUPADA'** e indicar a operação pretendida.
Notas:
 - Se a extensão estiver livre, a chamada sai do IVR e é automaticamente reencaminhada para a extensão pretendida.
 - Se a extensão estiver ocupada, pode ser dada a indicação que está ocupada e a chamada desligada do IVR.
9. Conetor de menu de seleção de opções por DTMF (com guia vocal):
Utilizar o texto **'MENU'** e indicar o nome do ficheiro de áudio do guia vocal a utilizar.
Opções: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, Erro.
10. Conetor de definição da língua utilizada nos guias vocais;
É utilizado o conetor **'MENU'**, com por exemplo o guia vocal "For English, press 0."
Nota: Se '0': são utilizados os guias vocais em Inglês, caso contrário são utilizados os guias em Português.
11. Conetor de definição de perfis temporais:
Indicar o texto **'PERFIL TEMPORAL'**.
Opções: horas, dias da semana, dias do mês, dias do ano.

Exemplo de preenchimento

Guias vocais:	
English.wav:	"Ligou para a Universidade do Minho. For English, press 0."
Menu1-PT.wav:	"Para falar com AA, marque 1. BB, marque 2. CC, marque 3."
Menu1-ENG.wav:	"To talk to AA, press 1. BB, press 2. CC, press 3."
Menu1-3-PT.wav:	"Para falar com CC de Gualtar, marque 1. CC de Azurém, marque 2."
Menu1-3-ENG.wav:	"To talk to CC from Gualtar, press 1. CC from Azurém, press 2."
Ocupada-PT.wav:	"O número que marcou está ocupado. Por favor tente mais tarde."
Ocupada-ENG.wav:	"The number you have dialed is busy. Please try again later."
Horario-PT.wav:	"O horário de atendimento é nos dias úteis das 9:00 às 12:30 e das 14:00 às 17:30. Por favor ligue novamente dentro desse horário."
Horario-ENG.wav:	"The service hours are weekdays from 9:00 to 12:30, and from 14:30 to 17:30. Please call again within this schedule."
Menu pretendido:	
- 'INICIO'	
- 'MENU' : English.wav (Se '0' utiliza os guias vocais '*-ENG.wav', caso contrário os guias vocais '*-PT.wav')	
- 'PERFIL TEMPORAL' : Se "de segunda a sexta das 9:00 às 12:30 ou das 14:00 às 17:30":	
- 'MENU' : Menu1-*.wav	
Se 1: 'LIGA' : 604020 'SE OCUPADA' : 'ÁUDIO' : Ocupada-*.wav e 'FIM'	
Se 2: 'LIGA' : 604022 'SE OCUPADA' : 'ÁUDIO' : Ocupada-*.wav e 'FIM'	
Se 3: 'MENU' : Menu1-3-*.wav	
Se 1: 'LIGA' : 601000 'SE OCUPADA' : 'ÁUDIO' : Ocupada-*.wav e 'FIM'	
Se 2: 'LIGA' : 601001 'SE OCUPADA' : 'ÁUDIO' : Ocupada-*.wav e 'FIM'	
Se ERRO: 'FIM'	
Se ERRO: 'FIM'	
- 'PERFIL TEMPORAL' : Se fora "de segunda a sexta das 9:00 às 12:30 ou das 14:00 às 17:30":	
'ÁUDIO' : Horario-*.wav	
'FIM'	



Campus de Gualtar
4710-057 Braga – P

Universidade do Minho
Serviços de Comunicações

tel.: +351 253 601 000
fax: +351 253 601 009

servicedesk@scom.uminho.pt

[
Secretaria
Serviços de Comunicações
Universidade do Minho
Campus de Gualtar
4710-057 Braga
]

assunto

**Serviços de Voz –
Contabilização Telefónica
– Criação e alteração de
grupos**

Requisitante

Nome: _____
E-Mail: _____ Telefone: _____

Responsável pela Escola/Departamento/Serviço

Escola/Departamento/Serviço: _____
Nome: _____
E-Mail: _____ Telefone: _____

Serviços pretendidos: (selecionar os serviços pretendidos)

- Criação de um novo grupo (Escola/Departamento/Serviço):
Sigla do grupo: _____
Descrição/Nome do grupo: _____
E-mail: _____
Dimensão: _____
- Alteração de dados de um grupo: (preencher unicamente os campos pretendidos)
Sigla do grupo atual: (obrigatório) _____
Nova sigla do grupo: _____
(se alteração da Sigla do grupo)
Descrição/Nome do grupo: _____
E-mail: _____
Dimensão: _____

Reservado ao SCOM

Referência:
SCOM-PServ- _____
Data de registo:
_____/_____/_____
Assinatura: _____

Data de suspensão para
execução futura:
_____/_____/_____
Data de conclusão:
_____/_____/_____
Assinatura: _____

Reservado ao Requisitante

Serviço verificado em:
_____/_____/_____
Assinatura: _____

Universidade do Minho, ____/____/____

O Requisitante, _____ O Responsável pela Escola/Departamento/Serviço, (1) _____

(1) Este formulário necessita da assinatura do responsável pela Escola/Departamento/Serviço.

Este formulário deverá ser entregue, individualmente, na Secretaria dos SCOM ou, enviado por fax para 253 601009 ou por e-mail para servicedesk@scom.uminho.pt

Para mais informações, consulte <http://www.scom.uminho.pt>.



Campus de Gualtar
4710-057 Braga – P

Universidade do Minho
Serviços de Comunicações

tel.: +351 253 601 000
fax: +351 253 601 009

servicedesk@scom.uminho.pt

[
Secretaria
Serviços de Comunicações
Universidade do Minho
Campus de Gualtar
4710-057 Braga
]

assunto

**Serviços de Voz –
Contabilização Telefónica
– Alteração de utilizadores
de administração de grupos**

Requisitante

Nome: _____
E-Mail: _____ Telefone: _____

Responsável pela Escola/Departamento/Serviço

Escola/Departamento/Serviço: _____
Nome: _____
E-Mail: _____ Telefone: _____

Serviços pretendidos: (selecionar os serviços pretendidos)

Adicionar o acesso de administração a um grupo (Escola/Departamento/Serviço):

Sigla do grupo: _____
Número mecanográfico: _____
Nome: _____
E-mail: _____

Remover o acesso de administração a um grupo (Escola/Departamento/Serviço):

Sigla do grupo: _____
Número mecanográfico: _____
Nome: _____
E-mail: _____

Reservado ao SCOM

Referência:
SCOM-PServ- _____
Data de registo:
____ / ____ / ____
Assinatura: _____

Universidade do Minho, ____ / ____ / ____

O Requisitante, _____ O Responsável pela Escola/Departamento/Serviço, (1) _____

Data de suspensão para
execução futura:
____ / ____ / ____

Data de conclusão:
____ / ____ / ____
Assinatura: _____

(1) Este formulário necessita da assinatura do responsável pela Escola/Departamento/Serviço.

Este formulário deverá ser entregue, individualmente, na Secretaria dos SCOM ou, enviado por fax para 253 601009 ou por e-mail para servicedesk@scom.uminho.pt

Para mais informações, consulte <http://www.scom.uminho.pt>.

Reservado ao Requisitante

Serviço verificado em:
____ / ____ / ____
Assinatura: _____



Campus de Gualtar
4710-057 Braga – P

Universidade do Minho
Serviços de Comunicações

tel.: +351 253 601 000
fax: +351 253 601 009

servicedesk@scom.uminho.pt

Secretaria
Serviços de Comunicações
Universidade do Minho
Campus de Gualtar
4710-057 Braga

assunto

**Serviços de Voz –
Contabilização Telefónica
– Alteração do grupo de
uma extensão**

Requisitante

Nome:

E-Mail: Telefone:

Responsável pela Escola/Departamento/Serviço (grupo atual)

Escola/Departamento/Serviço:

Nome:

E-Mail: Telefone:

Responsável pela Escola/Departamento/Serviço (grupo de destino)

Escola/Departamento/Serviço:

Nome:

E-Mail: Telefone:

Serviços pretendidos: (selecionar os serviços pretendidos)

Alteração do grupo (débito de Contabilização Telefónica) de uma extensão:

Número da extensão:

Atual: Grupo de Contabilização Telefónica:

Nome display:

Para: Grupo de Contabilização Telefónica:

Nome display pretendido (1):

Reservado ao SCOM

Referência:

SCOM-PServ-

Data de registo:

..... / /

Assinatura:

Data de suspensão para

execução futura:

..... / /

Data de conclusão:

..... / /

Assinatura:

Reservado ao Requisiteiro

Serviço verificado em:

..... / /

Assinatura:

Universidade do Minho, / /

Autorização do Responsável pela
Escola/Departamento/Serviço que
suporta atualmente os custos da
extensão, (2)

Autorização do Responsável pela
Escola/Departamento/Serviço que passará a suportar
os custos da extensão, (2)

(1) Deverá consultar a definição da nomenclatura no site [SCOM – Apoio – Serviços – Voz – Extensões-Nome](#).

(2) Este formulário necessita da assinatura do responsável pela Escola/Departamento/Serviço.

Este formulário deverá ser entregue, individualmente, na Secretaria dos SCOM ou, enviado por fax para 253 601009 ou por e-mail para servicedesk@scom.uminho.pt

Para mais informações, consulte <http://www.scom.uminho.pt>.



Campus de Gualtar
4710-057 Braga – P

Universidade do Minho
Serviços de Comunicações

tel.: +351 253 601 000
fax: +351 253 601 009

servicedesk@scom.uminho.pt

Secretaria
Serviços de Comunicações
Universidade do Minho
Campus de Gualtar
4710-057 Braga

assunto

**Serviços de Voz –
Comunicação de incidentes**

Requisitante

Nome: _____
E-Mail: _____ Telefone: _____

Responsável pela Escola/Departamento/Serviço

Escola/Departamento/Serviço: _____
Nome: _____
E-Mail: _____ Telefone: _____
Dimensão: _____

Serviços pretendidos: (selecionar os serviços pretendidos)

- Comunicação de incidentes (indicar abaixo o tipo/sintoma do incidente):
- | | |
|---------------------------|--|
| Número da extensão: _____ | <input type="checkbox"/> Tlf. Analógico (Alcatel/Siemens) |
| Edifício: _____ | <input type="checkbox"/> Tlf. Digital (Siemens OptiPoint 500) |
| Gabinete: _____ | <input type="checkbox"/> Tlf. IP (Siemens OpenStage/OptiPoint 420) |
| Tomada: _____ | <input type="checkbox"/> Outros: _____ |

Descrição do incidente:

Reservado ao SCOM

Referência:
SCOM-PServ-
Data de registo:
____ / ____ / ____
Assinatura:

Data de suspensão para
execução futura:
____ / ____ / ____
Data de conclusão:
____ / ____ / ____
Assinatura:

Reservado ao Requisitante

Serviço verificado em:
____ / ____ / ____
Assinatura:

Universidade do Minho, ____ / ____ / ____

O Requisitante, _____ O Responsável pela Escola/Departamento/Serviço, (1) _____

(1) Este serviço poderá implicar custos, pelo que este formulário necessita da assinatura do responsável pela Escola/Departamento/Serviço.

Este formulário deverá ser entregue, individualmente, na Secretaria dos SCOM ou, enviado por fax para 253 601009 ou por e-mail para servicedesk@scom.uminho.pt

Para mais informações, consulte <http://www.scom.uminho.pt>.



Campus de Gualtar
4710-057 Braga – P

Universidade do Minho
Serviços de Comunicações

tel.: +351 253 601 000
fax: +351 253 601 009

servicedesk@scom.uminho.pt

Secretaria
Serviços de Comunicações
Universidade do Minho
Campus de Gualtar
4710-057 Braga

assunto

**Serviços de Voz –
Comunicação de outros
pedidos**

Requisitante

Nome: _____

E-Mail: _____ Telefone: _____

Responsável pela Escola/Departamento/Serviço

Escola/Departamento/Serviço: _____

Nome: _____

E-Mail: _____ Telefone: _____

Dimensão: _____

Serviços pretendidos: (seleccionar os serviços pretendidos)

Outros pedidos:

Reservado ao SCOM

Referência:

SCOM-PServ- _____

Data de registo:

____ / ____ / ____

Assinatura:

Data de suspensão para

execução futura:

____ / ____ / ____

Data de conclusão:

____ / ____ / ____

Assinatura:

Reservado ao Requiritante

Serviço verificado em:

____ / ____ / ____

Assinatura:

Universidade do Minho, ____ / ____ / ____

O Requiritante,

O Responsável pela Escola/Departamento/Serviço, (1)

(1) Este serviço poderá implicar custos, pelo que este formulário necessita da assinatura do responsável pela Escola/Departamento/Serviço.

Este formulário deverá ser entregue, individualmente, na Secretaria dos SCOM ou, enviado por fax para 253 601009 ou por e-mail para servicedesk@scom.uminho.pt

Para mais informações, consulte <http://www.scom.uminho.pt>.

ÁREA SERVIÇOS MULTIMÉDIA





Campus de Gualtar
4710-057 Braga – P

Universidade do Minho
Serviços de Comunicações

tel.: +351 253 601 000
fax: +351 253 601 009

servicedesk@scom.uminho.pt

Secretaria
Serviços de Comunicações
Universidade do Minho
Campus de Gualtar
4710-057 Braga

assunto

**Serviços Multimédia –
Streaming**

Requisitante

Nome: _____
E-Mail: _____ Telefone: _____

Responsável pela Escola/Departamento/Serviço

Escola/Departamento/Serviço: _____
Nome: _____
E-Mail: _____ Telefone: _____
Dimensão: _____

Informação necessária:

Nome do evento: _____
Local/Sala: _____
Data da transmissão: _____
Horário: _____
Observações: (ex: descrição do evento, requisitos especiais, outros)

Nota: Horário do serviço de streaming: 09:00 às 12:30 e 14:00 às 17:30.

Reservado ao SCOM

Referência:
SCOM-PServ- _____
Data de registo:
____ / ____ / _____
Assinatura: _____
Data de suspensão para
execução futura:
____ / ____ / _____
Data de conclusão:
____ / ____ / _____
Assinatura: _____

Reservado ao Requisitante

Serviço verificado em:
____ / ____ / _____
Assinatura: _____

Universidade do Minho, ____ / ____ / _____

O Requisitante,

O Responsável pela Escola/Departamento/Serviço, (1)

(1) Este serviço poderá implicar custos, pelo que este formulário necessita da assinatura do responsável pela Escola/Departamento/Serviço.

Este formulário deverá ser entregue, individualmente, na Secretaria dos SCOM ou, enviado por fax para 253 601009 ou por e-mail para servicedesk@scom.uminho.pt

Para mais informações, consulte <http://www.scom.uminho.pt>.



Campus de Gualtar
4710-057 Braga – P

Universidade do Minho
Serviços de Comunicações

tel.: +351 253 601 000
fax: +351 253 601 009

servicedesk@scom.uminho.pt

Secretaria
Serviços de Comunicações
Universidade do Minho
Campus de Gualtar
4710-057 Braga

assunto

**Serviços Multimédia –
Videoconferência**

Requisitante

Nome: _____

E-Mail: _____ Telefone: _____

Responsável pela Escola/Departamento/Serviço

Escola/Departamento/Serviço: _____

Nome: _____

E-Mail: _____ Telefone: _____

Dimensão: _____

Informação necessária:

Tecnologia a utilizar: IP/H.323 RDIS/H.320 AccessGrid

Local da sessão: Gualtar Azurém

Tipo de ligação: Ponto-a-ponto Multiponto (1)

Número de Participantes: _____

Destino: _____

Nome do contacto técnico: _____

E-mail do contacto técnico: _____

Data da videoconferência: _____

Horário previsto: Início: _____ Fim: _____

Observações: (ex: descrição do evento, endereço IP do destino, outros)

Nota: Horário do serviço de videoconferência: 09:00 às 12:30 e 14:00 às 17:30.

Reservado ao SCOM

Referência:

SCOM-PServ- _____

Data de registo: _____

_____/_____/_____

Assinatura: _____

Data de suspensão para

execução futura:

_____/_____/_____

Data de conclusão:

_____/_____/_____

Assinatura: _____

Reservado ao Requisitante

Serviço verificado em:

_____/_____/_____

Assinatura: _____

Universidade do Minho, ____/____/_____

O Requisitante, _____ O Responsável pela Escola/Departamento/Serviço, (2) _____

(1) No caso de ligação Multiponto (3 ou mais participantes), indicar obrigatoriamente nas Observações as informações sobre os participantes (organização, morada, sala, e-mail e telefone de contacto).

(2) Este serviço poderá implicar custos, pelo que este formulário necessita da assinatura do responsável pela Escola/Departamento/Serviço.

Este formulário deverá ser entregue, individualmente, na Secretaria dos SCOM ou, enviado por fax para 253 601009 ou por e-mail para servicedesk@scom.uminho.pt

Para mais informações, consulte <http://www.scom.uminho.pt>.



Campus de Gualtar
4710-057 Braga – P

Universidade do Minho
Serviços de Comunicações

tel.: +351 253 601 000
fax: +351 253 601 009

servicedesk@scm.uminho.pt

Secretaria
Serviços de Comunicações
Universidade do Minho
Campus de Gualtar
4710-057 Braga

assunto

**Serviços Multimédia –
Comunicação de outros
pedidos**

Requisitante

Nome: _____

E-Mail: _____ Telefone: _____

Responsável pela Escola/Departamento/Serviço

Escola/Departamento/Serviço: _____

Nome: _____

E-Mail: _____ Telefone: _____

Serviços pretendidos: (selecionar os serviços pretendidos)

Outros pedidos:

Reservado ao SCOM

Referência:

SCOM-PServ-

Data de registo:

____ / ____ / ____

Assinatura:

Data de suspensão para
execução futura:

____ / ____ / ____

Data de conclusão:

____ / ____ / ____

Assinatura:

Reservado ao Requisitante

Serviço verificado em:

____ / ____ / ____

Assinatura:

Universidade do Minho, ____ / ____ / ____

O Requisitante,

O Responsável pela Escola/Departamento/Serviço, (1)

(1) Este formulário necessita da assinatura do responsável pela Escola/Departamento/Serviço.

Este formulário deverá ser entregue, individualmente, na Secretaria dos SCOM ou, enviado por fax para 253 601009 ou por e-mail para servicedesk@scm.uminho.pt

Para mais informações, consulte <http://www.scom.uminho.pt>.

ÁREA SERVIÇOS AVANÇADOS





Campus de Gualtar
4710-057 Braga – P

Universidade do Minho
Serviços de Comunicações

tel.: +351 253 601 000
fax: +351 253 601 009

servicedesk@scom.uminho.pt

Secretaria
Serviços de Comunicações
Universidade do Minho
Campus de Gualtar
4710-057 Braga

assunto

**Serviços Avançados –
Autenticação e-U/eduroam
Endereço IP Público**

Requisitante

Nome: Número (fxxx, dxxx):
E-Mail: Telefone:

Responsável pela Escola/Departamento/Serviço

Escola/Departamento/Serviço:
Nome:
E-Mail: Telefone:

Solicito atribuição de endereço IP público no acesso à rede Wi-Fi e-U/eduroam

Termos de utilização:

O utilizador será responsável pela utilização de forma correta do endereço IP público que lhe for atribuído em cada sessão.

Deverá tomar medidas de modo a assegurar que outros não têm acesso à sua conta, tendo a responsabilidade de manter a sua palavra-passe segura.

Para efeitos da responsabilização referida no primeiro parágrafo, ficará arquivado pelo período de um ano o registo de início e fim de cada sessão, com a informação do utilizador e do endereço IP atribuído.

O endereçamento solicitado neste formulário é válido até **ao próximo 30 de Setembro**. Caso pretendam continuar com este endereçamento após essa data, devem efetuar um novo pedido.

A atribuição de endereçamento IP público está sujeita à disponibilidade existente.

Aceito os termos de utilização

Reservado ao SCOM

Referência:
SCOM-PServ-.....

Data de registo:
..... / /

Assinatura:

Data de suspensão para
execução futura:
..... / /

Data de conclusão:
..... / /

Assinatura:

Reservado ao Requisitante

Serviço verificado em:
..... / /

Assinatura:

Universidade do Minho, / /

O Requisitante, O Responsável pela Escola/Departamento/Serviço, (1)

(1) Este formulário necessita da assinatura do responsável pela Escola/Departamento/Serviço.

Este formulário deverá ser entregue, individualmente, na Secretaria dos SCOM ou, enviado por fax para 253 601009 ou por e-mail para servicedesk@scom.uminho.pt

Para mais informações, consulte <http://www.scom.uminho.pt>.



Campus de Gualtar
4710-057 Braga – P

Universidade do Minho
Serviços de Comunicações

tel.: +351 253 601 000
fax: +351 253 601 009

servicedesk@scom.uminho.pt

[
Secretaria
Serviços de Comunicações
Universidade do Minho
Campus de Gualtar
4710-057 Braga
]

assunto

**Serviços Avançados –
Eventos (wireless e wired)**

Requisitante

Nome: _____
E-Mail: _____ Telefone: _____

Responsável pela Escola/Departamento/Serviço

Escola/Departamento/Serviço: _____
Nome: _____
E-Mail: _____ Telefone: _____
Dimensão: _____

Evento:

Local do evento: _____
Descrição do evento: _____
Duração do evento: _____ Data Inicio: ____ / ____ / ____ Data Fim: ____ / ____ / ____
Hora Inicio: _____ Hora Fim: _____

Serviços pretendidos:

Ativação da rede wireless Número de utilizadores previstos: _____
 Ativação da rede wired
Identificação do Espaço: _____ Identificação da Tomada: _____

Observações:

Reservado ao SCOM

Referência:
SCOM-PServ- _____
Data de registo:
____ / ____ / ____
Assinatura: _____

Data de suspensão para
execução futura:
____ / ____ / ____
Data de conclusão:
____ / ____ / ____
Assinatura: _____

Reservado ao Requisitante

Serviço verificado em:
____ / ____ / ____
Assinatura: _____

Universidade do Minho, ____ / ____ / ____

O Requisitante, _____

O Responsável pela Escola/Departamento/Serviço, (1) _____

(1) Este serviço poderá implicar custos, pelo que este formulário necessita da assinatura do responsável pela Escola/Departamento/Serviço.

Este formulário deverá ser entregue, individualmente, na Secretaria dos SCOM ou, enviado por fax para 253 601009 ou por e-mail para servicedesk@scom.uminho.pt

Para mais informações, consulte <http://www.scom.uminho.pt>.



Campus de Gualtar
4710-057 Braga – P

Universidade do Minho
Serviços de Comunicações

tel.: +351 253 601 000
fax: +351 253 601 009

servicedesk@scm.uminho.pt

Secretaria
Serviços de Comunicações
Universidade do Minho
Campus de Gualtar
4710-057 Braga

assunto

**Serviços Avançados –
Comunicação de incidentes**

Requisitante

Nome:

E-Mail: Telefone:

Responsável pela Escola/Departamento/Serviço

Escola/Departamento/Serviço:

Nome:

E-Mail: Telefone:

Serviços pretendidos: (selecionar os serviços pretendidos)

Comunicação de incidentes (indicar abaixo o serviço/sintoma do incidente):

Serviço:

Sintoma:

Descrição do incidente:

Reservado ao SCOM

Referência:

SCOM-PServ-.....

Data de registo:

____ / ____ /

Assinatura:

Data de suspensão para
execução futura:

____ / ____ /

Data de conclusão:

____ / ____ /

Assinatura:

Reservado ao Requisitante

Serviço verificado em:

____ / ____ /

Assinatura:

.....

Universidade do Minho, ____ / ____ /

O Requisitante,

O Responsável pela Escola/Departamento/Serviço, (1)

(1) Este formulário necessita da assinatura do responsável pela Escola/Departamento/Serviço.

Este formulário deverá ser entregue, individualmente, na Secretaria dos SCOM ou, enviado por fax para 253 601009 ou por e-mail para servicedesk@scm.uminho.pt

Para mais informações, consulte <http://www.scm.uminho.pt>.



Campus de Gualtar
4710-057 Braga – P

Universidade do Minho
Serviços de Comunicações

tel.: +351 253 601 000
fax: +351 253 601 009

servicedesk@scm.uminho.pt

Secretaria
Serviços de Comunicações
Universidade do Minho
Campus de Gualtar
4710-057 Braga

assunto

**Serviços Avançados –
Comunicação de outros
pedidos**

Requisitante

Nome:

E-Mail: Telefone:

Responsável pela Escola/Departamento/Serviço

Escola/Departamento/Serviço:

Nome:

E-Mail: Telefone:

Serviços pretendidos: (selecionar os serviços pretendidos)

Outros assuntos / Descrição do incidente:

Reservado ao SCOM

Referência:

SCOM-PServ-
.....

Data de registo:

..... / /

Assinatura:

Data de suspensão para
execução futura:

..... / /

Data de conclusão:

..... / /

Assinatura:

Reservado ao Requisitante

Serviço verificado em:

..... / /

Assinatura:

Universidade do Minho, / /

O Requisitante,

O Responsável pela Escola/Departamento/Serviço, (1)

(1) Este formulário necessita da assinatura do responsável pela Escola/Departamento/Serviço.

Este formulário deverá ser entregue, individualmente, na Secretaria dos SCOM ou, enviado por fax para 253 601009 ou por e-mail para servicedesk@scm.uminho.pt

Para mais informações, consulte <http://www.scm.uminho.pt>.

