



## Às Unidades Orgânicas da UP

### NORMAS SOBRE A SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS AO CIUP

O CIUP é uma unidade orgânica virada essencialmente à prestação de serviços de Informática e de Tecnologias de Informação e Comunicação à comunidade Universitária da UP, destacando-se os seguintes:

- Helpdesk
- Manutenção
- Serviços de Redes
- Desenvolvimento de Aplicações e Sistemas
- Formação /capacitação.

Tem acesso a estes serviços, estudantes, docentes, CTA, gestores e visitantes autorizados da Universidade.

O presente documento visa facilitar os procedimentos na requisição de um ou mais serviços acima discriminados pelos utentes da UPNet, a rede privada da UP, em especial e a da comunidade universitária em geral.

#### **1. Helpdesk**

Helpdesk é o termo em inglês que designa o serviço de apoio a usuários para suporte e resolução de problemas técnicos em informática, telefonia IP e tecnologias de informação e comunicação, em geral.

Este serviço pode ser realizado tanto pessoalmente quanto por telefone, e-mail, fórum e outros meios de comunicação.

Dependendo do tipo de problemas a solucionar:

- a) Para casos de consulta ou dúvida sobre qualquer problema que surja no computador ou na utilização de algum serviço de rede, os utentes podem recorrer aos seguintes meios:

- Telefone : 21 – 401751
- e-mail : [rechnercenter@up.ac.mz](mailto:rechnercenter@up.ac.mz)
- Dirigir-se ao balcão de recepção do CIUP – Campus de Lhanguene

### **b) Avarias no Computador**

Tratando-se de uma avaria de computador / laptop, o utente deve levar o dispositivo ao CIUP – Departamento de Assistência Técnica e Redes, onde deverá preencher uma ficha elaborada para o efeito "Ficha de requisição de serviços". Inclui-se nesse item, computadores altamente infectados por vírus.

### **c) Configuração de impressora**

Para a configuração de impressora e/ou outros equipamentos tais como Scanner, player , etc. Os utentes solicitam serviços ao CIUP mediante o envio de um e-mail ao endereço [helpdesk@up.ac.mz](mailto:helpdesk@up.ac.mz) . após a realização do serviço deverá se preencher uma ficha de prestação de serviços.

## **2. Manutenção**

Manutenção é a combinação de todas as acções técnicas e administrativas, incluindo supervisão destinados a manter ou recolocar item em estado no qual possa desempenhar uma função requerida.

Assim, manutenção em informática será a acção ou conjunto de acções desencadeada visando solucionar um problema diagnosticado no computador, ou antever o problema por meio de análise de situações no funcionamento do computador relacionado a software e/ ou hardware.

Com vista a manterem os seus equipamentos informáticos em dia, as unidades orgânicas devem periodicamente (mensalmente) e sempre que se justificar solicitar ao CIUP a manutenção dos seus equipamentos.

**Procedimentos:** envio de um e-email, indicando o período adequado, quantidade de dispositivos e a unidade orgânica. O envio de e- mail deverá ser para o seguinte endereço [manutencao@up.ac.mz](mailto:manutencao@up.ac.mz) .

- Não está vedada a possibilidade de o requerente se dirigir ao balcão de

### 3. Serviços de Redes

Serviços de redes é um conjunto de operações implementados por um protocolo de comunicação através de uma interface. Os serviços mais comuns são:

- e-mail (correio electrónico)
- FTP (downloads)
- Telnet (acesso remoto)
- www (browsing)
- File serving (autenticação e intranet)
- etc.

Para se usufruir destes serviços é imprescindível que se esteja conectado a rede e que se tenha uma conta no domínio da UP e no mailserver.

O CIUP é a unidade orgânica da UP que vela pelo Domain da Instituição, a “**up.ac.mz**” e conseqüentemente faz atribuições e a gestão de cadastramento do equipamento no Domain, as atribuições de senhas para os diferentes serviços disponíveis na Intranet e a criação de contas de correio electrónico no **mail.up.ac.mz**.

Para a solicitação destes serviços, os utentes da UPNet seguem os seguintes procedimentos:

#### a) Cadastramento de equipamento no domain

- Refere-se a inclusão de um computador no domínio da UP de modo a que esse computador seja visível /reconhecido na rede, passando dessa forma a poder partilhar informações e a usufruir de um espaço de backup no FileServer.
- A solicitação deste serviço é feita mediante o envio de uma mensagem dirigida a repartição de redes para [redes@up.ac.mz](mailto:redes@up.ac.mz), indicando com exactidão a localização física da máquina.
- O serviço de correio electrónico é um dos serviços mais populares numa rede e é aquela que mais alcance tem, em termos de divulgação institucional. Por isso, se recomenda que todos os funcionários da instituição, na medida do possível (docentes, CTA, estudantes), usem

conta do tipo [nome@up.ac.mz](mailto:nome@up.ac.mz)

- A solicitação de uma conta de correio electrónico é feita para [rechnercenter@up.ac.mz](mailto:rechnercenter@up.ac.mz), indicando o nome completo do usuário e o sector /departamento em que pertence. A conta será criada no formato: “**primeiraletradoprimeironomeapelido@up.ac.mz**” e o password por defeito será “upacmz”.
- 24 horas após a solicitação, o usuário poderá começar a usar a sua conta, devendo mudar a senha fornecida por defeito logo no seu primeiro Log - In . Caso haja dificuldades poderá solicitar ajuda em 21- 401751 ou Dirigir-se ao balcão de recepção do CIUP – Campus de Lhanguene.

#### **4. Desenvolvimento de Aplicações incluindo Homepage**

Os serviços de desenvolvimento de aplicações consistem nas seguintes funções:

- Manter, Adaptar e desenvolver Sistemas de Informação necessários a Instituição;
- Criar, gerir base de dados e fazer análise de Sistemas;
- Apoiar, Actualizar e fazer manutenção de sistemas Informáticos;
- Desenvolver e gerir o portal da UP.

#### **Solicitação de um sistema de informação**

Para a melhoria dos processos de gestão da informação na UP pode-se recorrer ao uso de sistemas de informação que permite a automatização e informatização de actividades manuais e informações.

**Procedimento:** A requisição deste serviço é feita através do envio de uma mensagem por e-mail para a repartição de desenvolvimento de aplicações no seguinte endereço: [aplicacoes@up.ac.mz](mailto:aplicacoes@up.ac.mz), descrevendo o objectivo do sistema a ser desenvolvido (sem esquecer do nome da unidade orgânica, o e-mail e o telefone fixo). Após isso a unidade orgânica deverá aguardar pelo retorno da mensagem, indicando data da recolha de dados.

## **Solicitação de uma página Web**

Este serviço visa a criação de páginas Web (de Internet) para todas as unidades orgânica da UP (Direcções, faculdades, etc.) de modo a permitir que se publiquem os resultados das pesquisas e serviços pelo mundo fora.

**Procedimento:** A requisição deste serviço é realizada mediante o envio de uma mensagem para o [aplicacoes@up.ac.mz](mailto:aplicacoes@up.ac.mz), indicando as categorias de conteúdos do site (links do menu) e escrevendo a mensagem de entrada na página.

- Em caso de dificuldades pode-se recorrer ao telefone: 21401751 ou dirigir-se ao balcão de recepção do CIUP – Campus de Lhanguene

## **5. Formação e Capacitação**

A Repartição de Formação e Projectos tem como funções:

- Desenhar Projectos para desenvolvimento do sector informático da UP;
- Propor e actualizar a política de informática da UP, bem como o seu plano de acção;
- Propor acções de formação e capacitação dos membros do CIUP, do CTA e do corpo docente da universidade;
- Oferecer cursos de capacitação e curta duração de microinformática á sociedade.

**Procedimento:** dirigir uma solicitação ao CIUP pelo endereço [capacitacao@up.ac.mz](mailto:capacitacao@up.ac.mz) indicando com pormenor a descrição da Actividade que se pretende executar no que Concerne:

- Ao tipo
- Participantes
- Objectivo que se pretende atingir e outros aspectos julgados pertinentes

Após a submissão do referido documento Será enviada uma resposta sobre as condições existentes para a concretização da Actividade.

**Maputo, Maio 2009**

**O Director**

F. Singo