

UNIVERSIDADE FEDERAL DO VALE DO SÃO FRANCISCO

**Secretaria de Tecnologia
da Informação - STi**

CARTA DE SERVIÇOS



Petrolina - PE
Dezembro de 2016
2ª Versão



SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - STI

E-mail: sti@univasf.edu.br

Site: <http://sti.univasf.edu.br>

Endereço: Av. José de Sá Manicoba, s/n - Campus Universitário, Centro CEP: 56304-917 – Petrolina/PE

Localização: Prédio da Reitoria

Telefone: (87) 2101-6809

Horário de atendimento: Segunda a sexta-feira, das 08h00min às 12h00min e das 14h00min às 18h00min

INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS DE REDES

Serviço 01. Hospedagem de páginas web



Público-alvo: Servidores/funcionários da UnivASF.

Informações úteis acerca do serviço: Trata-se do serviço de disponibilidade e suporte para a hospedagem de sites já desenvolvidos; sites em desenvolvimento, ou ainda, disponibilização de espaço e recursos virtuais para o desenvolvimento de sites exclusivamente de cunho institucional, por exemplo: página de uma pró-reitoria, página de um evento, página de um colegiado, página de docente, entre outros.

Requisitos necessários à solicitação: A solicitação deverá ser feita por um usuário cadastrado no Sistema de Suporte da Secretaria de Tecnologia da Informação, no endereço: www.sistemas.univasf.edu.br/suporte/



Documentos necessários à solicitação: A documentação de solicitação é feita através da utilização do Sistema de Suporte – STi. No ambiente do sistema o usuário poderá verificar número do chamado, data de abertura, data de recebimento, data de finalização, setor responsável pelo atendimento, entre outras informações.

Como solicitar o serviço: O usuário deverá abrir um chamado através do Sistema de Suporte informando a necessidade do atendimento, especificando o melhor horário (data e turno) para atendimento. O sistema de suporte pode ser acessado através do endereço: www.sistemas.univasf.edu.br/suporte/

Na solicitação deve constar a indicação de um administrador da página, indivíduo que ficará responsável pelo gerenciamento das informações do site, como login e senha de administrador, entre outros. Portanto, deve ser especificado nome completo, setor de origem, tipo de vínculo com a Universidade, telefone e e-mail para contato.

Na solicitação devem constar também, resumidamente, as informações referentes ao objetivo de criação da página (espaço virtual) institucional, como

por exemplo: "Solicito disponibilidade de espaço nos servidores da Univasp para hospedagem da página do colegiado de..., a qual deverá estar permanentemente disponível afim de atender as demandas comunicacionais e informacionais do referido colegiado....".

Forma de prestação do serviço: A STi entrará em contato com o solicitante afim de instruí-lo a realizar os procedimentos necessários para que a demanda seja sanada, este contato será feito através de e-mail, telefone, ou através do próprio sistema de suporte. As informações de gerenciamento da página institucional, (login e senha), serão disponibilizadas no sistema de suporte, ou através de e-mail endereçado ao administrador da página especificado na abertura do chamado.

Especificidades do serviço: Na hospedagem de novos sites, apresentam-se as seguintes possibilidades:

1. Casos em que a hospedagem se dará por tempo indeterminado: nestes casos, a STi efetuará os procedimentos necessários para a hospedagem e o site estará disponível até que seja solicitada sua retirada.
2. Casos em que a hospedagem se dá temporariamente: quando o usuário necessitar que a hospedagem seja realizada somente durante um período determinado, como exemplo em caso de páginas de eventos, deverá informar esta especificidade na solicitação feita através do sistema de suporte. No chamado deve constar a data de início e fim da disponibilidade da página.

Prazo máximo para a prestação do serviço: O prazo máximo para a prestação do serviço estará condicionado a quantidade de chamados demandados pela universidade no período da solicitação do usuário.

No entanto, em condições normais de atendimento, o prazo máximo para o atendimento desta demanda será de 05 (cinco) dias úteis.

Formas de comunicação com o solicitante: O solicitante poderá entrar em contato com o STi a qualquer momento para tirar suas dúvidas a respeito de seu atendimento, através do telefone da secretaria que atualmente é: (87) 2101 - 6809. No entanto, para título de documentação e informação oficial, tanto os questionamentos/respostas do solicitante quanto os questionamentos/respostas do STi devem ser feitas através do próprio Sistema de Suporte.

Responsabilidades do solicitante: O solicitante deve acompanhar o atendimento de sua solicitação através do sistema de suporte, respondendo aos questionamentos feitos pela STi através deste sistema, condição necessária

para continuidade do atendimento.

Obs.: Há casos em que a presença do solicitante se torna indispensável para o atendimento da solicitação, seja por motivo de segurança da informação, ou para orientar o técnico quanto às especificidades do atendimento desejado; estes casos serão informados previamente pela STi.

Prioridades no atendimento: Atendimento realizado por ordem cronológica de chegada da solicitação, sendo atendidas prioritariamente as solicitações mais antigas.

Procedimentos em caso de alteração/cancelamento da solicitação: Informar através de Sistema de Suporte.

Implicações decorrentes da alteração/cancelamento da solicitação: Alteração na data de atendimento ou encerramento do chamado.

Serviço 02. E-mail Institucional



Público-alvo: Servidores/funcionários da UnivASF.

Informações úteis acerca do serviço: Este serviço consiste na criação de uma conta de e-mail exclusivamente de cunho institucional, por exemplo: conta de e-mail de uma pró-reitoria, conta de e-mail evento, conta de e-mail um colegiado, conta de e-mail individual, entre outros.

Requisitos necessários à solicitação: A solicitação deverá ser feita por um usuário cadastrado no Sistema de Suporte da Secretaria de Tecnologia da Informação, no endereço: www.sistemas.univasf.edu.br/suporte/



Documentos necessários à solicitação: A documentação de solicitação é feita através da utilização do Sistema de Suporte – STi. No ambiente do sistema o usuário poderá verificar número do chamado, data de abertura, data de recebimento, data de finalização, setor responsável pelo atendimento, entre outras informações.

Como solicitar o serviço: O usuário deverá abrir um chamado através do Sistema de Suporte informando a necessidade do atendimento, especificando o melhor horário (data e turno) para atendimento, como também o tombo do equipamento (quando for o caso). O sistema de suporte pode ser acessado através do endereço: www.sistemas.univasf.edu.br/suporte/

Na solicitação deve constar a indicação de um administrador da conta de e-mail, indivíduo que ficará responsável pelo gerenciamento das informações da conta, como login e senha de acesso, entre outros. Portanto, deve ser especificado nome completo, setor de origem, tipo de vínculo com a Universidade, telefone e e-mail para contato.

Na solicitação devem constar também, resumidamente, as informações referentes ao objetivo de criação da conta, como por exemplo: “Solicito criação da conta yyyy@univasf.edu.br, a qual será utilizada como meio de comunicação entre a universidade e os participantes do evento yyyy, que faz parte do projeto ... vinculado ao colegiado...”.

Recomenda-se que o usuário sugira a definição de login da conta a ser criada, por exemplo: sti@univasf.edu.br, srca@univasf.edu.br



Forma de prestação do serviço: Um técnico da STi realizará o atendimento, realizando o diagnóstico do problema, prestando as informações necessárias ao usuário. Em casos de atendimento onde a resolução do problema for possível através de orientações via telefone, e-mail, ou sistema de suporte, a STi entrará em contato com o solicitante afim de instruí-lo a realizar os procedimentos necessários para que a demanda seja sanada. As informações de gerenciamento da conta, (login e senha), serão disponibilizadas no sistema de suporte, ou através de e-mail.

Especificidades do serviço: Na criação de novas contas de e-mail institucional, apresentam-se as seguintes possibilidades:

1. Casos em que a necessidade da conta de e-mail se dará por tempo indeterminado: nestes casos, a STi efetuará os procedimentos necessários para a criação da conta de e-mail, a qual estará disponível até que seja solicitada sua retirada.
2. Casos em que a necessidade da conta de e-mail se dará temporariamente: quando o usuário necessitar que a conta de e-mail seja utilizada somente durante um período determinado, como exemplo em caso de páginas de eventos, deverá informar esta especificidade na solicitação feita através do sistema de suporte. No chamado, deve constar a data de início e fim da disponibilidade da conta.



Prazo máximo para a prestação do serviço: O prazo máximo para a prestação do serviço estará condicionado à quantidade de chamados demandados pela universidade no período da solicitação do usuário.

No entanto, em condições normais de atendimento, o prazo máximo para o atendimento desta demanda será de 05 (cinco) dias úteis.

Formas de comunicação com o solicitante: O solicitante poderá entrar em contato com o STi a qualquer momento para tirar suas dúvidas a respeito de seu atendimento, através do telefone da secretaria que atualmente é: (87) 2101 - 6809. No entanto, para título de documentação e informação oficial tanto os questionamentos/respostas do solicitante, quanto os questionamentos/respostas do STi devem ser feitas através do próprio Sistema de Suporte.

Responsabilidades do solicitante: O solicitante deve acompanhar o atendimento de sua solicitação através do sistema de suporte, respondendo aos questionamentos feitos pela STi através deste sistema, condição necessária para continuidade do atendimento.

Obs.: Há casos em que a presença do solicitante se torna indispensável para o atendimento da solicitação, seja por motivo de segurança da informação, ou para orientar o técnico quanto às especificidades do atendimento desejado; estes casos serão informados previamente pela STi.

Prioridades no atendimento: Atendimento realizado por ordem cronológica de chegada da solicitação, sendo atendidas prioritariamente as solicitações mais antigas.

Procedimentos em caso de alteração/cancelamento da solicitação: Informar através de Sistema de Suporte.

Implicações decorrentes da alteração/cancelamento da solicitação: Alteração na data de atendimento ou encerramento do chamado.

Serviço 03. Lista de e-mails Institucionais



Público-alvo: Servidores/funcionários da UnivASF.

Informações úteis acerca do serviço: Este serviço consiste na criação de uma lista de e-mails exclusivamente de cunho institucional, por exemplo: lista de e-mails de professores de determinado colegiado, lista de e-mail dos técnicos administrativos, lista de e-mail dos pró-reitores.

A criação de uma lista de e-mail (lista de discussão) tem a finalidade de permitir que indivíduos que compõem um determinado grupo possam enviar mensagens entre si de maneira ágil e segmentada, visto que uma mensagem endereçada a uma lista de discussão será replicada e visualizada por somente pelos usuários cadastrados no referido grupo de discussão.

Requisitos necessários à solicitação: A solicitação deverá ser feita por um usuário cadastrado no Sistema de Suporte da Secretaria de Tecnologia da Informação, no endereço: www.sistemas.univasf.edu.br/suporte/

Na solicitação devem constar também, resumidamente, as informações referentes ao objetivo de criação da lista de discussão, como por exemplo: "Solicito criação da lista de discussão yyyy@univasf.edu.br, a qual será utilizada como meio de comunicação entre os usuários interessados na temática yyyy, que faz parte do projeto ... vinculado ao colegiado...".

O solicitante deverá informar ainda a lista de usuários a serem cadastrados na referida lista discussão. **IMPORTANTE:** Serão cadastrados na lista, somente contas de e-mail do "webmail UnivASF".



Documentos necessários à solicitação: A documentação de solicitação é feita através da utilização do Sistema de Suporte – STi. No ambiente do sistema o usuário poderá verificar número do chamado, data de abertura, data de recebimento, data de finalização, setor responsável pelo atendimento, entre outras informações.

Como solicitar o serviço: O usuário deverá abrir um chamado através do Sistema de Suporte informando a necessidade do atendimento, especificando o melhor horário (data e turno) para atendimento, como também o tombô do equipamento (quando for o caso). O sistema de suporte pode ser acessado através do endereço: www.sistemas.univasf.edu.br/suporte/

Na solicitação devem constar também, resumidamente, as informações referentes ao objetivo de criação da conta, como por exemplo: "Solicito criação da conta yyyy@univasf.edu.br, a qual será utilizada como meio de comunicação entre a universidade e os participantes do evento yyyy, que faz parte do projeto ... vinculado ao colegiado...".

Recomenda-se que o usuário sugira a definição de login da lista de discussão a ser criada, por exemplo: servidores@univasf.edu.br, professores@univasf.edu.br

Forma de prestação do serviço: Um técnico da STi realizará o atendimento, realizando o diagnóstico do problema, prestando as informações necessárias ao usuário. Em casos de atendimento onde a resolução do problema for possível através de orientações via telefone, e-mail, ou sistema de suporte, a STi entrará em contato com o solicitante afim de instruí-lo a realizar os procedimentos necessários para que a demanda seja sanada. As informações de gerenciamento da conta, (login e senha), serão disponibilizadas no sistema de suporte, ou através de e-mail.

Especificidades do serviço: Na criação de novas listas de discussão (lista de e-mails) ,apresentam-se as seguintes possibilidades:

1. Casos em que a necessidade da lista se dará por tempo indeterminado: nestes casos, a STi efetuará os procedimentos necessários para a criação da conta de e-mail, a qual estará disponível até que seja solicitada sua retirada.
2. Casos em que a necessidade da lista de discussão se dará temporariamente: quando o usuário necessitar que a lista de discussão seja utilizada somente durante um período determinado, como exemplo em caso de ocorrências de eventos, deverá informar esta especificidade na solicitação feita através do sistema de suporte. No chamado, deve constar a data de início e fim da disponibilidade da lista.

Prazo máximo para a prestação do serviço: O prazo máximo para a prestação do serviço estará condicionado à quantidade de chamados demandados pela universidade no período da solicitação do usuário.

No entanto, em condições normais de atendimento, o prazo máximo para o atendimento desta demanda será de 05 (cinco) dias úteis.

Formas de comunicação com o solicitante: O solicitante poderá entrar em contato com o STi a qualquer momento para tirar suas dúvidas a respeito de seu atendimento, através do telefone da secretaria que atualmente é: (87) 2101 - 6809. No entanto, para título de documentação e informação

oficial tanto os questionamentos/respostas do solicitante, quanto os questionamentos/respostas do STi devem ser feitas através do próprio Sistema de Suporte.

Responsabilidades do solicitante: O solicitante deve acompanhar o atendimento de sua solicitação através do sistema de suporte, respondendo aos questionamentos feitos pela STi através deste sistema, condição necessária para continuidade do atendimento.

Obs.: Há casos em que a presença do solicitante se torna indispensável para o atendimento da solicitação, seja por motivo de segurança da informação, ou para orientar o técnico quanto às especificidades do atendimento desejado; estes casos serão informados previamente pela STi.

Prioridades no atendimento: Atendimento realizado por ordem cronológica de chegada da solicitação, sendo atendidas prioritariamente as solicitações mais antigas.

Procedimentos em caso de alteração/cancelamento da solicitação: Informar através de Sistema de Suporte.

Implicações decorrentes da alteração/cancelamento da solicitação: Alteração na data de atendimento ou encerramento do chamado.

Serviço 04. Pasta Compartilhada



Público-alvo: Servidores/funcionários da UnivASF.

Informações úteis acerca do serviço: Trata-se do serviço de disponibilidade de pasta de compartilhada afim de que os indivíduos de um mesmo setor possam ter acesso a um ou mais documentos, arquivos, de maneira segura e segmentada.

Requisitos necessários à solicitação: A solicitação deverá ser feita por um usuário cadastrado no Sistema de Suporte da Secretaria de Tecnologia da Informação, no endereço: www.sistemas.univasf.edu.br/suporte/



Documentos necessários à solicitação: A documentação de solicitação é feita através da utilização do Sistema de Suporte – STi. No ambiente do sistema o usuário poderá verificar número do chamado, data de abertura, data de recebimento, data de finalização, setor responsável pelo atendimento, entre outras informações.

Como solicitar o serviço: O usuário deverá abrir um chamado através do Sistema de Suporte informando a necessidade do atendimento, especificando o melhor horário (data e turno) para atendimento. O sistema de suporte pode ser acessado através do endereço: www.sistemas.univasf.edu.br/suporte/

Na solicitação deve constar a indicação de um administrador da pasta compartilhada, indivíduo que ficará responsável pelo gerenciamento das informações do pasta, informando quais usuários poderão ter acesso àquele ambiente. Portanto, deve ser especificado nome completo, setor de origem, tipo de vínculo com a Universidade, telefone e e-mail para contato.

Na solicitação devem constar também, resumidamente, as informações referentes ao objetivo de criação da pasta compartilhada, como por exemplo: “Solicito disponibilidade de pasta compartilhada no Setor de Protocolo, para compartilhamento de arquivos de interesse dos membros de referido setor...”.



Forma de prestação do serviço: A STi entrará em contato com o solicitante afim de instruí-lo a realizar os procedimentos necessários para que a demanda seja sanada, este contato será feito através de e-mail, telefone, ou através do próprio sistema de suporte. As informações de gerenciamento da página institucional, (login e senha), serão disponibilizadas no sistema de suporte, ou através de e-mail endereçado ao administrador da página especificado na abertura do chamado.

Especificidades do serviço: Para evitar problemas de corrupção de dados, perda de arquivos e de informações, recomenda-se que os arquivos constantes na pasta compartilhada não sejam acessados simultaneamente pelos usuários.

Para garantir a segurança e sigilo das informações constantes na pasta compartilhada, o acesso a estas será feito através de login e senha, os quais serão definidos pela equipe do STi juntamente com o usuário, no momento do atendimento do chamado.



Prazo máximo para a prestação do serviço: O prazo máximo para a prestação do serviço estará condicionado a quantidade de chamados demandados pela universidade no período da solicitação do usuário.

No entanto, em condições normais de atendimento, o prazo máximo para o atendimento desta demanda será de 05 (cinco) dias úteis.

Formas de comunicação com o solicitante: O solicitante poderá entrar em contato com o STi a qualquer momento para tirar suas dúvidas a respeito de seu atendimento, através do telefone da secretaria que atualmente é: (87) 2101 - 6809. No entanto, para título de documentação e informação oficial, tanto os questionamentos/respostas do solicitante quanto os questionamentos/respostas do STi devem ser feitas através do próprio Sistema de Suporte.

Responsabilidades do solicitante: O solicitante deve acompanhar o atendimento de sua solicitação através do sistema de suporte, respondendo aos questionamentos feitos pela STi através deste sistema, condição necessária para continuidade do atendimento.

Obs.: Há casos em que a presença do solicitante se torna indispensável para o atendimento da solicitação, seja por motivo de segurança da informação, ou para orientar o técnico quanto às especificidades do atendimento desejado; estes casos serão informados previamente pela STi.

Prioridades no atendimento: Atendimento realizado por ordem cronológica de chegada da solicitação, sendo atendidas prioritariamente as solicitações

mais antigas.

Procedimentos em caso de alteração/cancelamento da solicitação: Informar através de Sistema de Suporte.

Implicações decorrentes da alteração/cancelamento da solicitação: Alteração na data de atendimento ou encerramento do chamado.

Serviço 05. Alocação de data center e máquinas virtuais



Público-alvo: Servidores/funcionários da UnivASF.

Informações úteis acerca do serviço: Trata-se do serviço de disponibilidade infraestrutura e suporte para a alocação de equipamentos de informática pré-configurados e de cunho exclusivamente institucional a serem alocados no ambiente do Data Center UnivASF; como por exemplo: um servidor de banco de dados a que será utilizado por uma equipe de pesquisadores da Universidade.

O advento da nova arquitetura de TI conhecida como computação nas nuvens possibilitou uma maior flexibilidade na maneira com que os recursos computacionais são alocados para necessidades específicas.

Alinhada a esta tendência, e tendo em vista a sua estrutura de data center e mecanismos de virtualização, em que servidores virtuais podem ser criados e configurados. A STi disponibiliza o serviço de criação de uma máquina virtual, instalada em nosso data center e configuração quanto a alocação de memória, número de processadores, dispositivos de rede, dentre outros.

Data Center: é um local específico existente na Secretaria de Tecnologia da Informação (STi-UnivASF) projetado com infraestrutura (de refrigeração, alimentação energética, cabeamento de dados, etc) necessária para a alocação de equipamentos de informática como servidores, firewalls, storages, Etc.

Requisitos necessários à solicitação: A solicitação deverá ser feita por um usuário cadastrado no Sistema de Suporte da Secretaria de Tecnologia da Informação, no endereço: www.sistemas.univasf.edu.br/suporte/



Documentos necessários à solicitação: A documentação de solicitação é feita através da utilização do Sistema de Suporte – STi. No ambiente do sistema o usuário poderá verificar número do chamado, data de abertura, data de recebimento, data de finalização, setor responsável pelo atendimento, entre outras informações.

Como solicitar o serviço: O usuário deverá abrir um chamado através do Sistema de Suporte informando a necessidade do atendimento, especificando o melhor horário (data e turno) para atendimento. O sistema de suporte pode ser acessado através do endereço: www.sistemas.univasf.edu.br/suporte/

Na solicitação deve constar a indicação de um administrador da equipamento, indivíduo que ficará responsável pelo gerenciamento das informações e configurações constantes no equipamento, como login e senha de administrador, entre outros. Portanto, deve ser especificado nome completo, setor de origem, tipo de vínculo com a Universidade, telefone e e-mail para contato.

Na solicitação devem constar também, resumidamente, as informações referentes ao objetivo de alocação do equipamento institucional, como por exemplo: "Solicito disponibilidade de espaço e infraestrutura no Data Center UnivASF, para alocação de servidor de banco de dados a ser utilizado em pesquisa do Colegiado de Engenharia da Computação...".

No chamado, o usuário deverá informar ainda a quantidade e as características do equipamento a ser alocado (modelo, configuração, tipo de alimentação, especificidades, Etc.).

Forma de prestação do serviço: A STi entrará em contato com o solicitante afim de instruí-lo a realizar os procedimentos necessários para que a demanda seja sanada, este contato será feito através de e-mail, telefone, ou através do próprio sistema de suporte. As informações de gerenciamento do equipamento, (login e senha), serão disponibilizadas no sistema de suporte, ou através de e-mail endereçado ao administrador da página especificado na abertura do chamado.

Especificidades do serviço: Na alocação de novos equipamentos, apresentam-se as seguintes possibilidades:

1. Casos em que a hospedagem se dará por tempo indeterminado: nestes casos, a STi efetuará os procedimentos necessários para a alocação do equipamento e o este estará disponível até que seja solicitada sua retirada.
2. Casos em que a alocação se dá temporariamente: quando o usuário necessitar que a alocação seja realizada somente durante um período determinado, deverá informar esta especificidade na solicitação feita através do sistema de suporte. No chamado, deve constar a data de início e fim da disponibilidade do equipamento.
3. Há casos em que, por razões de ordens técnicas como espaço físico disponível, tipo de alimentação energética, infraestrutura de segurança, entre outros, a alocação do de um novo equipamento no Data Center UnivASF tornar-se-á inviável. Nestes casos, o STi emitirá um laudo técnico justificando a impossibilidade do atendimento.



Prazo máximo para a prestação do serviço: O prazo máximo para a prestação do serviço estará condicionado a quantidade de chamados demandados pela universidade no período da solicitação do usuário. No entanto, em condições normais de atendimento, o prazo máximo para o atendimento desta demanda será de 10 (dez) dias úteis.

Prazo para resposta sobre (in) deferimento da solicitação: A STi terá até 5 (cinco) dias úteis contados á partir da data de abertura do chamado para informar sobre a impossibilidade de alocação do equipamento.

Formas de comunicação com o solicitante: O solicitante poderá entrar em contato com o STi a qualquer momento para tirar suas dúvidas a respeito de seu atendimento, através do telefone da secretaria que atualmente é: (87) 2101 - 6809. No entanto, para título de documentação e informação oficial, tanto os questionamentos/respostas do solicitante quanto os questionamentos/respostas do STi devem ser feitas através do próprio Sistema de Suporte.

Responsabilidades do solicitante: O solicitante deve acompanhar o atendimento de sua solicitação através do sistema de suporte, respondendo aos questionamentos feitos pela STi através deste sistema, condição necessária para continuidade do atendimento.

Obs.: Há casos em que a presença do solicitante se torna indispensável para o atendimento da solicitação, seja por motivo de segurança da informação, ou para orientar o técnico quanto às especificidades do atendimento desejado; estes casos serão informados previamente pela STi.

Prioridades no atendimento: Atendimento realizado por ordem cronológica de chegada da solicitação, sendo atendidas prioritariamente as solicitações mais antigas.

Procedimentos em caso de alteração/cancelamento da solicitação: Informar através de Sistema de Suporte.

Implicações decorrentes da alteração/cancelamento da solicitação: Alteração na data de atendimento ou encerramento do chamado.

Serviço 06. Hospedagem de Banco de dados



Público-alvo: Servidores/funcionários da UnivASF.

Informações úteis acerca do serviço: Trata-se do serviço de disponibilidade e suporte para a criação/utilização de banco de dados exclusivamente de cunho institucional a serem hospedados em servidores da UnivASF, por exemplo: banco de dados contendo informações de pesquisa em desenvolvimento na Universidade, entre outros.

Requisitos necessários à solicitação: A solicitação deverá ser feita por um usuário cadastrado no Sistema de Suporte da Secretaria de Tecnologia da Informação, no endereço: www.sistemas.univasf.edu.br/suporte/



Documentos necessários à solicitação: A documentação de solicitação é feita através da utilização do Sistema de Suporte – STi. No ambiente do sistema o usuário poderá verificar número do chamado, data de abertura, data de recebimento, data de finalização, setor responsável pelo atendimento, entre outras informações.

Como solicitar o serviço: O usuário deverá abrir um chamado através do Sistema de Suporte informando a necessidade do atendimento, especificando o melhor horário (data e turno) para atendimento. O sistema de suporte pode ser acessado através do endereço: www.sistemas.univasf.edu.br/suporte/

Na solicitação deve constar a indicação de um administrador do banco de dados, indivíduo que ficará responsável pelo gerenciamento das informações do banco, como login e senha de administrador, entre outros. Portanto, deve ser especificado nome completo, setor de origem, tipo de vínculo com a Universidade, telefone e e-mail para contato.

Na solicitação devem constar também, resumidamente, as informações referentes ao objetivo de criação do banco de dados institucional, como por exemplo: “Solicito disponibilidade de espaço nos servidores da UnivASF para hospedagem de banco de dados o qual será utilizado para armazenar e gerenciar informações do Laboratório de..., o banco deverá estar permanentemente disponível afim de atender as demandas às referidas demandas....”.



Forma de prestação do serviço: A STi entrará em contato com o solicitante afim de instruí-lo a realizar os procedimentos necessários para que a demanda seja sanada, este contato será feito através de e-mail, telefone, ou através do próprio sistema de suporte. As informações de gerenciamento do banco de dados, (login e senha), serão disponibilizadas no sistema de suporte, ou através de e-mail endereçado ao administrador da página especificado na abertura do chamado.

Especificidades do serviço: Na hospedagem de novos sites, apresentam-se as seguintes possibilidades:

1. Casos em que a hospedagem se dará por tempo indeterminado: nestes casos, a STi efetuará os procedimentos necessários para a hospedagem do banco de dados, o qual estará disponível até que seja solicitada sua retirada.
2. Casos em que a hospedagem se dá temporariamente: quando o usuário necessitar que a hospedagem seja realizada somente durante um período determinado, como exemplo em caso de bancos utilizados em páginas de eventos, deverá informar esta especificidade na solicitação feita através do sistema de suporte. No chamado deve constar a data de início e fim da disponibilidade da página.



Prazo máximo para a prestação do serviço: O prazo máximo para a prestação do serviço estará condicionado à quantidade de chamados demandados pela universidade no período da solicitação do usuário.

No entanto, em condições normais de atendimento, o prazo máximo para o atendimento desta demanda será de 05 (cinco) dias úteis.

Formas de comunicação com o solicitante: O solicitante poderá entrar em contato com o STi a qualquer momento para tirar suas dúvidas a respeito de seu atendimento, através do telefone da secretaria que atualmente é: (87) 2101 - 6809. No entanto, para título de documentação e informação oficial, tanto os questionamentos/respostas do solicitante quanto os questionamentos/respostas do STi devem ser feitas através do próprio Sistema de Suporte.

Responsabilidades do solicitante: O solicitante deve acompanhar o atendimento de sua solicitação através do sistema de suporte, respondendo aos questionamentos feitos pela STi através deste sistema, condição necessária para continuidade do atendimento.

Obs.: Há casos em que a presença do solicitante se torna indispensável para o atendimento da solicitação, seja por motivo de segurança da informação, ou para orientar o técnico quanto às especificidades do atendimento desejado; estes casos serão informados previamente pela STi.

Prioridades no atendimento: Atendimento realizado por ordem cronológica de chegada da solicitação, sendo atendidas prioritariamente as solicitações mais antigas.

Procedimentos em caso de alteração/cancelamento da solicitação: Informar através de Sistema de Suporte.

Implicações decorrentes da alteração / cancelamento da solicitação: Alteração na data de atendimento ou encerramento do chamado.

Serviço 07. Conectividade à rede UNIVASF



Público-alvo: Servidores/funcionários da Univasp.

Informações úteis acerca do serviço: A habilitação dos pontos de rede torna-se necessária para a utilização de diversos serviços a serem utilizados pelo usuário, como por exemplo: acesso à internet, acesso à rede de telefonia, etc. Sendo assim, o serviço de habilitação de ponto será demandado com maior frequência nos seguintes casos:

- Caso 1: Habilitação de ponto para acesso à internet.
- Caso 2: Habilitação de ponto para acesso à intranet (pasta compartilhada, impressoras compartilhadas, Etc).
- Caso 3: Habilitação de ponto para acesso à telefonia.
- Caso 4: Habilitação de ponto para acesso à videoconferência.

Requisitos necessários à solicitação: Para todos os casos citados acima, segue-se o mesmo procedimento. O usuário deverá fazer sua solicitação através do Sistema de Suporte da Secretaria de Tecnologia da Informação que pode ser acesso no endereço: www.sistemas.univasf.edu.br/suporte/

No chamado, o usuário deverá informar a numeração e localização do ponto, exemplo: ponto 19 da sala 1 , bloco de sala de aulas, campus Juazeiro-BA. Deverá também ser especificada a finalidade da habilitação do ponto, exemplo: solicito habilitação do ponto...(localização) o qual será utilizado para instalação do aparelho telefônico de tombo XXXXX.

Conforme exemplo acima, há casos em que se torna necessária a especificação do tombo do equipamento a ser utilizado no ponto que se deseja habilitar. Sendo assim, sempre que possível esta informação deverá ser acrescentada.



Documentos necessários à solicitação: A documentação de solicitação é feita através da utilização do Sistema de Suporte – STi. No ambiente do sistema o usuário poderá verificar número do chamado, data de abertura, data de recebimento, data de finalização, setor responsável pelo atendimento, entre outras informações.

Como solicitar o serviço: O usuário deverá abrir um chamado através do Sistema de Suporte informando a necessidade do atendimento, especificando o melhor horário (data e turno) para atendimento, como também o tombo do equipamento (quando for o caso). O sistema de suporte pode ser acessado através do endereço: www.sistemas.univasf.edu.br/suporte/

Forma de prestação do serviço: A STi entrará em contato com o solicitante afim de instruí-lo a realizar os procedimentos necessários para que a demanda seja sanada, este contato será feito através de e-mail, telefone, ou através do próprio sistema de suporte.

Especificidades do serviço: No caso de serviço habilitação de ponto de rede/telefonia, especifica-se que:

1. Sempre que o ponto a ser habilitado tiver a finalidade de atender à navegação em internet por um usuário institucional, o nome deste usuário deverá ser informado, exemplo: Solicito habilitação do ponto 34, da sala... (localização), o qual será utilizado pelo servidor João Pedro de Pedro João, para navegação em internet, através do computador institucional de tombo XXXX.
2. No chamado, deverá ser informado sobre as condições de instalação do ponto, se o referido ponto já existe no local desejado e se encontra em plenas condições de ser habilitado. Atualmente, o serviço de instalação (alocação) dos pontos de rede/telefonia está sob a responsabilidade do Departamento de Manutenção da Prefeitura Universitária da Univasf. Portanto, se o usuário tiver alguma dúvida quanto a este item, deverá consultar o referido setor, através do Sistema de Suporta do Departamento de Manutenção, que pode ser acessado em: www.sistemas.univasf.edu.br/suportepu

Friza-se que a existência/integridade do ponto de rede/telefonia que se deseja habilitar, é condição imprescindível para a continuidade do atendimento.

Prazo máximo para a prestação do serviço: O prazo máximo para a prestação do serviço estará condicionado à quantidade de chamados demandados pela universidade no período da solicitação do usuário. No entanto, em condições normais de atendimento, o prazo máximo para o atendimento desta demanda será de 10 (dez) dias úteis.

Formas de comunicação com o solicitante: O solicitante poderá entrar em contato com o STi a qualquer momento para tirar suas dúvidas a respeito de seu atendimento, através do telefone da secretaria que atualmente é: (87) 2101 - 6809. No entanto, para título de documentação e informação ofi-

cial tanto os questionamentos/respostas do solicitante quanto os questionamentos/respostas do STi devem ser feitas através do próprio Sistema de Suporte.

Responsabilidades do solicitante: O solicitante deve acompanhar o atendimento de sua solicitação através do sistema de suporte, respondendo aos questionamentos feitos pela STi através deste sistema, condição necessária para continuidade do atendimento.

Sempre que possível, o solicitante deverá estar presente no momento do atendimento.

Obs.: Há casos em que a presença do solicitante se torna indispensável para o atendimento da solicitação, seja por motivo de segurança da informação, ou para orientar o técnico quanto às especificidades do atendimento desejado; estes casos serão informados previamente pela STi.

Prioridades no atendimento: Atendimento realizado por ordem cronológica de chegada da solicitação, sendo atendidas prioritariamente as solicitações mais antigas.

Procedimentos em caso de alteração/cancelamento da solicitação: Informar através de Sistema de Suporte.

Implicações decorrentes da alteração/cancelamento da solicitação: Alteração na data de atendimento ou encerramento do chamado.

Serviço 08. Telefonia Fixa



Público-alvo: Servidores/funcionários da UnivASF.

Informações úteis acerca do serviço: As linhas telefônicas podem ser cadastradas e realocadas de acordo com a disponibilidade de pontos de rede/telefonia existentes nos ambientes desejados.

Requisitos necessários à solicitação: O usuário deverá fazer sua solicitação através do Sistema de Suporte da Secretaria de Tecnologia da Informação que pode ser acesso no endereço: www.sistemas.univasf.edu.br/suporte/

No chamado, o usuário deverá informar a numeração e localização do ponto no qual o telefone ficará conectado, exemplo: ponto 19 da sala 1 , bloco de sala de aulas, campus Juazeiro-BA. Em casos de transferência de linha já existente, o usuário deverá informar também o número da linha e sua localização atual.

Para nova linhas, é necessário um memorando da chefia – a nível da administração superior: pró-reitores, secretários e assessores – autorizando a instalação e especificando seu nível de acesso:

- Nível 01 – Ramal interno;
- Nível 02 – Ramal interno e fixo local;
- Nível 03 – Ramal interno, fixo local e fixo DDD;
- Nível 04 – Ramal interno, fixo local, fixo DDD, celular;
- Nível 05 – Ramal interno, fixo local, fixo DDD, celular e DDI.



Documentos necessários à solicitação: A documentação de solicitação é feita através da utilização do Sistema de Suporte – STi. No ambiente do sistema o usuário poderá verificar número do chamado, data de abertura, data de recebimento, data de finalização, setor responsável pelo atendimento, entre outras informações.

Para nova linhas, é necessário um memorando da chefia – a nível da administração superior: pró-reitores, secretários e assessores – autorizando a instalação e especificando seu nível de acesso.

Como solicitar o serviço: O usuário deverá abrir um chamado através do Sistema de Suporte informando a necessidade do atendimento, especificando o melhor horário (data e turno) para atendimento, como também o tombo do equipamento (quando for o caso). O sistema de suporte pode ser acessado através do endereço: www.sistemas.univasf.edu.br/suporte/

Forma de prestação do serviço: A STi entrará em contato com o solicitante afim de instruí-lo a realizar os procedimentos necessários para que a demanda seja sanada, este contato será feito através de e-mail, telefone, ou através do próprio sistema de suporte.

Especificidades do serviço: No caso de serviço habilitação de ponto de rede/telefonia, especifica-se que:

1. Para que a linha telefônica seja habilitada/reallocada, é necessário que o ponto de rede já esteja devidamente instalado.
2. Sendo assim, no chamado, deverá ser informado sobre as condições de instalação do ponto de rede (ponto telefônico), se o referido já se encontra no local desejado e se encontra em plenas condições de ser habilitado. É necessário verificar se existe ponto de rede habilitado (a alcance do telefone). Atualmente, o serviço de instalação (alocação) dos pontos de rede/telefonia está sob a responsabilidade do Departamento de Manutenção da Prefeitura Universitária da Univasf. Portanto, se o usuário tiver alguma dúvida quanto a este item, deverá consultar o referido setor, através do Sistema de Suporta do Departamento de Manutenção, que pode ser acessado em: www.sistemas.univasf.edu.br/suportepu

Frisa-se que a existência/integridade do ponto de rede/telefonia que se deseja habilitar, é condição imprescindível para a continuidade do atendimento.

Prazo máximo para a prestação do serviço: O prazo máximo para a prestação do serviço estará condicionado à quantidade de chamados demandados pela universidade no período da solicitação do usuário. No entanto, em condições normais de atendimento, o prazo máximo para o atendimento desta demanda será de 10 (dez) dias úteis.

Formas de comunicação com o solicitante: O solicitante poderá entrar em contato com o STi a qualquer momento para tirar suas dúvidas a respeito de seu atendimento, através do telefone da secretaria que atualmente é: (87) 2101 - 6809. No entanto, para título de documentação e informação oficial tanto os questionamentos/respostas do solicitante quanto os questionamentos/respostas do STi devem ser feitas através do próprio Sistema de Suporte.

Responsabilidades do solicitante: O solicitante deve acompanhar o atendimento de sua solicitação através do sistema de suporte, respondendo aos questionamentos feitos pela STi através deste sistema, condição necessária para continuidade do atendimento.

Sempre que possível, o solicitante deverá estar presente no momento do atendimento.

Obs.: Há casos em que a presença do solicitante se torna indispensável para o atendimento da solicitação, seja por motivo de segurança da informação, ou para orientar o técnico quanto às especificidades do atendimento desejado; estes casos serão informados previamente pela STi.

Prioridades no atendimento: Atendimento realizado por ordem cronológica de chegada da solicitação, sendo atendidas prioritariamente as solicitações mais antigas.

Procedimentos em caso de alteração/cancelamento da solicitação: Informar através de Sistema de Suporte.

Implicações decorrentes da alteração/cancelamento da solicitação: Alteração na data de atendimento ou encerramento do chamado.

Serviço 09. Videoconferência



Público-alvo: Servidores/funcionários da UnivASF.

Informações úteis acerca do serviço: A Secretaria de Tecnologia da Informação dispõe de equipamento de videoconferência para realização de chamadas de vídeo e voz em tempo real com equipamentos da mesma natureza.

Requisitos necessários à solicitação: O usuário deverá fazer sua solicitação através do Sistema de Suporte da Secretaria de Tecnologia da Informação que pode ser acesso no endereço: www.sistemas.univasf.edu.br/suporte/

No chamado, o usuário deverá informar data, duração, coordenador responsável pela videoconferência (juntamente com seu contato de e-mail e contato telefônico), quantidade de participantes e ainda deve ser informada a entidade (ou entidades) que receberá a chamada de videoconferência por parte da UnivASF.

Deverá ser informada também uma data para um teste prévio da videoconferência, este teste deve ser agendado com o STi e a(s) outra(s) entidade(s) que participará(ão) da chamada.

O local da videoconferência está condicionado a sala de reuniões do STi localizada no prédio da reitoria no campus Petrolina Sede.



Documentos necessários à solicitação: A documentação de solicitação é feita através da utilização do Sistema de Suporte –STi. No ambiente do sistema o usuário poderá verificar número do chamado, data de abertura, data de recebimento, data de finalização, setor responsável pelo atendimento, entre outras informações.

Como solicitar o serviço: O usuário deverá abrir um chamado através do Sistema de Suporte informando a necessidade do atendimento, especificando o melhor horário (data e turno) para atendimento, como também o tombo do equipamento (quando for o caso). O sistema de suporte pode ser acessado através do endereço: www.sistemas.univasf.edu.br/suporte/



Forma de prestação do serviço: A STi entrará em contato com o solicitante afim de instruí-lo a realizar os procedimentos necessários para que a demanda seja sanada, este contato será feito através de e-mail, telefone, ou através do próprio sistema de suporte.

Especificidades do serviço: No caso de serviço habilitação de ponto de rede/telefonia, especifica-se que:

1. Para a garantia do sucesso da vídeo-conferência, torna-se necessária execução de teste prévio de chamada que funcionará como um “ensaio” para a videoconferência a ser realizada.
2. Há casos em que, por incompatibilidade de equipamentos e/ou softwares de videoconferência utilizados pelas entidades participantes, torna-se inviável a realização da chamada, estes casos serão informados ao usuário, e, quando possível, a STi apresentará uma solução alternativa para a demanda.

Prazo mínimo para solicitação: A demanda de disponibilidade de videoconferência deverá ser solicitada com no mínimo 05 (cinco) dias úteis anteriormente à data de realização da chamada de vídeo.

Prazo máximo para a prestação do serviço: O prazo máximo para a prestação do serviço estará condicionado à quantidade de chamados demandados pela universidade no período da solicitação do usuário. No entanto, em condições normais de atendimento, o prazo máximo para o atendimento desta demanda será de 05 (cinco) dias úteis contados a partir da data de abertura do chamado, levando-se em consideração que seja cumprido o prazo da antecedência à ocorrência do evento, conforme descrito nos tópicos anteriores deste serviço.

Prazo para resposta sobre (in) deferimento da solicitação: A STi terá até 5 (cinco) dias contados á partir da data de abertura do chamado para informar sobre a impossibilidade de ocorrência da videoconferência.

Formas de comunicação com o solicitante: O solicitante poderá entrar em contato com o STi a qualquer momento para tirar suas dúvidas a respeito de seu atendimento, através do telefone da secretaria que atualmente é: (87) 2101 - 6809. No entanto, para título de documentação e informação oficial tanto os questionamentos/respostas do solicitante quanto os questionamentos/respostas do STi devem ser feitas através do próprio Sistema de Suporte.

Responsabilidades do solicitante: O solicitante deve acompanhar o atendimento de sua solicitação através do sistema de suporte, respondendo aos questionamentos feitos pela STi através deste sistema, condição necessária

para continuidade do atendimento.

Sempre que possível, o solicitante deverá estar presente no momento do atendimento.

Obs.: Há casos em que a presença do solicitante se torna indispensável para o atendimento da solicitação, seja por motivo de segurança da informação, ou para orientar o técnico quanto às especificidades do atendimento desejado; estes casos serão informados previamente pela STi.

Prioridades no atendimento: Atendimento realizado por ordem cronológica de chegada da solicitação, sendo atendidas prioritariamente as solicitações mais antigas.

Procedimentos em caso de alteração/cancelamento da solicitação: Informar através de Sistema de Suporte.

Implicações decorrentes da alteração/cancelamento da solicitação: Alteração na data de atendimento ou encerramento do chamado.

Serviço 10. Acesso à rede WiFi UNIVASF



Público-alvo: Servidores/alunos da UnivASF.

Informações úteis acerca do serviço: Atualmente, a UnivASF disponibiliza serviço de internet sem-fio para toda a comunidade acadêmica.

Requisitos necessários à solicitação: O usuário deverá fazer seu cadastro através do Sistema de Gestão de Serviços (SGS) da Secretaria de Tecnologia da Informação (STi) que pode ser acesso no endereço: www.sistemas.univasf.edu.br/sgs

O acesso ao sistema deverá ser feito através do botão “Primeiro Acesso”.

Após o acesso ao SGS, o usuário deverá acessar o serviço de “Acesso a rede institucional” e criar sua senha.

Forma de prestação do serviço: O usuário deverá acessar umas das redes WiFi disponíveis no campus:

- univasf-funcionarios – Para técnicos e docentes.
- univasf-alunos – Para alunos.
- univasf-visitantes – Para visitantes.

Especificidades do serviço: Há casos em que o equipamento através do qual se deseja navegar é incompatível com as configurações da rede sem-fio da UnivASF. Nestes casos não será possível utilizá-lo como meio de navegação sem-fio para a rede da Universidade.

Caso o usuário tenha alguma dúvida sobre a compatibilidade de seu equipamento, o mesmo deverá comparecer à Secretaria de Tecnologia da Informação, de posse de seu equipamento para que o mesmo seja avaliado por um técnico da STi afim de verificar sua compatibilidade.

Nestes casos, recomenda-se que, antes de se dirigir à STi, o usuário faça um contato telefônico com a secretaria (Tel. 87-2101-6809) para verificar se nesse momento existe algum técnico disponível na STi para realizar a avaliação necessária.



Prazo máximo para a prestação do serviço: O atendimento dessa demanda é online, ou seja, no momento em que o usuário cadastra sua senha no serviço de “Acesso a rede institucional” no SGS, seu login já está habilitado para utilizar a rede WiFi.

Formas de comunicação com o solicitante: O solicitante poderá entrar em contato com o STi a qualquer momento para tirar suas dúvidas a respeito de seu atendimento, através do telefone da secretaria que atualmente é: (87) 2101 - 6809. No entanto, para título de documentação e informação oficial tanto os questionamentos/respostas do solicitante quanto os questionamentos/respostas do STi devem ser feitas através do próprio Sistema de Suporte: www.sistemas.univasf.edu.br/suporte/

Responsabilidades do solicitante: Realizar seu cadastro no SGS e no serviço de “Acesso a rede institucional”.

Serviço 11. Acesso a Federação CAFé (RNP)



Público-alvo: Servidores/alunos da UnivASF.

Informações úteis acerca do serviço: A Comunidade Acadêmica Federada (CAFé) é uma federação de identidade que reúne instituições de ensino e pesquisa brasileiras. Através da CAFé, um usuário mantém todas as suas informações na instituição de origem e pode acessar serviços oferecidos pelas instituições que participam da federação.

Requisitos necessários à solicitação: O usuário deverá fazer seu cadastro através do Sistema de Gestão de Serviços (SGS) da Secretaria de Tecnologia da Informação (STI) que pode ser acesso no endereço: www.sistemas.univasf.edu.br/sgs

O acesso ao sistema deverá ser feito através do botão “Primeiro Acesso”.

Após o acesso ao SGS, o usuário deverá acessar o serviço de “Federação CAFé e EDUROAM” e criar sua senha.



Forma de prestação do serviço: O usuário deverá utilizar um dos serviços disponíveis dentro da Federação CAFé:

<https://portal.rnp.br/web/servicos/servicos-disponiveis>



Prazo máximo para a prestação do serviço: O atendimento dessa demanda é online, porém, é necessário 01 (um) dia para ocorrer a sincronizações dos servidores.

Formas de comunicação com o solicitante: O solicitante poderá entrar em contato com o STI a qualquer momento para tirar suas dúvidas a respeito de seu atendimento, através do telefone da secretaria que atualmente é: (87) 2101 - 6809. No entanto, para título de documentação e informação oficial tanto os questionamentos/respostas do solicitante quanto os questionamentos/respostas do STI devem ser feitas através do próprio Sistema de Suporte: www.sistemas.univasf.edu.br/suporte/

Responsabilidades do solicitante: Realizar seu cadastro no SGS e no serviço de “Federação CAFé e EDUROAM”.

Serviço 12. Consultoria sobre uso de recursos e ferramentas de TI



Público-alvo: Servidores da Univasf e clientes da RedeVASF.

Informações úteis acerca do serviço: Trata-se de serviço de consultoria para utilização de recursos e ferramentas de TI exclusivamente de cunho institucional a serem utilizados no ambiente acadêmico da Univasf, por exemplo: projetos de infraestrutura de rede de dados; aquisição de equipamentos TI e softwares.

Requisitos necessários à solicitação: A solicitação deverá ser feita por um usuário cadastrado no Sistema de Suporte da Secretaria de Tecnologia da Informação, no endereço: www.sistemas.univasf.edu.br/suporte/

Forma de prestação do serviço: A STi entrará em contato com o solicitante afim de instruí-lo a realizar os procedimentos necessários para que a demanda seja atendida, este contato será feito através de e-mail, telefone, ou através do próprio sistema de suporte.



Prazo máximo para a prestação do serviço: O prazo para atendimento dessa demanda será variável, uma vez que as ações para cumprir dependem dos requisitos da demanda.

Prazo para resposta sobre (in) deferimento da solicitação: A STi terá até 05 (cinco) dias contados á partir da data de abertura do chamado para informar sobre a impossibilidade do atendimento da demanda.

Formas de comunicação com o solicitante: O solicitante poderá entrar em contato com o STi a qualquer momento para tirar suas dúvidas a respeito de seu atendimento, através do telefone da secretaria que atualmente é: (87) 2101 - 6809. No entanto, para título de documentação e informação oficial tanto os questionamentos/respostas do solicitante quanto os questionamentos/respostas do STi devem ser feitas através do próprio Sistema de Suporte: www.sistemas.univasf.edu.br/suporte/

Responsabilidades do solicitante: Participar das reuniões para o esclarecimento e acompanhamento dos requisitos do projeto.

Prioridades no atendimento: A priori, o atendimento será realizado por ordem cronológica de chegada da solicitação, sendo atendidas prioritariamente as solicitações mais antigas.

Procedimentos em caso de alteração/cancelamento da solicitação: Informar através de Sistema de Suporte.

Implicações decorrentes da alteração/cancelamento da solicitação: Alteração na data de atendimento ou encerramento do chamado.

SUPORTE

Serviço 01. Suporte de Software



Público-alvo: Servidores/funcionários da UnivASF.

Informações úteis acerca do serviço: Estes serviços contemplarão as seguintes ações:

1. Instalação de software institucional.
2. Instalação de softwares. Em caso de softwares pagos, o usuário deverá possuir a licença para seu funcionamento. Caso contrário, a instalação será realizada em modo de avaliação, podendo apresentar limitações em seu funcionamento ou prazo de validade para sua utilização.
3. Suporte na configuração de aplicativos.
4. Restaurar o equipamento para os padrões de fábrica.

Requisitos necessários à solicitação: A solicitação deverá ser feita por um usuário cadastrado no Sistema de Suporte da Secretaria de Tecnologia da Informação, no endereço: www.sistemas.univasf.edu.br/suporte/



Documentos necessários à solicitação: A documentação de solicitação é feita através da utilização do Sistema de Suporte – STi. No ambiente do sistema o usuário poderá verificar número do chamado, data de abertura, data de recebimento, data de finalização, setor responsável pelo atendimento, entre outras informações.

Como solicitar o serviço: O usuário deverá abrir um chamado através do Sistema de Suporte informando a necessidade do atendimento, especificando o melhor horário (data e turno) para atendimento, como também o tombo do equipamento (quando for o caso).

O sistema de suporte pode ser acessado através do endereço:
www.sistemas.univasf.edu.br/suporte/

Forma de prestação do serviço: Um técnico da STi realizará o atendimento presencialmente, realizando o diagnóstico a instalação do programa solicitado, prestando as informações necessárias ao usuário.

Em casos de atendimento onde a resolução da demanda for possível através de orientações via telefone, e-mail, ou sistema de suporte, a STi entrará em contato com o solicitante afim de instruí-lo a realizar os procedimentos necessários para a instalação.

Especificidades do serviço: No caso de instalação de programas apresentam-se as seguintes possibilidades:

1. O técnico verificará as configurações do computador, efetuando, em seguida, os procedimentos necessários para instalação do programa.
2. Casos em que se torna necessária a remoção do equipamento: há casos onde a instalação do software deve ser feita em ambiente controlado ou utilizando recursos disponíveis somente na Secretaria de Tecnologia da Informação. Nestes casos, a mesma será recolhida pela STi e devolvida ao usuário logo seja finalizado o reparo.

Prazo máximo para a prestação do serviço: O prazo máximo para a prestação do serviço estará condicionado à quantidade de chamados demandados pela universidade no período da solicitação do usuário.

No entanto, em condições normais de atendimento, o prazo máximo para o atendimento desta demanda será de 10 (dez) dias úteis, exceto para casos em que a STi esteja impedida de realizar intervenção no equipamento por motivo de o referido item estar sob garantia do fabricante.

Nesses casos, o prazo para atendimento estará condicionado ao período estipulado para a intervenção de equipe de garantia do produto, conforme contrato firmado entre a Universidade e as empresas fornecedoras do equipamento.

IMPORTANTE: Em casos de equipamentos oriundos dos campi Senhor do Bonfim - BA, Paulo Afonso - BA e São Raimundo Nonato - PI, haverá duas possibilidades em relação aos prazos:

1. Quando o equipamento for enviado ao STi: nestes casos devem ser considerados os mesmos prazos de atendimento para os campi do polo sede, sendo contados à partir da data da chegada do equipamento na Secretaria de Tecnologia da Informação. Esta data será registrada por um técnico da STi através do Sistema de Suporte.
2. Quando o deslocamento de técnico do STi se faz necessário: nestes casos, o prazo para atendimento será de 15 (quinze) dias úteis, a partir do recebimento do chamado.

Formas de comunicação com o solicitante: O solicitante poderá entrar em contato com o STi a qualquer momento para tirar suas dúvidas a respeito de seu atendimento, através do telefone da secretaria que atualmente é: (87) 2101 - 6809.

No entanto, para título de documentação e informação oficial tanto os questionamentos/respostas do solicitante quanto os questionamentos/respostas do STi devem ser feitas através do próprio Sistema de Suporte.

Responsabilidades do solicitante: O solicitante deve acompanhar o atendimento de sua solicitação através do sistema de suporte, respondendo aos questionamentos feitos pela STi através deste sistema, condição necessária para continuidade do atendimento.

Sempre que possível, o solicitante deverá estar presente no momento do atendimento. Quando não o for, deverá deixar o equipamento acessível aos técnicos da STi.

Obs.: Há casos em que a presença do solicitante se torna indispensável para o atendimento da solicitação, seja por motivo de segurança da informação, ou para orientar o técnico quanto às especificidades do atendimento desejado; estes casos serão informados previamente pela STi.

Prioridades no atendimento: Atendimento realizado por ordem cronológica de chegada da solicitação, sendo atendidas prioritariamente as solicitações mais antigas.

Procedimentos em caso de alteração/cancelamento da solicitação: Informar através de Sistema de Suporte.

Implicações decorrentes da alteração/cancelamento da solicitação: Alteração na data de atendimento ou encerramento do chamado.

Serviço 02. Suporte de Hardware



Público-alvo: Servidores/funcionários da UnivASF.

Informações úteis acerca do serviço: Estes serviços contemplarão as seguintes ações:

1. Instalação de equipamentos: impressora, computador, scanner, etc.
2. Realização de diagnósticos em equipamentos de TI com emissão de laudo técnico (caso seja necessário).
3. Substituição de periféricos (caso o técnico verifique a necessidade): mouse, teclado, mouse, etc.
4. Abertura de chamados junto ao fabricante para açãoamento da garantia.

Requisitos necessários à solicitação: A solicitação deverá ser feita por um usuário cadastrado no Sistema de Suporte da Secretaria de Tecnologia da Informação, no endereço: www.sistemas.univasf.edu.br/suporte/



Documentos necessários à solicitação: A documentação de solicitação é feita através da utilização do Sistema de Suporte – STi. No ambiente do sistema o usuário poderá verificar número do chamado, data de abertura, data de recebimento, data de finalização, setor responsável pelo atendimento, entre outras informações.

Como solicitar o serviço: O usuário deverá abrir um chamado através do Sistema de Suporte informando a necessidade do atendimento, especificando o melhor horário (data e turno) para atendimento, como também o tombo do equipamento (quando for o caso).

O sistema de suporte pode ser acessado através do endereço: www.sistemas.univasf.edu.br/suporte/



Forma de prestação do serviço: Um técnico da STi realizará o atendimento presencialmente, realizando o diagnóstico e instalação do programa solicitado, prestando as informações necessárias ao usuário.

Em casos de atendimento onde a resolução da demanda for possível através de orientações via telefone, e-mail, ou sistema de suporte, a STi entrará em contato com o solicitante afim de instruí-lo a realizar os procedimentos necessários para a instalação.

Especificidades do serviço: No caso de instalação de programas apresentam-se as seguintes possibilidades:

1. O técnico verificará as configurações do computador, efetuando, em seguida, os procedimentos necessários para instalação do programa.
2. Casos em que se torna necessária a remoção do equipamento: há casos onde a instalação do software deve ser feita em ambiente controlado ou utilizando recursos disponíveis somente na Secretaria de Tecnologia da Informação. Nestes casos, a mesma será recolhida pela STi e devolvida ao usuário logo seja finalizado o reparo.

Prazo máximo para a prestação do serviço: O prazo máximo para a prestação do serviço estará condicionado à quantidade de chamados demandados pela universidade no período da solicitação do usuário.

No entanto, em condições normais de atendimento, o prazo máximo para o atendimento desta demanda será de 10 (dez) dias úteis, exceto para casos em que a STi esteja impedida de realizar intervenção no equipamento por motivo de o referido item estar sob garantia do fabricante.

Nesses casos, o prazo para atendimento estará condicionado ao período estipulado para a intervenção de equipe de garantia do produto, conforme contrato firmado entre a Universidade e as empresas fornecedoras do equipamento.

IMPORTANTE: Em casos de equipamentos oriundos dos campi Senhor do Bonfim - BA, Paulo Afonso - BA e São Raimundo Nonato - PI, haverá duas possibilidades em relação aos prazos:

1. Quando o equipamento for enviado ao STi: nestes casos devem ser considerados os mesmos prazos de atendimento para os campi do polo sede, sendo contados à partir da data da chegada do equipamento na Secretaria de Tecnologia da Informação. Esta data será registrada por um técnico da STi através do Sistema de Suporte.
2. Quando o deslocamento de técnico do STi se faz necessário: nestes casos, o prazo para atendimento será de 15 (quinze) dias úteis, a partir do recebimento do chamado.

Formas de comunicação com o solicitante: O solicitante poderá entrar em contato com o STi a qualquer momento para tirar suas dúvidas a respeito de seu atendimento, através do telefone da secretaria que atualmente é: (87) 2101 - 6809.

No entanto, para título de documentação e informação oficial tanto os questionamentos/respostas do solicitante quanto os questionamentos/respostas do STi devem ser feitas através do próprio Sistema de Suporte.

Responsabilidades do solicitante: O solicitante deve acompanhar o atendimento de sua solicitação através do sistema de suporte, respondendo aos questionamentos feitos pela STi através deste sistema, condição necessária para continuidade do atendimento.

Sempre que possível, o solicitante deverá estar presente no momento do atendimento. Quando não o for, deverá deixar o equipamento acessível aos técnicos da STi.

Obs.: Há casos em que a presença do solicitante se torna indispensável para o atendimento da solicitação, seja por motivo de segurança da informação, ou para orientar o técnico quanto às especificidades do atendimento desejado; estes casos serão informados previamente pela STi.

Prioridades no atendimento: Atendimento realizado por ordem cronológica de chegada da solicitação, sendo atendidas prioritariamente as solicitações mais antigas.

Procedimentos em caso de alteração/cancelamento da solicitação: Informar através de Sistema de Suporte.

Implicações decorrentes da alteração/cancelamento da solicitação: Alteração na data de atendimento ou encerramento do chamado.

Serviço 03: Suporte de TI aos Laboratórios de Informática



Público-alvo: Servidores/funcionários da UnivASF.

Informações úteis acerca do serviço: Para verificar a real necessidade de atendimento por parte do STi, o usuário poderá verificar os seguintes itens:

1. Trata-se de um software institucional.
2. Em caso de softwares pagos, o usuário deverá possuir a licença para seu funcionamento. Caso contrário, a instalação será realizada em modo de avaliação, podendo apresentar limitações em seu funcionamento ou prazo de validade para sua utilização.

Requisitos necessários à solicitação: A solicitação deverá ser feita por um usuário cadastrado no Sistema de Suporte da Secretaria de Tecnologia da Informação, no endereço: www.sistemas.univasf.edu.br/suporte/

O solicitante deverá agendar a reserva do laboratório a ser atendido para que o mesmo seja fechado ao público, estando disponível somente para a realização do trabalho da STi. Este agendamento deve ser feito junto à coordenação do campus onde o laboratório está localizado. Conforme contatos abaixo:

- Coordenação do campus Petrolina (Sede) | Telefone: (87) 2101 - 6729
- Coordenação do campus Ciências Agrárias | Telefone: (87) 2101 - 4808
- Coordenação do campus Senhor do Bonfim | Telefone: (74) 3221 - 4800
- Coordenação do campus Juazeiro | Telefone: (74) 2102 - 7608
- Coordenação do campus São Raimundo Nonato | Telefone: (89) 3582 - 9762

A data do agendamento deve ser informada na solicitação enviada à STi. Esta data deve anteceder em, no mínimo, 15 (quinze) dias úteis a data da solicitação feita à STi. Para os campi localizados fora do polo sede, esta antecedência deve ser de, no mínimo, 20 (vinte) dias úteis.



Documentos necessários à solicitação: A documentação de solicitação é feita através da utilização do Sistema de Suporte – STi. No ambiente do sistema o usuário poderá verificar número do chamado, data de abertura, data de recebimento, data de finalização, setor responsável pelo atendimento, entre outras informações.

Como solicitar o serviço: O usuário deverá abrir um chamado através do Sistema de Suporte informando a necessidade do atendimento, especificando o melhor horário (data e turno) para atendimento, como também o tombo do equipamento (quando for o caso).

Deverá ser informada também a data agendada para a reserva do laboratório junto à coordenação de campus. Esta data deve anteceder em, no mínimo, 05 (cinco) dias úteis a data da solicitação feita à STi. Para os campi localizados fora do polo sede, esta antecedência deve ser de, no mínimo, 15 (quinze) dias úteis.

O sistema de suporte pode ser acessado através do endereço: www.sistemas.univast.edu.br/suporte/

Forma de prestação do serviço: Um técnico da STi realizará o atendimento presencialmente, realizando o diagnóstico a instalação do programa solicitado, prestando as informações necessárias ao usuário.

Em casos de atendimento onde a resolução da demanda for possível através de orientações via telefone, e-mail, ou sistema de suporte, a STi entrará em contato com o solicitante afim de instruí-lo a realizar os procedimentos necessários para a instalação.

Especificidades do serviço: No caso de instalação de programas em laboratórios de informática, apresentam-se as seguintes possibilidades:

1. O técnico verificará as configurações dos computadores do laboratório, efetuando, em seguida, os procedimentos necessários para instalação do programa.
2. Casos em que se torna necessária a remoção do equipamento: há casos onde a instalação do software deve ser feita em ambiente controlado ou utilizando recursos disponíveis somente na Secretaria de Tecnologia da Informação. Nestes casos, a mesma será recolhida pela STi e devolvida ao usuário logo seja finalizado o reparo.

Prazo máximo para a prestação do serviço: O prazo máximo para a prestação do serviço estará condicionado à quantidade de chamados demandados pela universidade no período da solicitação do usuário. No entanto, em condições normais de atendimento, esta demanda será atendida na data agendada pelo usuário.

Formas de comunicação com o solicitante: O solicitante poderá entrar em contato com o STi a qualquer momento para tirar suas dúvidas a respeito de seu atendimento, através do telefone da secretaria que atualmente é: (87) 2101 - 6809.

No entanto, para título de documentação e informação oficial tanto os questionamentos/respostas do solicitante quanto os questionamentos/respostas do STi devem ser feitas através do próprio Sistema de Suporte.

Responsabilidades do solicitante: O solicitante deve acompanhar o atendimento de sua solicitação através do sistema de suporte, respondendo aos questionamentos feitos pela STi através deste sistema, condição necessária para continuidade do atendimento.

Caso seja necessário, o solicitante deverá estar presente no momento do atendimento.

Prioridades no atendimento: Atendimento realizado por ordem cronológica de chegada da solicitação, sendo atendidas prioritariamente as solicitações mais antigas.

Procedimentos em caso de alteração/cancelamento da solicitação: Informar através de Sistema de Suporte.

Implicações decorrentes da alteração/cancelamento da solicitação: Alteração na data de atendimento ou encerramento do chamado.

Serviço 04. Suporte de TI a eventos



Público-alvo: Servidores/funcionários da UnivASF.

Informações úteis acerca do serviço: Estes serviços contemplarão as seguintes ações:

1. Instalação de equipamentos: impressora, computador, scanner, etc.
2. Habilitação de linha/ramal telefônico.
3. Criação de rede sem fio.

Requisitos necessários à solicitação: A solicitação deverá ser feita por um usuário cadastrado no Sistema de Suporte da Secretaria de Tecnologia da Informação, no endereço: www.sistemas.univasf.edu.br/suporte/



Documentos necessários à solicitação: A documentação de solicitação é feita através da utilização do Sistema de Suporte – STi. No ambiente do sistema o usuário poderá verificar número do chamado, data de abertura, data de recebimento, data de finalização, setor responsável pelo atendimento, entre outras informações.

Como solicitar o serviço: O usuário deverá abrir um chamado através do Sistema de Suporte informando a necessidade do atendimento, especificando o melhor horário (data e turno) para atendimento, como também o tombo do equipamento (quando for o caso).

Deverá ser informada também a data agendada para a reserva do laboratório junto à coordenação de campus. Esta data deve anteceder em, no mínimo, 05 (cinco) dias úteis a data da solicitação feita à STi. Para os campi localizados fora do polo sede, esta antecedência deve ser de, no mínimo, 15 (quinze) dias úteis.

O sistema de suporte pode ser acessado através do endereço: www.sistemas.univasf.edu.br/suporte/



Forma de prestação do serviço: Um técnico da STi realizará o atendimento presencialmente, realizando o diagnóstico a instalação do programa solicitado, prestando as informações necessárias ao usuário.

Em casos de atendimento onde a resolução da demanda for possível através

de orientações via telefone, e-mail, ou sistema de suporte, a STi entrará em contato com o solicitante afim de instruí-lo a realizar os procedimentos necessários para a instalação.

Especificidades do serviço: No caso de instalação de programas em laboratórios de informática, apresentam-se as seguintes possibilidades:

1. O técnico verificará as configurações dos computadores do laboratório, efetuando, em seguida, os procedimentos necessários para instalação do programa.
2. Casos em que se torna necessária a remoção do equipamento: há casos onde a instalação do software deve ser feita em ambiente controlado ou utilizando recursos disponíveis somente na Secretaria de Tecnologia da Informação. Nestes casos, a mesma será recolhida pela STi e devolvida ao usuário logo seja finalizado o reparo.



Prazo máximo para a prestação do serviço: O prazo máximo para a prestação do serviço estará condicionado à quantidade de chamados demandados pela universidade no período da solicitação do usuário. No entanto, em condições normais de atendimento, esta demanda será atendida na data agendada pelo usuário.

Formas de comunicação com o solicitante: O solicitante poderá entrar em contato com o STi a qualquer momento para tirar suas dúvidas a respeito de seu atendimento, através do telefone da secretaria que atualmente é: (87) 2101 - 6809.

No entanto, para título de documentação e informação oficial tanto os questionamentos/respostas do solicitante quanto os questionamentos/respostas do STi devem ser feitas através do próprio Sistema de Suporte.

Responsabilidades do solicitante: O solicitante deve acompanhar o atendimento de sua solicitação através do sistema de suporte, respondendo aos questionamentos feitos pela STi através deste sistema, condição necessária para continuidade do atendimento.

Caso seja necessário, o solicitante deverá estar presente no momento do atendimento.

Prioridades no atendimento: Atendimento realizado por ordem cronológica de chegada da solicitação, sendo atendidas prioritariamente as solicitações mais antigas.

Procedimentos em caso de alteração/cancelamento da solicitação: Informar através de Sistema de Suporte.

Implicações decorrentes da alteração/cancelamento da solicitação: Alteração na data de atendimento ou encerramento do chamado.

SETOR DE DESENVOLVIMENTO

Serviço 01. Solicitação de desenvolvimento de sistema



Público-alvo: Servidores/funcionários da UnivASF.

Informações úteis acerca do serviço: A solicitação consiste na primeira etapa dos procedimentos a serem seguidos para o desenvolvimento de um sistema no âmbito da UNIVASF.

O Processo de Desenvolvimento, por sua vez, pode ser compreendido como: a realização do trabalho de recebimento dos pedidos de criação, estudo de viabilidade, levantamento das necessidades do usuário, análise das informações existentes e a serem processadas pelo sistema a ser desenvolvido, planejamento, execução, testes, ajustes e homologação do sistema para uso.

Os usuários devem descrever os objetivos, funcionalidades e propriedades que os mesmos esperam encontrar no sistema. São especificados requisitos que devem constar no sistema para que o mesmo possa alcançar a sua finalidade desejada.

O setor de desenvolvimento, por sua vez, analisará estes requisitos a fim de identificar a melhor forma de contemplá-los dentro do ambiente do sistema a ser desenvolvido.

IMPORTANTE: Após a finalização da etapa de especificação e análise de requisitos, será elaborado um documento denominado “Acordo de Nível de Serviço”, o qual deverá ser assinado entre as partes envolvidas no processo de desenvolvimento do sistema (STi e solicitante). Este Acordo de Nível de Serviço tem por objetivo estabelecer critérios a serem observados na prestação do serviço de elaboração, implantação, alimentação e manutenção do Sistema.

A assinatura deste documento — o qual será elaborado de forma conjunta, a fim de estabelecer direitos e deveres entre as partes envolvidas no processo de desenvolvimento e posterior utilização e manutenção do sistema —é condição imprescindível para a continuidade do projeto desenvolvimento.

Requisitos necessários à solicitação: Antes de realizar a solicitação inicial de desenvolvimento de sistema, o usuário deve realizar um estudo detalhado de

sua demanda/necessidade a ser contemplada/atendida pelo sistema. Este estudo deve envolver todos os indivíduos que utilizarão o sistema e/ou serão atendidos pelo mesmo. Além disso, o usuário deve analisar também a origem, o destino e os setores envolvidos na captação e recebimento das informações a serem operadas pelo sistema, como também o grau de alinhamento da proposta aos instrumentos de planejamento organizacionais e a identificação do valor agregado da solução ao processo de trabalho e atingimento de metas organizacionais.



Documentos necessários à solicitação: Memorando de solicitação. No decorrer do processo de desenvolvimento, a STi poderá solicitar apresentação de documentos adicionais ou informação necessárias para a execução do projeto.

Como solicitar o serviço: A solicitação deverá ser feita via memorando direcionado a STi e encaminhada através do sistema STD:

www.sistemas.univasf.edu.br/std



Forma de prestação do serviço: O setor de desenvolvimento receberá as solicitações e entrará em contato com o solicitante para agendar um encontro onde serão repassadas as orientações iniciais a fim de viabilizar o início do Processo de Desenvolvimento do sistema (conforme o tópico “Informações úteis acerca do serviço”).

O atendimento poderá ser feito na própria STi ou em outro local acordado entre as partes (STi e usuário).



Especificidades do serviço: Para o sucesso no atendimento do serviço de desenvolvimento, é necessário disponibilidade, envolvimento e cooperação do usuário prestando informações solicitadas pela STi, comparecendo às reuniões, realizando os procedimento de testes, entre outras atividades a serem agendadas previamente pela equipe de desenvolvimento.

Prazo máximo para a prestação do serviço: O prazo máximo estimado para execução do serviço de desenvolvimento será acordado e formalizado no documento Acordo de Nível de Serviço, assim como o cronograma de desenvolvimento.

O prazo máximo para a prestação do serviço estará condicionado a quantidade da demanda existente. Alterações decorrentes de eventos excepcionais serão comunicadas e homologadas entre as partes envolvidas, redefinindo desta forma o Acordo de Nível de Serviço.

Prazo para resposta sobre (in) deferimento da solicitação: Até 2 (dois) dias após o período de análise estabelecido no Acordo de Nível de Serviço.

O indeferimento de solicitação decorre da indicação de inviabilidade de desenvolvimento após a análise de concepção e alinhamento estratégico.

Formas de comunicação com o solicitante: O solicitante poderá entrar em contato com o STi a qualquer momento para tirar suas dúvidas a respeito de seu atendimento, através do telefone da secretaria que atualmente é: (87) 2101 - 6809 e/ou e-mail: dsi.sti@univasf.edu.br

Responsabilidades do solicitante: Comparecimento às reuniões em horário e data marcados, provido das informações solicitadas pelo STi. Cumprimento das atividades acordadas entre as partes formalizada no Acordo de Nível de Serviço.

O solicitante deve acompanhar o atendimento de sua solicitação através dos canais de comunicação descritos acima, respondendo aos questionamentos feitos pela STi, condição necessária para continuidade do atendimento.

Obs.: Há casos em que a presença do solicitante se torna indispensável para o atendimento da solicitação, seja por motivo de segurança da informação, ou para orientar o técnico quanto às especificidades do atendimento desejado; estes casos serão informados previamente pela STi.

Prioridades no atendimento: Atendimento realizado por ordem cronológica de chegada da solicitação, sendo atendidas prioritariamente as solicitações mais antigas. O grau de prioridade da solicitação será definido após análise de viabilidade sendo formalizado e acordado no Acordo de Nível de Serviço. O tempo de espera para atendimento vai depender da quantidade de solicitações anteriores e do grau de priorização da demanda.

Indicação do órgão responsável pelo (in) deferimento: Secretaria de Tecnologia da Informação.

Procedimentos em caso de alteração/cancelamento da solicitação: Memorando solicitando alteração/cancelamento.

Implicações decorrentes da alteração/cancelamento da solicitação: Alteração no prazo de atendimento ou encerramento.

Indicadores de qualidade de atendimento à solicitação: A satisfação do usuário será identificada a partir da homologação do sistema e verificação de pertinência e cobertura do escopo das funcionalidades solicitadas previstas no Acordo de Nível de Serviço.

Serviço 02. Solicitação para aditivos de funcionalidades, ajustes e implementações de melhorias a serem implantadas em sistema



Público-alvo: Servidores/funcionários da UnivASF.

Informações úteis acerca do serviço: Trata-se do serviço realizado de forma dialógica entre o setor de desenvolvimento e os usuários do sistema que necessita de novas funcionalidades. Os usuários devem relatar, descrever, os objetivos, funcionalidades, propriedades que os mesmos esperam encontrar nas novas funcionalidades do sistema. São especificados requisitos que devem constar nas novas funcionalidades para que o sistema possa alcançar a sua finalidade desejada.

O setor de desenvolvimento, por sua vez, analisará estes requisitos a fim de identificar a melhor forma de contemplá-los dentro do ambiente do sistema a ser alterado, analisando também o impacto das alterações no sistema já em uso.

ORIENTAÇÃO: A necessidade de aditivo de novas funcionalidades pode ocorrer (entre outros motivos) quando o usuário não analisa de forma criteriosa qual é a sua necessidade a ser atendida pelo sistema, ou ainda, quando não expõe detalhadamente à STi quais são suas expectativas e demandas que o sistema deve suprir.

Para evitar este tipo de problema, antes de realizar a solicitação inicial de desenvolvimento de sistema, o usuário deve realizar um estudo detalhado de sua demanda/necessidade a ser contemplada/atendida pelo sistema. Este estudo deve envolver todos os indivíduos que utilizarão o sistema e/ou serão atendidos por pelo mesmo. Além disso, o usuário deve analisar também a origem, o destino e os setores envolvidos na captação e recebimento das informações a serem operadas pelo sistema.

IMPORTANTE: A adição de funcionalidades no sistema poderá implicar em necessidade de revisão do Acordo de Nível de Serviço assinado entre as partes (ver Serviço -1).

Requisitos necessários à solicitação: Memorando de solicitação e o serviço já deve ter sido implantado.



Documentos necessários à solicitação: Memorando de solicitação. No decorrer do processo de desenvolvimento, a STi poderá solicitar apresentação de documentos ou informação necessárias para a execução do projeto.

Como solicitar o serviço: A solicitação deverá ser feita via memorando direcionado a STi e encaminhada através do sistema STD:

- www.sistemas.univasf.edu.br/std

Forma de prestação do serviço: O setor de desenvolvimento receberá as solicitações e entrará em contato com o solicitante para agendar um encontro onde serão repassadas as orientações iniciais a fim de viabilizar o início do Processo de Desenvolvimento do sistema (conforme o tópico “Informações úteis acerca do serviço”).

O atendimento poderá ser feito na própria STi ou em outro local acordado entre as partes (STi e usuário).

Especificidades do serviço: Para a realização do serviço é imprescindível a participação do usuário: disponibilidade, envolvimento e cooperação, prestando informações solicitadas, comparecendo às reuniões, entre outras atividades a serem agendadas previamente pela equipe de desenvolvimento.

Prazo máximo para a prestação do serviço: O prazo máximo estimado para execução do serviço de desenvolvimento será acordado e formalizado no documento Acordo de Nível de Serviço, assim como o cronograma de desenvolvimento.

O prazo máximo para a prestação do serviço estará condicionado a quantidade da demanda existente. Alterações decorrentes de eventos excepcionais serão comunicadas e homologadas entre as partes envolvidas, redefinindo desta forma o Acordo de Nível de Serviço.

Prazo para resposta sobre (in) deferimento da solicitação: O indeferimento de solicitação decorre da indicação de inviabilidade de desenvolvimento após a análise de concepção e alinhamento estratégico.

Formas de comunicação com o solicitante: O solicitante poderá entrar em contato com o STi a qualquer momento para tirar suas dúvidas a respeito de seu atendimento, através do telefone da secretaria que atualmente é: (87) 2101 - 6809 e/ou e-mail: dsi.sti@univasf.edu.br

Responsabilidades do solicitante: Comparecimento às reuniões em horário e data marcados, provido das informações solicitadas pelo STi. Cumprimento das atividades acordadas entre as partes formalizada no Acordo de Nível de Serviço.

O solicitante deve acompanhar o atendimento de sua solicitação através dos canais de comunicação descritos acima, respondendo aos questionamentos feitos pela STi, condição necessária para continuidade do atendimento.

Obs.: Há casos em que a presença do solicitante se torna indispensável para o atendimento da solicitação, seja por motivo de segurança da informação, ou para orientar o técnico quanto às especificidades do atendimento desejado; estes casos serão informados previamente pela Sti

Prioridades no atendimento: Atendimento realizado por ordem cronológica de chegada da solicitação, sendo atendidas prioritariamente as solicitações mais antigas. O grau de prioridade da solicitação será definido após análise de viabilidade sendo formalizado e acordado no Acordo de Nível de Serviço. O tempo de espera para atendimento vai depender da quantidade de solicitações anteriores e do grau de priorização da demanda.

Indicação do órgão responsável pelo (in) deferimento: Secretaria de Tecnologia da Informação.

Procedimentos em caso de alteração/cancelamento da solicitação: Memorando solicitando alteração/cancelamento.

Implicações decorrentes da alteração/cancelamento da solicitação: Alteração no prazo de atendimento ou encerramento.

Indicadores de qualidade de atendimento à solicitação: A satisfação do usuário será identificada a partir da homologação da nova funcionalidade.

Serviço 03. Implantação/instalação de sistemas desenvolvidos



Público-alvo: Servidores/funcionários da UnivASF.

Informações úteis acerca do serviço: Após a finalização de todo o Processo de Desenvolvimento (ver Serviço -1), o usuário poderá solicitar a implantação/instalação do sistema para o que o mesmo possa começar a ser utilizado com a finalidade para o qual foi projetado.

Requisitos necessários à solicitação: A solicitação deverá ser feita por um usuário cadastrado no Sistema de Suporte da Secretaria de Tecnologia da Informação, no endereço: <https://www.sistemas.univasf.edu.br/suporte/>



Documentos necessários à solicitação: A documentação de solicitação é feita através da utilização do Sistema de Suporte – STi. No ambiente do sistema o usuário poderá verificar número do chamado, data de abertura, data de recebimento, data de finalização, setor responsável pelo atendimento, entre outras informações.

Como solicitar o serviço: O usuário deverá abrir um chamado através do Sistema de Suporte informando a necessidade do atendimento, especificando o melhor horário (data e turno) para atendimento, como também o tombo do equipamento (quando for o caso). O sistema de suporte pode ser acessado através do endereço: <https://www.sistemas.univasf.edu.br/suporte/>



Forma de prestação do serviço: Um técnico da STi efetuará o atendimento presencialmente, realizando o diagnóstico do problema, prestando as informações necessárias ao usuário.

Em casos de atendimento onde a resolução do problema for possível através de orientações via telefone, e-mail, ou sistema de suporte, a STi entrará em contato com o solicitante afim de instruí-lo a realizar os procedimentos necessários para que a demanda seja sanada.

Especificidades do serviço: Há casos em que a efetivação da implantação/instalação de novos sistemas necessitará do envolvimento de outros setores internos ou externos à STi. Nesses casos, o setor de desenvolvimento deverá orientar o solicitante sobre como proceder a fim de viabilizar a implantação do sistema.



Prazo máximo para a prestação do serviço: O prazo máximo para a prestação do serviço estará condicionado à quantidade de chamados demandados pela universidade no período da solicitação do usuário. No entanto, em condições normais de atendimento, o prazo máximo para o atendimento desta demanda será de 07 (sete) dias.

Obs: Há casos em que a efetivação da implantação de novos sistemas necessitará do envolvimento de outros setores internos ou externos à STi. Nesses casos, o setor de desenvolvimento deverá orientar o solicitante sobre como proceder a fim de viabilizar a implantação do sistema. Nesses casos, os prazos devem ser revistos.

Formas de comunicação com o solicitante: O solicitante poderá entrar em contato com o STi a qualquer momento para tirar suas dúvidas a respeito de seu atendimento, através do telefone da secretaria que atualmente é: (87) 2101 - 6809. No entanto, para título de documentação e informação oficial tanto os questionamentos/respostas do solicitante quanto os questionamentos/respostas do STi devem ser feitas através do próprio Sistema de Suporte.

Responsabilidades do solicitante: O solicitante deve acompanhar o atendimento de sua solicitação através do sistema de suporte, respondendo aos questionamentos feitos pela STi através deste sistema, condição necessária para continuidade do atendimento.

Sempre que possível, o solicitante deverá estar presente no momento do atendimento. Quando não o for, deverá deixar o equipamento acessível aos técnicos da STi.

Obs.: Há casos em que a presença do solicitante se torna indispensável para o atendimento da solicitação, seja por motivo de segurança da informação, ou para orientar o técnico quanto às especificidades do atendimento desejado; estes casos serão informados previamente pela STi.

Prioridades no atendimento: Atendimento realizado por ordem cronológica de chegada da solicitação, sendo atendidas prioritariamente as solicitações mais antigas.

Procedimentos em caso de alteração/cancelamento da solicitação: Informar através de Sistema de Suporte.

Indicadores de qualidade de atendimento à solicitação: Avaliação de atendimento via sistema de suporte.

Implicações decorrentes da alteração/cancelamento da solicitação: Alteração na data de atendimento ou encerramento do chamado.

Serviço 04. Implantação de sistemas de terceiros



Público-alvo: Servidores/funcionários da UnivASF.

Informações úteis acerca do serviço: Há casos em que o solicitante dispõe de sistema já desenvolvido por terceiros capaz de atender sua demanda. Nestes casos, o usuário poderá solicitar auxílio da equipe de desenvolvimento do STi para implantação do referido sistema.

Desta forma, será feita uma análise da STi a fim de homologar a compatibilidade e viabilidade da utilização do sistema dentro do ambiente do parque tecnológico da UnivASF.

Após a finalização de todo o processo de análise, sendo constatada a viabilidade, o STi emitirá um parecer positivo (informado através de e-mail ou Sistema de Suporte) e procederá com os procedimentos de implantação do referido sistema.

IMPORTANTE: Anteriormente à implantação do sistema de terceiros, será elaborado um documento denominado “Acordo de Nível de Serviço”(ver Serviço-1), o qual deverá ser assinado entre as partes envolvidas no processo de implantação, utilização e manutenção do sistema.

Requisitos necessários à solicitação: A solicitação deverá ser feita por um usuário cadastrado no Sistema de Suporte da Secretaria de Tecnologia da Informação, no endereço: <https://www.sistemas.univasf.edu.br/suporte/>



Documentos necessários à solicitação: A documentação de solicitação é feita através da utilização do Sistema de Suporte – STi. No ambiente do sistema o usuário poderá verificar número do chamado, data de abertura, data de recebimento, data de finalização, setor responsável pelo atendimento, entre outras informações.

Como solicitar o serviço: O usuário deverá abrir um chamado através do Sistema de Suporte informando a necessidade do atendimento, especificando o melhor horário (data e turno) para atendimento, como também o tombo do equipamento (quando for o caso). O sistema de suporte pode ser acessado através do endereço: <https://www.sistemas.univasf.edu.br/suporte/>. A especificação da data para implantação poderá também ser especificada no momento da assinatura do Acordo de Nível de Serviço (ver Serviço – 1).

Forma de prestação do serviço: Um técnico da STi efetuará o atendimento presencialmente, prestando as informações necessárias ao usuário.

Em casos de atendimento onde a resolução do problema for possível através de orientações via telefone, e-mail, ou sistema de suporte, a STi entrará em contato com o solicitante afim de instruí-lo a realizar os procedimentos necessários para que a demanda seja sanada.

Após a análise de viabilidade de implantação do sistema, a STi emitirá um parecer informando laudo positivo ou negativo. O parecer será dado via e-mail ou **Sistema de Suporte**.

Especificidades do serviço: Há casos em que a efetivação da implantação de novos sistemas necessitará do envolvimento de outros setores internos ou externos à STi. Nesses casos, o setor de desenvolvimento deverá orientar o solicitante sobre como proceder a fim de viabilizar a implantação do sistema.

Prazo máximo para a prestação do serviço: Haverá 2 (dois) prazos a serem considerados para este tipo de serviço:

1º - Quanto à análise e parecer da viabilidade de implantação do sistema:

O prazo máximo para a emissão do parecer do serviço estará condicionado à quantidade de chamados demandados pela universidade no período da solicitação do usuário. No entanto, em condições normais de atendimento, o prazo máximo para o atendimento desta demanda será de 30 (trinta) dias, a serem contados a partir do fornecimento do sistema à STi pelo solicitante.

2º - Quanto à implantação do sistema:

O prazo máximo para a prestação do serviço estará contemplado no Acordo de Nível de Serviço.

Obs: Há casos em que a efetivação da implantação de novos sistemas necessitará do envolvimento de outros setores internos ou externos à STi. Nesses casos, o setor de desenvolvimento deverá orientar o solicitante sobre como proceder a fim de viabilizar a implantação do sistema. Nesses casos, os prazos devem ser revistos.

Prazo para resposta sobre (in) deferimento da solicitação: O prazo máximo para a emissão do parecer estará condicionado à quantidade de chamados demandados pela universidade no período da solicitação do usuário. No entanto, em condições normais de atendimento, o prazo máximo para o atendimento desta demanda será de 30 (trinta) dias, a serem contados a partir do fornecimento do sistema à STi pelo solicitante.

Formas de comunicação com o solicitante: O solicitante poderá entrar em contato com o STi a qualquer momento para tirar suas dúvidas a respeito de seu atendimento, através do telefone da secretaria que atualmente é: (87) 2101 - 6809. No entanto, para título de documentação e informação oficial tanto os questionamentos/respostas do solicitante quanto os questionamentos/respostas do STi devem ser feitas através do próprio Sistema de Suporte.

Responsabilidades do solicitante: O solicitante deve acompanhar o atendimento de sua solicitação através do sistema de suporte, respondendo aos questionamentos feitos pela STi através deste sistema, condição necessária para continuidade do atendimento.

Sempre que possível, o solicitante deverá estar presente no momento do atendimento. Quando não o for, deverá deixar o equipamento acessível aos técnicos da STi.

Obs.: Há casos em que a presença do solicitante se torna indispensável para o atendimento da solicitação, seja por motivo de segurança da informação, ou para orientar o técnico quanto às especificidades do atendimento desejado; estes casos serão informados previamente pela STi.

Prioridades no atendimento: Atendimento realizado por ordem cronológica de chegada da solicitação, sendo atendidas prioritariamente as solicitações mais antigas. O grau de prioridade da solicitação será definido após análise de viabilidade sendo formalizado e acordado no Acordo de Nível de Serviço. O tempo de espera para atendimento vai depender da quantidade de solicitações anteriores e do grau de priorização da demanda.

Procedimentos em caso de alteração/cancelamento da solicitação: Informar através de Sistema de Suporte.

Implicações decorrentes da alteração/cancelamento da solicitação: Alteração na data de atendimento ou encerramento do chamado.

Indicadores de qualidade de atendimento à solicitação: Avaliação de atendimento via sistema de suporte.

Serviço 05. Suporte aos usuários dos sistemas



Público-alvo: Servidores/funcionários da UnivASF.

Informações úteis acerca do serviço: A prestação de serviço de Suporte aos usuários dos sistemas desenvolvidos pela STi, ou de terceiros (homologados pela STi) se dará seguindo as diretrizes estabelecidas no “Acordo de Nível de Serviço”, assinado entre as partes (ver Serviço - 1).

Requisitos necessários à solicitação: A solicitação deverá ser feita por um usuário cadastrado no Sistema de Suporte da Secretaria de Tecnologia da Informação, no endereço: <https://www.sistemas.univasf.edu.br/suporte/>



Documentos necessários à solicitação: A documentação de solicitação é feita através da utilização do Sistema de Suporte – STi. No ambiente do sistema o usuário poderá verificar número do chamado, data de abertura, data de recebimento, data de finalização, setor responsável pelo atendimento, entre outras informações.

Como solicitar o serviço: O usuário deverá abrir um chamado através do Sistema de Suporte informando a necessidade do atendimento, especificando o melhor horário (data e turno) para atendimento, como também o tombo do equipamento (quando for o caso). O sistema de suporte pode ser acessado através do endereço: <https://www.sistemas.univasf.edu.br/suporte/>



Forma de prestação do serviço: Um técnico da STi efetuará o atendimento presencialmente, realizando o diagnóstico do problema, prestando as informações necessárias ao usuário ou diminuindo as dúvidas. Em casos de atendimento onde a resolução do problema for possível através de orientações via telefone, e-mail, ou sistema de suporte, a STi entrará em contato com o solicitante afim de instruí-lo a realizar os procedimentos necessários para que a demanda seja sanada.

Especificidades do serviço: A prestação de serviço de Suporte aos usuários dos sistemas desenvolvidos pela STi, ou de terceiros (homologados pela STi) se dará seguindo as diretrizes estabelecidas no “Acordo de Nível de Serviço”, assinado entre as partes (ver Serviço - 1).



Prazo máximo para a prestação do serviço: O prazo máximo para a prestação do serviço estará condicionado à quantidade de chamados demandados pela universidade no período da solicitação do usuário. No entanto, em condições normais de atendimento, o prazo máximo para o atendimento desta demanda será de 05 (cinco) dias úteis.

Obs.: Havendo divergência de prazos estabelecidos no Acordo de Nível de Serviço e na Carta de Serviços, prevalecerá o que se determina no Acordo de Nível de Serviço (visto que o mesmo é assinado entre as partes).

Formas de comunicação com o solicitante: O solicitante poderá entrar em contato com o STi a qualquer momento para tirar suas dúvidas a respeito de seu atendimento, através do telefone da secretaria que atualmente é: (87) 2101 - 6809. No entanto, para título de documentação e informação oficial tanto os questionamentos/respostas do solicitante quanto os questionamentos/respostas do STi devem ser feitas através do próprio Sistema de Suporte.

Responsabilidades do solicitante: O solicitante deve acompanhar o atendimento de sua solicitação através do sistema de suporte, respondendo aos questionamentos feitos pela STi através deste sistema, condição necessária para continuidade do atendimento.

Sempre que possível, o solicitante deverá estar presente no momento do atendimento. Quando não o for, deverá deixar o equipamento acessível aos técnicos da STi.

Obs.: Há casos em que a presença do solicitante se torna indispensável para o atendimento da solicitação, seja por motivo de segurança da informação, ou para orientar o técnico quanto às especificidades do atendimento desejado; estes casos serão informados previamente pela STi.

Prioridades no atendimento: Atendimento realizado por ordem cronológica de chegada da solicitação, sendo atendidas prioritariamente as solicitações mais antigas. O grau de prioridade da solicitação será definido após análise de viabilidade sendo formalizado e acordado no Acordo de Nível de Serviço. O tempo de espera para atendimento vai depender da quantidade de solicitações anteriores e do grau de priorização da demanda.

Procedimentos em caso de alteração/cancelamento da solicitação: Informar através de Sistema de Suporte.

Implicações decorrentes da alteração/cancelamento da solicitação: Alteração na data de atendimento ou encerramento do chamado.

Indicadores de qualidade de atendimento à solicitação: Avaliação de atendimento via sistema de suporte.

Serviço 06. Treinamentos dos usuários dos sistemas



Público-alvo: Servidores/funcionários da UnivASF.

Informações úteis acerca do serviço: A prestação de serviço de Treinamento aos usuários dos sistemas desenvolvidos pela STi, ou de terceiros (homologados pela STi) se dará seguindo as diretrizes estabelecidas no “Acordo de Nível de Serviço”, assinado entre as partes (ver Serviço - 1).

Requisitos necessários à solicitação: A solicitação deverá ser feita por um usuário cadastrado no Sistema de Suporte da Secretaria de Tecnologia da Informação, no endereço: <https://www.sistemas.univasf.edu.br/suporte/>



Documentos necessários à solicitação: A documentação de solicitação é feita através da utilização do Sistema de Suporte –STi. No ambiente do sistema o usuário poderá verificar número do chamado, data de abertura, data de recebimento, data de finalização, setor responsável pelo atendimento, entre outras informações.



Como solicitar o serviço O usuário deverá abrir um chamado através do Sistema de Suporte informando a necessidade do atendimento, especificando o melhor horário (data e turno) para atendimento, como também o tombo do equipamento (quando for o caso). O sistema de suporte pode ser acessado através do endereço: <https://www.sistemas.univasf.edu.br/suporte/>

Forma de prestação do serviço: Um técnico da STi realizará o treinamento presencialmente, prestando as informações necessárias ao usuário. Em casos de atendimento onde a resolução do problema for possível através de orientações via telefone, e-mail, ou sistema de suporte, a STi entrará em contato com o solicitante afim de instruí-lo a realizar os procedimentos necessários para que a demanda seja sanada.

Especificidades do serviço: A prestação de serviço de Treinamento aos usuários dos sistemas desenvolvidos pela STi, ou de terceiros (homologados pela STi) se dará seguindo as diretrizes estabelecidas no “Acordo de Nível de Serviço”, assinado entre as partes (ver Serviço - 1).



Prazo máximo para a prestação do serviço: O prazo máximo para a prestação do serviço estará condicionado à quantidade de chamados demandados pela universidade no período da solicitação do usuário. No entanto, em condições normais de atendimento, o prazo máximo para o atendimento desta demanda será de 10 (dez) dias.

Obs: Havendo divergência de prazos estabelecidos no Acordo de Nível de Serviço e na Carta de Serviços, prevalecerá o que se determina no Acordo de Nível de Serviço (visto que o mesmo é assinado entre as partes).

Formas de comunicação com o solicitante: O solicitante poderá entrar em contato com o STi a qualquer momento para tirar suas dúvidas a respeito de seu atendimento, através do telefone da secretaria que atualmente é: (87) 2101 - 6809. No entanto, para título de documentação e informação oficial tanto os questionamentos/respostas do solicitante quanto os questionamentos/respostas do STi devem ser feitas através do próprio Sistema de Suporte.

Responsabilidades do solicitante: O solicitante deve acompanhar o atendimento de sua solicitação através do sistema de suporte, respondendo aos questionamentos feitos pela STi através deste sistema, condição necessária para continuidade do atendimento.

Obs.: Há casos em que a presença do solicitante se torna indispensável para o atendimento da solicitação, seja por motivo de segurança da informação, ou para orientar o técnico quanto às especificidades do atendimento desejado; estes casos serão informados previamente pela STi.

Prioridades no atendimento: Atendimento realizado por ordem cronológica de chegada da solicitação, sendo atendidas prioritariamente as solicitações mais antigas. O grau de prioridade da solicitação será definido após análise de viabilidade sendo formalizado e acordado no Acordo de Nível de Serviço. O tempo de espera para atendimento vai depender da quantidade de solicitações anteriores e do grau de priorização da demanda.

Procedimentos em caso de alteração/cancelamento da solicitação: Informar através de Sistema de Suporte.

Implicações decorrentes da alteração/cancelamento da solicitação: Alteração na data de atendimento ou encerramento do chamado.

Indicadores de qualidade de atendimento à solicitação: Avaliação de atendimento via sistema de suporte.

Serviço 07. Manual dos sistemas para usuários



Público-alvo: Servidores/funcionários da UnivASF.

Informações úteis acerca do serviço: A prestação de serviço de elaboração e fornecimento de Manual de Sistema aos sistemas desenvolvidos pela STi, ou de terceiros (homologados pela STi) se dará seguindo as diretrizes estabelecidas no “Acordo de Nível de Serviço”, assinado entre as partes (ver Serviço-1). A elaboração do referido manual será feita através de parceria entre o STi e os solicitantes envolvidos no processo de desenvolvimento/implantação do sistema.

Requisitos necessários à solicitação: A solicitação deverá ser feita por um usuário cadastrado no Sistema de Suporte da Secretaria de Tecnologia da Informação, no endereço: <https://www.sistemas.univasf.edu.br/suporte/>



Documentos necessários à solicitação: A documentação de solicitação é feita através da utilização do Sistema de Suporte – STi. No ambiente do sistema o usuário poderá verificar número do chamado, data de abertura, data de recebimento, data de finalização, setor responsável pelo atendimento, entre outras informações.

Como solicitar o serviço: O usuário deverá abrir um chamado através do Sistema de Suporte informando a necessidade do atendimento, especificando o melhor horário (data e turno) para atendimento, como também o tombo do equipamento (quando for o caso). O sistema de suporte pode ser acessado através do endereço: <https://www.sistemas.univasf.edu.br/suporte/>



Forma de prestação do serviço: O setor de desenvolvimento receberá as solicitações e entrará em contato com solicitante para agendar um encontro onde serão repassadas as orientações iniciais a fim de viabilizar o elaboração do manual (conforme o tópico “Informações úteis acerca do serviço”). O atendimento poderá ser feito na própria STi ou em outro local acordado entre as partes (STi e usuário).

Especificidades do serviço: A prestação de serviço de elaboração e fornecimento de Manual de Sistema aos sistemas desenvolvidos pela STi, ou de terceiros (homologados pela STi) se dará seguindo as diretrizes estabelecidas no “Acordo de Nível de Serviço”, assinado entre as partes (ver Serviço-1). A elaboração do referido manual será feita através de parceria entre o STi e os solicitantes envolvidos no processo de desenvolvimento/implantação do sistema.

Prazo máximo para a prestação do serviço: Por se tratar de um serviço que envolve diversas etapas, as quais demandam disponibilidade de encontros entre o setor de desenvolvimento e o solicitante, não é possível estabelecer um prazo concreto para conclusão do serviço da elaboração do referido manual. Contudo, poderão ser estabelecidos prazos e metas acordadas entre as partes durante a execução do projeto.

O prazo máximo para a prestação do serviço estará condicionado à quantidade de chamados demandados pela universidade no período da solicitação.

Formas de comunicação com o solicitante: O solicitante poderá entrar em contato com o STi a qualquer momento para tirar suas dúvidas a respeito de seu atendimento, através do telefone da secretaria que atualmente é: (87) 2101 - 6809. No entanto, para título de documentação e informação oficial tanto os questionamentos/respostas do solicitante quanto os questionamentos/respostas do STi devem ser feitas através do próprio Sistema de Suporte.

Responsabilidades do solicitante: O solicitante deve acompanhar o atendimento de sua solicitação através do sistema de suporte, respondendo aos questionamentos feitos pela STi através deste sistema, condição necessária para continuidade do atendimento.

Sempre que possível, o solicitante deverá estar presente no momento do atendimento. Quando não o for, deverá deixar o equipamento acessível aos técnicos da STi.

Obs.: Há casos em que a presença do solicitante se torna indispensável para o atendimento da solicitação, seja por motivo de segurança da informação, ou para orientar o técnico quanto às especificidades do atendimento desejado; estes casos serão informados previamente pela STi.

Prioridades no atendimento: Atendimento realizado por ordem cronológica de chegada da solicitação, sendo atendidas prioritariamente as solicitações mais antigas. O grau de prioridade da solicitação será definido após análise de viabilidade sendo formalizado e acordado no Acordo de Nível de Serviço. O tempo de espera para atendimento vai depender da quantidade de solicitações anteriores e do grau de priorização da demanda.

Procedimentos em caso de alteração/cancelamento da solicitação: Informar através de Sistema de Suporte.

Implicações decorrentes da alteração/cancelamento da solicitação: Alteração na data de atendimento ou encerramento do chamado.

Indicadores de qualidade de atendimento à solicitação: Avaliação de atendimento via sistema de suporte.

Serviço 08. Importação de dados de planilhas ou bancos externos - migração



Público-alvo: Servidores/funcionários da UnivASF.

Informações úteis acerca do serviço: Este serviço consiste no aproveitamento de dados existentes em planilhas ou sistemas de terceiros fornecidos pelo solicitante para serem usados em sistemas hospedados nos servidores da UnivASF.

Há casos em que o solicitante dispõe de dados externos à STi os quais, motivados por uma demanda institucional, devem ser incorporados aos servidores da UnivASF a fim de viabilizar atendimento de demandas institucionais. Ex: dados de outras instituições que devem ser incorporados aos sistemas da Universidade.

Nestes casos, o usuário poderá solicitar auxílio da equipe de desenvolvimento da STi para migração dos referidos dados.

Desta forma, será feita uma análise da STi a fim de homologar a compatibilidade e viabilidade da migração dos dados dentro do ambiente do parque tecnológico da UnivASF.

Após a finalização de todo o processo de análise, sendo constatada a viabilidade, a STi emitirá um parecer positivo (informado através de e-mail ou Sistema de Suporte) e procederá com os procedimentos de importação dos dados.

Requisitos necessários à solicitação: A solicitação deverá ser feita por um usuário cadastrado no Sistema de Suporte da Secretaria de Tecnologia da Informação, no endereço: <https://www.sistemas.univasf.edu.br/suporte/>



Documentos necessários à solicitação: A documentação de solicitação é feita através do Sistema de Suporte – STi. No ambiente do sistema o usuário poderá verificar número do chamado, data de abertura, data de recebimento, data de finalização, setor responsável pelo atendimento, entre outras informações.

Como solicitar o serviço: O usuário deverá abrir um chamado através do Sistema de Suporte informando a necessidade do atendimento, especificando o melhor horário (data e turno) para atendimento, como também o tombo do equipamento (quando for o caso). O sistema de suporte pode ser

acessado através do endereço: <https://www.sistemas.univasf.edu.br/suporte/>. A especificação da data para importação deve levar em consideração a data do fornecimento dos dados à STi.

Forma de prestação do serviço: Um técnico da STi efetuará o atendimento presencialmente, realizando o diagnóstico do problema, prestando as informações necessárias ao usuário.

Em casos de atendimento onde a resolução do problema for possível através de orientações via telefone, e-mail, ou sistema de suporte, a STi entrará em contato com o solicitante afim de instruí-lo a realizar os procedimentos necessários para que a demanda seja sanada.

Após a análise de viabilidade da migração dos dados, a STi emitirá um parecer informando laudo positivo ou negativo. O parecer será dado via e-mail ou Sistema de Suporte.

Especificidades do serviço: Há casos em que a efetivação da migração necessitará do envolvimento de outros setores internos ou externos à STi. Nesses casos, o setor de desenvolvimento deverá orientar o solicitante sobre como proceder a fim de viabilizar a migração dos dados.

Prazo máximo para a prestação do serviço: Haverá 2 (dois) prazos a serem considerados para este tipo de serviço:

1º - Quanto à análise e parecer da viabilidade de importação de dados:

O prazo máximo para a emissão do parecer do serviço estará condicionado à quantidade de chamados demandados pela universidade no período da solicitação do usuário. No entanto, em condições normais de atendimento, o prazo máximo para o atendimento desta demanda será de 05 (cinco) dias úteis, a serem contados a partir do fornecimento dos dados à STi pelo solicitante.

2º - Quanto à migração dos dados:

O prazo máximo para a prestação do serviço estará condicionado à quantidade de chamados demandados pela universidade no período da solicitação do usuário. No entanto, em condições normais de atendimento, o prazo máximo para o atendimento desta demanda será de 10 (dez) dias, contado a partir da data de emissão do parecer pela STi.

Obs: Há casos em que a efetivação da migração necessitará do envolvimento de outros setores internos ou externos à STi. Nesses casos, o setor de desenvolvimento deverá orientar o solicitante sobre como proceder a fim de viabilizar a migração dos dados. Nesses casos, os prazos devem ser revistos.



Prazo para resposta sobre (in) deferimento da solicitação: O prazo máximo para a emissão do parecer do serviço estará condicionado à quantidade de chamados demandados pela universidade no período da solicitação do usuário. No entanto, em condições normais de atendimento, o prazo máximo para o atendimento desta demanda será de 05 (cinco) dias úteis, a serem contados a partir do fornecimento dos dados à STi pelo solicitante.

Formas de comunicação com o solicitante: O solicitante poderá entrar em contato com o STi a qualquer momento para tirar suas dúvidas a respeito de seu atendimento, através do telefone da secretaria que atualmente é: (87) 2101 - 6809. No entanto, para título de documentação e informação oficial tanto os questionamentos/respostas do solicitante quanto os questionamentos/respostas do STi devem ser feitas através do próprio Sistema de Suporte.

Responsabilidades do solicitante: O solicitante deve acompanhar o atendimento de sua solicitação através do sistema de suporte, respondendo aos questionamentos feitos pela STi através deste sistema, condição necessária para continuidade do atendimento.

Sempre que possível, o solicitante deverá estar presente no momento do atendimento. Quando não o for, deverá deixar o equipamento acessível aos técnicos da STi.

Obs.: Há casos em que a presença do solicitante se torna indispensável para o atendimento da solicitação, seja por motivo de segurança da informação, ou para orientar o técnico quanto às especificidades do atendimento desejado; estes casos serão informados previamente pela STi.

Prioridades no atendimento: Atendimento realizado por ordem cronológica de chegada da solicitação, sendo atendidas prioritariamente as solicitações mais antigas. O grau de prioridade da solicitação será definido após análise de viabilidade sendo formalizado e acordado no Acordo de Nível de Serviço. O tempo de espera para atendimento vai depender da quantidade de solicitações anteriores e do grau de priorização da demanda.

Procedimentos em caso de alteração/cancelamento da solicitação: Informar através de Sistema de Suporte.

Implicações decorrentes da alteração/cancelamento da solicitação: Alteração na data de atendimento ou encerramento do chamado.

Indicadores de qualidade de atendimento à solicitação: Avaliação de atendimento via sistema de suporte.

Serviço 09. Exportação de dados em formato não disponível pelos sistemas



Público-alvo: Servidores/funcionários da UnivASF.

Informações úteis acerca do serviço: Há casos em que um usuário, motivado por uma demanda institucional, poderá necessitar da utilização de dados constantes nos servidores da UnivASF para serem utilizados em ambientes externos e/ou incompatíveis com os formatos de dados utilizados nos sistemas da universidade. Nestes casos, o usuário poderá solicitar exportação de dados em formatos compatíveis com estes ambientes. Exemplo: um professor deseja realizar pesquisa em outra universidade utilizando dados processados nos servidores da UnivASF.

Desta forma, será feita uma análise da STi a fim de homologar a viabilidade da exportação dos dados no formato solicitado.

Após a finalização de todo o processo de análise, sendo constatada a viabilidade, a STi emitirá um parecer positivo (informado através de e-mail ou Sistema de Suporte) e procederá com os procedimentos de exportação dos dados.

Requisitos necessários à solicitação: A solicitação deverá ser feita por um usuário cadastrado no Sistema de Suporte da Secretaria de Tecnologia da Informação, no endereço: <https://www.sistemas.univasf.edu.br/suporte/>



Documentos necessários à solicitação: A documentação de solicitação é feita através da utilização do Sistema de Suporte – STi. No ambiente do sistema o usuário poderá verificar número do chamado, data de abertura, data de recebimento, data de finalização, setor responsável pelo atendimento, entre outras informações.

Como solicitar o serviço: O usuário deverá abrir um chamado através do Sistema de Suporte informando a necessidade do atendimento, especificando o melhor horário (data e turno) para atendimento, como também o tombo do equipamento (quando for o caso). O sistema de suporte pode ser acessado através do endereço: <https://www.sistemas.univasf.edu.br/suporte/>

Forma de prestação do serviço: Um técnico da STi efetuará o atendimento presencialmente, realizando o diagnóstico do problema, prestando as informações necessárias ao usuário.

Em casos de atendimento onde a resolução do problema for possível através de orientações via telefone, e-mail, ou sistema de suporte, a STi entrará em contato com o solicitante afim de instruí-lo a realizar os procedimentos necessários para que a demanda seja sanada.

Após a análise de viabilidade da exportação dos dados, a STi emitirá um parecer informando laudo positivo ou negativo. O parecer será dado via e-mail ou Sistema de Suporte.

Especificidades do serviço: Há casos em que a efetivação da migração necessitará do envolvimento de outros setores internos ou externos à STi. Nesses casos, o setor de desenvolvimento deverá orientar o solicitante sobre como proceder a fim de viabilizar a exportação dos dados.

Prazo máximo para a prestação do serviço: Haverá dois prazos a serem considerados para este tipo de serviço:

1º - Quanto à análise e parecer da viabilidade de exportação de dados:

O prazo máximo para a emissão do parecer do serviço estará condicionado à quantidade de chamados demandados pela universidade no período da solicitação do usuário. No entanto, em condições normais de atendimento, o prazo máximo para o atendimento desta demanda será de 04(quatro) dias úteis, a serem contados a partir do fornecimento dos dados à STi pelo solicitante.

2º - Quanto à migração dos dados:

O prazo máximo para a prestação do serviço estará condicionado à quantidade de chamados demandados pela universidade no período da solicitação do usuário. No entanto, em condições normais de atendimento, o prazo máximo para o atendimento desta demanda será de 05 (cinco) dias úteis, contado a partir da data de emissão do parecer pela STi.

Obs: Há casos em que a efetivação da exportação necessitará do envolvimento de outros setores internos ou externos à STi. Nesses casos, o setor de desenvolvimento deverá orientar o solicitante sobre como proceder a fim de viabilizar a migração dos dados. Nesses casos, os prazos devem ser revistos.

Prazo para resposta sobre (in) deferimento da solicitação: O prazo máximo para a emissão do parecer do serviço estará condicionado à quantidade de chamados demandados pela universidade no período da solicitação do usuário. No entanto, em condições normais de atendimento, o prazo máximo para o atendimento desta demanda será de 04 (quatro) dias úteis.

Formas de comunicação com o solicitante: O solicitante poderá entrar em contato com o STi a qualquer momento para tirar suas dúvidas a respeito de seu atendimento, através do telefone da secretaria que atualmente é: (87) 2101 - 6809. No entanto, para título de documentação e informação oficial tanto os questionamentos/respostas do solicitante quanto os questionamentos/respostas do STi devem ser feitas através do próprio Sistema de Suporte.

Responsabilidades do solicitante: O solicitante deve acompanhar o atendimento de sua solicitação através do sistema de suporte, respondendo aos questionamentos feitos pela STi através deste sistema, condição necessária para continuidade do atendimento.

Sempre que possível, o solicitante deverá estar presente no momento do atendimento. Quando não o for, deverá deixar o equipamento acessível aos técnicos da STi.

Obs.: Há casos em que a presença do solicitante se torna indispensável para o atendimento da solicitação, seja por motivo de segurança da informação, ou para orientar o técnico quanto às especificidades do atendimento desejado; estes casos serão informados previamente pela STi.

Prioridades no atendimento: Atendimento realizado por ordem cronológica de chegada da solicitação, sendo atendidas prioritariamente as solicitações mais antigas. O grau de prioridade da solicitação será definido após análise de viabilidade sendo formalizado e acordado no Acordo de Nível de Serviço. O tempo de espera para atendimento vai depender da quantidade de solicitações anteriores e do grau de priorização da demanda.

Procedimentos em caso de alteração/cancelamento da solicitação: Informar através de Sistema de Suporte.

Implicações decorrentes da alteração/cancelamento da solicitação: Alteração na data de atendimento ou encerramento do chamado.

Indicadores de qualidade de atendimento à solicitação: Avaliação de atendimento via sistema de suporte.

Serviço 10. Correções de erros nos sistemas



Público-alvo: Servidores/funcionários da UnivASF.

Informações úteis acerca do serviço: A prestação de serviço de correção de erros nos sistemas desenvolvidos pela STi, ou de terceiros (homologados pela STi) se dará seguindo as diretrizes estabelecidas no “Acordo de Nível de Serviço”, assinado entre as partes (ver Serviço-1). A ocorrência de “erro no sistema” será caracterizada quando o mesmo apresentar funcionamento/ação anômala àquela que se poderia esperar usualmente e/ou para a qual o mesmo foi desenvolvido.

Requisitos necessários à solicitação: A solicitação deverá ser feita por um usuário cadastrado no Sistema de Suporte da Secretaria de Tecnologia da Informação, no endereço: <https://www.sistemas.univasf.edu.br/suporte/>



Documentos necessários à solicitação: A documentação de solicitação é feita através da utilização do Sistema de Suporte – STi. No ambiente do sistema o usuário poderá verificar número do chamado, data de abertura, data de recebimento, data de finalização, setor responsável pelo atendimento, entre outras informações.

Como solicitar o serviço: O usuário deverá abrir um chamado através do Sistema de Suporte informando a necessidade do atendimento, especificando o melhor horário (data e turno) para atendimento, como também o tombo do equipamento (quando for o caso). O sistema de suporte pode ser acessado através do endereço: <https://www.sistemas.univasf.edu.br/suporte/>



Forma de prestação do serviço: Um técnico da STi efetuará o atendimento presencialmente, realizando o diagnóstico do problema, prestando as informações necessárias ao usuário. Em casos de atendimento onde a resolução do problema for possível através de orientações via telefone, e-mail, ou sistema de suporte, a STi entrará em contato com o solicitante afim de instruí-lo a realizar os procedimentos necessários para que a demanda seja sanada.

Especificidades do serviço: A prestação de serviço de correção de erros nos sistemas desenvolvidos pela STi, ou de terceiros (homologados pela STi) se dará seguindo as diretrizes estabelecidas no “Acordo de Nível de Serviço”, assinado entre as partes (ver Serviço - 1).



Prazo máximo para a prestação do serviço: O prazo máximo para a prestação do serviço estará condicionado à quantidade de chamados demandados pela universidade no período da solicitação do usuário. No entanto, em condições normais de atendimento, o prazo máximo para o atendimento desta demanda será de 05 (cinco) dias úteis.

Havendo divergência de prazos estabelecidos no Acordo de Nível de Serviço e na Carta de Serviços, prevalecerá o que se determina no Acordo de Nível de Serviço (visto que o mesmo é assinado entre as partes).

Formas de comunicação com o solicitante: O solicitante poderá entrar em contato com o STi a qualquer momento para tirar suas dúvidas a respeito de seu atendimento, através do telefone da secretaria que atualmente é: (87) 2101 - 6809. No entanto, para título de documentação e informação oficial tanto os questionamentos/respostas do solicitante quanto os questionamentos/respostas do STi devem ser feitas através do próprio Sistema de Suporte.

Responsabilidades do solicitante: O solicitante deve acompanhar o atendimento de sua solicitação através do sistema de suporte, respondendo aos questionamentos feitos pela STi através deste sistema, condição necessária para continuidade do atendimento.

Sempre que possível, o solicitante deverá estar presente no momento do atendimento. Quando não o for, deverá deixar o equipamento acessível aos técnicos da STi.

Obs.: Há casos em que a presença do solicitante se torna indispensável para o atendimento da solicitação, seja por motivo de segurança da informação, ou para orientar o técnico quanto às especificidades do atendimento desejado; estes casos serão informados previamente pela STi.

Prioridades no atendimento: Atendimento realizado por ordem cronológica de chegada da solicitação, sendo atendidas prioritariamente as solicitações mais antigas. O grau de prioridade da solicitação será definido após análise de viabilidade sendo formalizado e acordado no Acordo de Nível de Serviço. O tempo de espera para atendimento vai depender da quantidade de solicitações anteriores e do grau de priorização da demanda.

Procedimentos em caso de alteração/cancelamento da solicitação: Informar através de Sistema de Suporte.

Implicações decorrentes da alteração/cancelamento da solicitação: Alteração na data de atendimento ou encerramento do chamado.

Indicadores de qualidade de atendimento à solicitação: Avaliação de atendimento via sistema de suporte.

Serviço 11. Pequenos ajustes e melhorias nos sistemas



Público-alvo: Servidores/funcionários da UnivASF.

Informações úteis acerca do serviço: A prestação de serviço de pequenos ajustes e melhorias nos sistemas desenvolvidos pela STi, ou de terceiros (homologados pela STi) se dará seguindo as diretrizes estabelecidas no “Acordo de Nível de Serviço”, assinado entre as partes (ver Serviço-1). Serão considerados pequenos ajustes e melhorias no sistema aquelas alterações que não implicarão em alterações no banco de dados e/ou implementação de novas funcionalidades, mas, tão somente, incrementação de informações ou reorganização das funcionalidades já existentes.

Requisitos necessários à solicitação: A solicitação deverá ser feita por um usuário cadastrado no Sistema de Suporte da Secretaria de Tecnologia da Informação, no endereço: <https://www.sistemas.univasf.edu.br/suporte/>



Documentos necessários à solicitação: A documentação de solicitação é feita através da utilização do Sistema de Suporte – STi. No ambiente do sistema o usuário poderá verificar número do chamado, data de abertura, data de recebimento, data de finalização, setor responsável pelo atendimento, entre outras informações.

Como solicitar o serviço O usuário deverá abrir um chamado através do Sistema de Suporte informando a necessidade do atendimento, especificando o melhor horário (data e turno) para atendimento, como também o tombo do equipamento (quando for o caso). O sistema de suporte pode ser acessado através do endereço: <https://www.sistemas.univasf.edu.br/suporte/>



Forma de prestação do serviço: Um técnico da STi efetuará o atendimento presencialmente, realizando o diagnóstico do problema, prestando as informações necessárias ao usuário. Em casos de atendimento onde a resolução do problema for possível através de orientações via telefone, e-mail, ou sistema de suporte, a STi entrará em contato com o solicitante afim de instruí-lo a realizar os procedimentos necessários para que a demanda seja sanada.

Especificidades do serviço: A prestação de serviço de Pequenos ajustes e melhorias nos sistemas desenvolvidos pela STi, ou de terceiros (homologados



pela STi), se dará seguindo as diretrizes estabelecidas no “Acordo de Nível de Serviço”, assinado entre as partes (ver Serviço 01).

Prazo máximo para a prestação do serviço: O prazo máximo para a prestação do serviço estará condicionado à quantidade de chamados demandados pela universidade no período da solicitação do usuário. No entanto, em condições normais de atendimento, o prazo máximo para o atendimento desta demanda será de 10 (dez) dias úteis.

Havendo divergência de prazos estabelecidos no Acordo de Nível de Serviço e na Carta de Serviços, prevalecerá o que se determina no Acordo de Nível de Serviço (visto que o mesmo é assinado entre as partes).

Formas de comunicação com o solicitante: O solicitante poderá entrar em contato com o STi a qualquer momento para tirar suas dúvidas a respeito de seu atendimento, através do telefone da secretaria que atualmente é: (87) 2101 - 6809. No entanto, para título de documentação e informação oficial tanto os questionamentos/respostas do solicitante quanto os questionamentos/respostas do STi devem ser feitas através do próprio Sistema de Suporte.

Responsabilidades do solicitante: O solicitante deve acompanhar o atendimento de sua solicitação através do sistema de suporte, respondendo aos questionamentos feitos pela STi através deste sistema, condição necessária para continuidade do atendimento.

Sempre que possível, o solicitante deverá estar presente no momento do atendimento. Quando não o for, deverá deixar o equipamento acessível aos técnicos da STi.

Obs.: Há casos em que a presença do solicitante se torna indispensável para o atendimento da solicitação, seja por motivo de segurança da informação, ou para orientar o técnico quanto às especificidades do atendimento desejado; estes casos serão informados previamente pela STi.

Prioridades no atendimento: Atendimento realizado por ordem cronológica de chegada da solicitação, sendo atendidas prioritariamente as solicitações mais antigas.

Procedimentos em caso de alteração/cancelamento da solicitação: Informar através de Sistema de Suporte.

Implicações decorrentes da alteração/cancelamento da solicitação: Alteração na data de atendimento ou encerramento do chamado.

Serviço 12. Expedição de pareceres técnicos para implantação e integração de sistemas e termos de referência para aquisição de softwares

Base legal: IN 04/2014



Público-alvo: Servidores/funcionários da UnivASF.

Informações úteis acerca do serviço: Serviços de consultoria por parte do Departamento de Sistemas de Informação, relacionados a implantação de sistemas no parque computacional da UNIVASF, ou ainda aquisição de softwares, plataformas e dispositivos, de modo a verificar viabilidade técnica e homologação.

Em processos de aquisição de licenças de software, ou outros tipos de contratação relacionadas a TI, faz-se necessário seguir orientações e verificar conformidade em relação a IN 04/2014, assim como ter ciência dos trâmites relacionados a Lei 8666/1993, que dispõe sobre Licitações.

Requisitos necessários à solicitação: Antes de realizar a solicitação o usuário deve realizar um estudo detalhado de sua demanda/necessidade a ser contemplada/atendida pelo sistema. Este estudo deve envolver todos os indivíduos que utilizarão o sistema e/ou serão atendidos pelo mesmo. Além disso, o usuário deve analisar também a origem, o destino e os setores envolvidos na captação e recebimento das informações a serem operadas pelo sistema, como também o grau de alinhamento da proposta aos instrumentos de planejamento organizacionais e a identificação do valor agregado da solução ao processo de trabalho e atingimento de metas organizacionais.



Documentos necessários à solicitação: Memorando de solicitação. No decorrer do processo a STi poderá solicitar apresentação de documentos adicionais ou informações necessárias para a execução do projeto e elaboração de documentações necessárias para acompanhamento de contratos como Análise de Viabilidade, Estratégia de Contratação, Análise de Riscos e Sustentação e Termo de Referência.

Como solicitar o serviço: A solicitação deverá ser feita via memorando direcionado a STi e encaminhada através do sistema STD: www.sistemas.univasf.edu.br/std

Forma de prestação do serviço: O Departamento de Sistemas de Informações receberá as solicitações e entrará em contato com o solicitante para agendar um encontro onde serão repassadas as orientações iniciais a fim de viabilizar o início do Processo de Aquisição ou Emissão do Parecer Técnico.

O atendimento poderá ser feito na própria STi ou em outro local acordado entre as partes (STi e usuário).

Especificidades do serviço: Para o sucesso no atendimento do serviço é necessário disponibilidade, envolvimento e cooperação do usuário prestando informações solicitadas pela STi, comparecendo às reuniões.

Prazo máximo para a prestação do serviço: O prazo máximo estimado para execução do serviço de desenvolvimento será acordado e formalizado no documento Acordo de Nível de Serviço.

O prazo máximo para a prestação do serviço estará condicionado a quantidade da demanda existente. Alterações decorrentes de eventos excepcionais serão comunicadas e homologadas entre as partes envolvidas, redefinindo desta forma o Acordo de Nível de Serviço.

Prazo para resposta sobre (in) deferimento da solicitação: O indeferimento de solicitação decorre da indicação de inviabilidade de aquisição ou instalação/integração de sistemas após a análise de concepção, alinhamento estratégico e incompatibilidade com arquitetura ou qualquer motivo que inviabilize a integração e interoperabilidade entre os sistemas.

Formas de comunicação com o solicitante: O solicitante poderá entrar em contato com o STi a qualquer momento para tirar suas dúvidas a respeito de seu atendimento, através do telefone da secretaria que atualmente é: (87) 2101 - 6809 e/ou e-mail dsi.sti@univasf.edu.br

Responsabilidades do solicitante: Comparecimento às reuniões em horário e data marcados, provido das informações solicitadas pelo STi. Cumprimento das atividades acordadas entre as partes formalizada no Acordo de Nível de Serviço.

O solicitante deve acompanhar o atendimento de sua solicitação através dos canais de comunicação descritos acima, respondendo aos questionamentos feitos pela STi, condição necessária para continuidade do atendimento.

Obs.: Há casos em que a presença do solicitante se torna indispensável para o atendimento da solicitação, seja por motivo de segurança da informação, ou para orientar o técnico quanto às especificidades do atendimento desejado; estes casos serão informados previamente pela STi.

Prioridades no atendimento: Atendimento realizado por ordem cronológica de chegada da solicitação, sendo atendidas prioritariamente as solicitações mais antigas. O grau de prioridade da solicitação será definido após análise de viabilidade sendo formalizado e acordado no Acordo de Nível de Serviço. O tempo de espera para atendimento vai depender da quantidade de solicitações anteriores e do grau de priorização da demanda.

Indicação do órgão responsável pelo (in) deferimento: Secretaria de Tecnologia da Informação.

Procedimentos em caso de alteração/cancelamento da solicitação: Memorando solicitando alteração/cancelamento.

Implicações decorrentes da alteração/cancelamento da solicitação: Alteração no prazo de atendimento ou encerramento.

Indicadores de qualidade de atendimento à solicitação: Êxito no processo de contratação e indicação de conformidade no termo de aceite da contratação.

Serviço 13. Criação de portais, sites institucionais

Base legal: Decreto 6.932/2009
Lei 12.527/2011



Público-alvo: Servidores/funcionários da UnivASF.

Informações úteis acerca do serviço: Serviço de criação de sites/portais para atender a demanda de difusão de informação dos setores/programas/cursos da Universidade Federal do Vale do São Francisco para seu público/usuários.

Entenda-se por portal um grande site que reúne e distribui conteúdos de várias fontes relacionadas ao seu assunto principal, como outros sites, blogs, canais de vídeo etc., funcionando como ponto de acesso inicial.

Site é um espaço virtual de informação organizada e estruturada de modo hierárquico para que seu conteúdo seja entendido e acessado com facilidade. Todo site deve apresentar uma “arquitetura de informação”, funcionando como um grande arquivo no qual as informações possam ser facilmente encontradas.

Requisitos necessários à solicitação: Antes de realizar a solicitação inicial de desenvolvimento do site/portal, o usuário deve realizar um estudo detalhado das informações que deverão ser disponibilizadas ao público-alvo (interesse público) devendo obedecer as diretrizes de disponibilização de informações mínimas previstas no Decreto que trata da Carta de Serviços ao Cidadão, assim como obedecer ao padrão de layout e arquitetura de informação estabelecido pela instituição.



Documentos necessários à solicitação: Assinatura e aceite de Acordo de Nível de Serviço e Política de Uso..

Como solicitar o serviço: A solicitação deverá ser realizada através de abertura de chamado no sistema de suporte (sistemas.univasf.edu.br/suporte/) por agente responsável (servidor público) pelo setor/curso/programa vinculado a instituição.



Forma de prestação do serviço: O setor de desenvolvimento receberá as solicitações e entrará em contato com o solicitante para agendar um encontro onde serão repassadas as orientações iniciais a fim de viabilizar o início do Processo de desenvolvimento do site/portal, apresentando o modelo/padrão de identidade digital da instituição e verificando com o solicitante o atendimento à necessidade que originou o pedido.

O atendimento poderá ser feito na própria STi ou em outro local acordado entre as partes (STi e usuário).

Especificidades do serviço: Para o sucesso no atendimento do serviço de desenvolvimento, é necessário disponibilidade, envolvimento e cooperação do usuário prestando informações solicitadas pela STi, comparecendo às reuniões, e se comprometendo no gerenciamento de conteúdo do site/portal, uma vez que, o mesmo ficará responsável pela atualização de informações no site.

As páginas criadas no âmbito institucional deverão seguir o padrão de modelo de identificação digital da instituição, não cabendo alterações no layout que modifiquem de forma significativa sua estrutura e organização da informação (cabeçalho, rodapé, menus horizontal e vertical e espaço de conteúdo).

Somente usuários autorizados poderão ter acesso à área administrativa, onde será possível a inclusão do conteúdo, nestes termos:

A criação de novos usuários (cadastro de gestores de conteúdo) se dará por solicitação através de abertura de chamado no sistema de suporte (sistemas.univasf.edu.br/suporte/).

É vedado o fornecimento de dados de acesso pelo administrador para uso de terceiros;

Todas as ações realizadas pelos usuários no ambiente do portal serão registradas, para fins de auditoria.



Prazo máximo para a prestação do serviço: O prazo máximo estimado para execução do serviço de desenvolvimento será acordado e formalizado no documento Acordo de Nível de Serviço.

O prazo máximo para a prestação do serviço estará condicionado a quantidade da demanda existente (fila de serviços). Alterações decorrentes de eventos excepcionais serão comunicadas e homologadas entre as partes envolvidas, redefinindo desta forma o Acordo de Nível de Serviço.

Prazo para resposta sobre (in) deferimento da solicitação: Cinco dias após recebimento da solicitação, se constatado desvio de finalidade, prevista na política de uso:

“O portal a ser desenvolvido para a Universidade Federal do Vale do São Francisco (Univasf) tem como finalidade exclusivamente a difusão de informações de caráter institucional. Desta forma, é vedada a publicação de conteúdo não relacionado às atividades acadêmicas, como propaganda comercial, e qualquer conteúdo adverso, que fuga do escopo relacionado à pesquisa, ensino, extensão e gestão universitária.”

Formas de comunicação com o solicitante: O solicitante poderá entrar em contato com o STi a qualquer momento para tirar suas dúvidas a respeito de seu atendimento, através do telefone da secretaria que atualmente é: (87) 2101 - 6809 e/ou e-mail dsi.sti@univasf.edu.br

Responsabilidades do solicitante: Comparecimento às reuniões em horário e data marcados, provido das informações solicitadas pelo STi. Cumprimento das atividades acordadas entre as partes formalizada no Acordo de Nível de Serviço.

O solicitante deve acompanhar o atendimento de sua solicitação através dos canais de comunicação descritos acima, respondendo aos questionamentos feitos pela STi, condição necessária para continuidade do atendimento.

Obs.: Há casos em que a presença do solicitante se torna indispensável para o atendimento da solicitação, seja por motivo de segurança da informação, ou para orientar o técnico quanto às especificidades do atendimento desejado; estes casos serão informados previamente pela STi.

Prioridades no atendimento: Atendimento realizado por ordem cronológica de chegada da solicitação, sendo atendidas prioritariamente as solicitações mais antigas. O grau de prioridade da solicitação será definido após análise de viabilidade sendo formalizado e acordado no Acordo de Nível de Serviço. O tempo de espera para atendimento vai depender da quantidade de solicitações anteriores e do grau de priorização da demanda.

Indicação do órgão responsável pelo (in) deferimento: Diretoria de Sistemas de Informação – DSI/STI/UNIVASF.

Procedimentos em caso de alteração/cancelamento da solicitação: Aviso prévio, através dos canais de comunicação disponíveis e cancelamento de chamado no sistema de suporte.

Implicações decorrentes da alteração/cancelamento da solicitação: Alteração no prazo de atendimento ou encerramento.

Indicadores de qualidade de atendimento à solicitação: A satisfação do usuário será identificada a partir da homologação do site/portal e verificação de pertinência e cobertura do escopo das funcionalidades solicitadas previstas no Acordo de Nível de Serviço.

Será avaliada mediante parecer do atendimento do chamado no sistema de suporte, no momento de finalização.



Essa carta de serviços teve design e
diagramação desenvolvidos pela
Diretoria de Desenvolvimento
Institucional - PROPLADI.