

FACULDADE UNA DE NOVA SERRANA

COLEGIADO DE CURSOS

RESOLUÇÃO Nº 18, DE 24 DE AGOSTO DE 2018

Institui a Política Gestão dos Serviços de Tecnologia da Informação no âmbito da UNA de Nova Serrana e dá outras providências.

O Presidente do Colegiado de Cursos da Faculdade UNA de Nova Serrana, **Profº. Marcelo Vinícius Santos Chaves**, no uso de suas atribuições, tendo em vista as deliberações constantes na ata da reunião do referido órgão colegiado realizada no dia **24 de agosto de 2018**, e

RESOLVE:

Art. 1º - Instituir a política de Gestão dos Serviços de Tecnologia da Informação da UNA de Nova Serrana com o objetivo manter, formalizar e comunicar as políticas para gestão dos serviços de tecnologia da informação (TI) necessárias para garantir as operações da Instituição.

§ 1º - Esta política abrange os seguintes componentes de Tecnologia da Informação:

- I. Infraestrutura;
- II. Hardware;
- III. Softwares acadêmicos;
- IV. Equipamentos de rede;
- V. Sistemas Operacionais
- VI. Comunicações;
- VIII. Pessoas (responsáveis pelos serviços);

IX. Processos.

§ 2º - A Política de Gestão dos Serviços de Tecnologia da Informação adotará como metodologia o planejamento orçamentário anual, tendo como base a participação da Direção, Coordenadores e áreas administrativas da Instituição para discussão e aprovação dos investimentos relacionados à tecnologia da Informação.

Art. 2º - São etapas da Política de Gestão dos Serviços de Tecnologia da Informação:

- I. Aquisição de novos equipamentos, composta por alinhamento estratégico das áreas, levantamento de requisitos operacionais via sistema, priorização das demandas operacionais, finalização das aquisições mediante às prioridades;
- II. Manutenção: o processo de manutenção subdivide-se em duas fases:
 - 1) Preventivo: checklist contínuo de verificação de rotinas;
 - 2) Reativo: que se dará por meio de chamados por meio do Help Desk.

§ 1º - O suporte aos usuários se dará por meio de softwares de gerenciamento de ativos, contanto com pessoal técnico da própria Instituição.

§ 2º - Quando não há condições técnicas de suporte local na IES, submete-se à terceirização por meio de contratos com empresas especializadas.

Art. 3º - Para aquisição de equipamentos (hardware) são utilizadas tabelas de especificidades técnicas para elencar dois tipos de estação de trabalho (desktops e notebooks):

- I. Tipo 1: Processador intel Core i5 3ª geração, memória RAM de 1 pente de 4GB e disco rígido de 500 GB;
- II. Tipo 2: Processador intel Core i5 4ª geração, memória RAM de 2 pentes de 4GB e disco rígido de 1 TB.

Art. 6º - São categorias da análise técnica para determinar o grau de importância na aquisição de equipamentos:

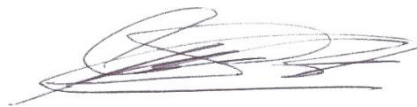
- I. Grau 1: quando o usuário não consegue atingir seus objetivos;
- II. Grau 2: usuário manifesta insatisfação com a execução de sua tarefa;
- III. Grau 3: quando o usuário percebe a possibilidade de melhorias.

Art. 7º - Dada a urgência da aquisição ou manutenção de equipamentos, esgotados as possibilidades internas, a diretora da Instituição constituirá comitê estratégico para deliberar sobre o caso, observando a dotação orçamentária da IES.

Art. 8º - Para a aquisição de softwares, o requerente deverá fazer a solicitação via Help Desk que submeterá ao comitê estratégico para deliberação.

Art. 9º - Os casos omissos serão resolvidos pela diretora, ouvido o comitê estratégico.

Registre-se. Publique-se. Divulgue-se.



Prof. Marcelo Vinícius Santos Chaves

Diretor

Faculdade UNA de Nova Serrana