



INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO,
CIÊNCIA TECNOLOGIA DO AMAPÁ
Diretoria de Tecnologia da Informação

Número da Norma Complementar	Revisão	Emissão	Folha
02/IN02/DTI/IFAP	00	05/ABR/16	1/5

DIRETRIZES PARA ATENDIMENTO DE SUPORTE EM TIC NO ÂMBITO DO INSTITUTO FEDERAL DO AMAPÁ

ORIGEM

Diretoria de Tecnologia da Informação
Coordenação de Segurança da Informação

REFERÊNCIA NORMATIVA

Constituição Federal de 1988;

Lei nº 7.232, de 29 de outubro de 1984, que dispõe sobre a Política Nacional de Informática;

Lei nº 8.027, de 12 de abril de 1990, que dispõe sobre as normas de conduta a serem observadas pelos servidores públicos civis da União, das Autarquias e das Fundações Públicas;

Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990, que trata do regime jurídico dos servidores públicos civis da União, das autarquias e das fundações públicas;

Decreto nº 6.029, de 1 de fevereiro de 2007, que trata do Sistema de Ética do Poder Executivo Federal;

Decreto nº 1.048, de 21 de janeiro de 1994, que trata do Sistema de Administração dos Recursos de Informação e Informática da Administração Pública Federal;

Decreto nº 3.505, de 13 de junho de 2000, que institui a Política de Segurança da Informação nos órgãos e entidades da Administração Pública Federal;

Norma ABNT NBR ISO nº 17799:2005: Código de Práticas para a Gestão da Segurança da Informação;

Instrução Normativa nº 01 – GSI/PR, de 13 de junho de 2008, que Disciplina a Gestão de Segurança da Informação e Comunicações na Administração Pública Federal, direta e indireta, e dá outras providências.

Instrução Normativa nº 01 – DTI/IFAP, de 26 de fevereiro de 2013, que dispõe sobre as regras e diretrizes de Tecnologia da Informação e Segurança da Informação no âmbito do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amapá – IFAP.

CAMPO DE APLICAÇÃO

Esta Norma Complementar se aplica no âmbito do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amapá – IFAP.

SUMÁRIO

1. Objetivo
2. Considerações Iniciais
3. Fundamento Legal da Norma Complementar
4. Conceitos e Definições
5. Procedimentos
6. Responsabilidades
7. Disposições Gerais
8. Vigência
9. Anexos

INFORMAÇÕES ADICIONAIS

Não há





INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO,
CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO AMAPÁ
Diretoria de Tecnologia da Informação

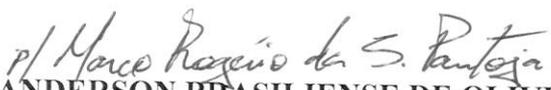
Número da Norma Complementar	Revisão	Emissão	Folha
02/IN02/DTI/IFAP	00	06/ABR/16	2/5

**DIRETRIZES PARA ATENDIMENTO DE
SUPORTE EM TIC NO ÂMBITO DO
INSTITUTO FEDERAL DO AMAPÁ**




ÉVERTON DE SOUSA VIEIRA
Coordenador da Coordenadoria de Segurança da Informação
Portaria nº 294/2015/GR/IFAP

APROVAÇÃO


ANDERSON BRASILIENSE DE OLIVEIRA BRITO
Diretor da Diretoria de Tecnologia da Informação
Portaria nº 139/2010/GR/IFAP

Ciente:

Aprovado.
25/04/2016
Marcelo Almeida



INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO,
CIÊNCIA TECNOLOGIA DO AMAPÁ
Diretoria de Tecnologia da Informação

Número da Norma Complementar	Revisão	Emissão	Folha
02/IN02/DTI/IFAP	00	05/ABR/16	3/5

DIRETRIZES PARA ATENDIMENTO DE SUPORTE EM TIC NO ÂMBITO DO INSTITUTO FEDERAL DO AMAPÁ

Fls. 31
11/04/16

1 OBJETIVO

Disciplinar os critérios e procedimentos estabelecendo as diretrizes básicas para atendimento de suporte em Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC no Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amapá – IFAP.

2 CONSIDERAÇÕES INICIAIS

Devido à necessidade de adoção de medidas destinadas a assegurar atendimento efetivo aos problemas de sistemas e infraestrutura, as solicitações de recursos/projetos da área de Tecnologia da Informação, de manter o registro e o acompanhamento de todos os incidentes e solicitações inerentes aos serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC, torna-se necessário estabelecer regras e procedimentos para esse atendimento.

Esta é uma norma complementar à Política de Segurança de Informação e Comunicação (POSIC), a qual foi elaborada pela Diretoria de Tecnologia de Informação – DTI e aprovada/instituída pela resolução nº 15 de 03 de Julho de 2012.

Violações desta Política estarão sujeitas a ações disciplinares, tanto as previstas em Lei como as decorrentes de documentos normativos internos do IFAP.

O IFAP adotará ações em consonância com as suas regulamentações, as leis federais, estaduais, municipais e às normas para uso da Internet recomendadas pelo Comitê Gestor da Internet Brasil, para identificar e estabelecer mecanismos técnicos e procedimentos que garantam a funcionalidade, segurança e robustez do ambiente dos recursos de TIC.

3 FUNDAMENTO LEGAL DA NORMA COMPLEMENTAR

Conforme disposto no inciso II do art. 3º da Instrução Normativa nº 01, de 13 de Junho de 2008, do Gabinete de Segurança Institucional, compete ao Departamento de Segurança da Informação e Comunicações – DSIC, estabelecer normas definindo os requisitos metodológicos para implementação da Gestão de Segurança da Informação e Comunicações pelos órgãos e entidades da Administração Pública Federal, direta e indireta.

Conforme disposto na POSIC compete ao CGSI em conjunto com a DTI do IFAP determinar critérios para uso seguro e direcionado dos recursos computacionais e de comunicação dentro e fora do domínio de rede do IFAP.

4 CONCEITOS E DEFINIÇÕES

Para os efeitos desta Norma Complementar são estabelecidos os seguintes conceitos e definições:

4.1 Usuários ou requisitantes: Servidores ativos, requisitados ou em exercício provisório, os contratados e os estagiários, com exercício na reitoria do IFAP ou nos Campus que utilizam os recursos de TIC.

4.2 Requisição ou chamado técnico: Todos os tipos de atendimento aos problemas com sistemas/equipamentos de TIC e as solicitações de recursos/projetos.

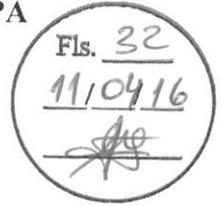
4.3 Central de Serviços: Ferramentas disponibilizadas para análise e controle das solicitações dos usuários.



INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO,
CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO AMAPÁ
Diretoria de Tecnologia da Informação

Número da Norma Complementar	Revisão	Emissão	Folha
02/IN02/DTI/IFAP	00	05/ABR/16	4/5

DIRETRIZES PARA ATENDIMENTO DE SUPORTE EM TIC NO ÂMBITO DO INSTITUTO FEDERAL DO AMAPÁ



4.4 Backup: Cópia de segurança de dados realizada para salvaguardar arquivos..

5 PROCEDIMENTOS

5.1 A Central de Serviços disponibiliza o seguinte canal para contato:

Internet/intranet: www.central.ifap.edu.br

5.2 Todo atendimento deverá ser iniciado pela Central de Serviços, sendo esta, ponto único de contato com a Diretoria de Tecnologia da Informação – DTI.

5.3 A Central de Serviços estará disponível no horário de expediente do IFAP.

5.4 Somente serviços listados no catálogo de serviços terão atendimento realizado pela Diretoria de Tecnologia da Informação – DTI.

5.5 Usuários poderão solicitar requisições para outros desde que lotados no mesmo setor.

5.6 Após a requisição/chamado técnico ser aberto, a equipe de suporte da DTI efetuará 03 (três) tentativas de atendimento junto ao usuário requisitante, excedendo este prazo a requisição/chamado técnico será encerrada.

5.7 Os atendimentos apresentados a DTI serão processados da seguinte forma:

5.7.1 CADASTRO/PROTOCOLO/REQUISIÇÃO: Sendo obrigatório e deverá conter informações mínimas como: Usuário solicitante, descrição do problema e setor.

5.7.2 ATENDIMENTO: Adoção de medidas para atender as requisições de acordo com a priorização que será feita com base em IMPACTO X URGÊNCIA, conforme o Catálogo de Serviços de TIC do IFAP.

5.7.3 ACOMPANHAMENTO: Da abertura a até o fechamento poderá ser acompanhado pelas partes interessadas.

5.7.4 CONCLUSÃO: Fechamento da requisição/chamado técnico. O chamado técnico será concluído com o aceite final, pelo usuário, dos serviços realizados.

5.8 É vedado o atendimento a demandas de suporte não encaminhadas conforme o estabelecido, salvo comprovada urgência que exija a solução do incidente sem a respectiva formalização.

6 RESPONSABILIDADES

6.1 Cabe a DTI manter o cadastro de todos os produtos/serviços de TIC existentes e de propriedade do IFAP.

6.2 Cabe a DTI manter o registro de todos os reparos efetuados nos produtos/serviços existentes e de propriedade do IFAP.

6.3 Cabe à DTI manter o backup dos dados existentes nos servidores da Rede.

6.4 Cabe aos usuários efetuar e manter o backup dos dados existentes nas estações de trabalho local.

6.5 Cabe aos usuários solicitar à Área de TI os reparos nos equipamentos via Central de Serviços.



INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO,
CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO AMAPÁ
Diretoria de Tecnologia da Informação

Número da Norma Complementar	Revisão	Emissão	Folha
02/IN02/DTI/IFAP	00	05/ABR/16	5/5

DIRETRIZES PARA ATENDIMENTO DE SUPORTE EM TIC NO ÂMBITO DO INSTITUTO FEDERAL DO AMAPÁ



7 DISPOSIÇÕES GERAIS

- 7.1 A DTI poderá propor alterações a esta norma;
- 7.2 Os casos omissos serão dirimidos pelo Comitê Gestor de Tecnologia da Informação, junto com o Comitê Gestor de Segurança da Informação;
- 7.3 Nos casos em que houver o descumprimento ou violação de um ou mais itens desta Normas, estes serão tratadas conforme legislação e regulamentos internos aplicáveis;
- 7.4 Esta política entrará em vigor na data de sua publicação, ficando revogadas todas e quaisquer disposições em contrário;
- 7.5 Esta norma será divulgada através da internet, intranet ou e-mail institucional. Uma vez que o usuário inicia a utilização da Central de Serviços, o faz porque concorda com esta norma. Desta forma, quando houver qualquer modificação desta, se submete a anuência automática, a menos que se manifeste oficialmente contrário;

8 VIGÊNCIA

Esta Norma entra em vigor na data de sua publicação.

9 ANEXO

Não há.