

### Acordo do nível de serviço dos serviços de TI

			Prioridade baseado em Função					
			Reitor	Pro- Reitor	Diretor	Coordenador	Servidor	Estagiarios
Serviço	Nível de serviço	Prioridade	6	5	4	3	2	1
Correio eletrônico institucional	Ouro	3	9	8	7	6	5	4
Correio eletrônico alunos	Bronze	1	7	6	5	4	3	2
Lista/grupo de correio eletrônico	Ouro	3	9	8	7	6	5	4
Telefonia fixa na Reitoria	Ouro	3	9	8	7	6	5	4
Conferência Web	Bronze	1	7	6	5	4	3	2
Portal	Diamante	4	10	9	8	7	6	5
Trabalho remoto TI (home office)	Ouro	3	9	8	7	6	5	4
Mensagem instantânea	Bronze	1	7	6	5	4	3	2
Computação pessoal local fixa tipo #1	Bronze	1	7	6	5	4	3	2
Computação pessoal local fixa tipo #2	Bronze	1	7	6	5	4	3	2
Computação pessoal local fixa tipo #3	Bronze	1	7	6	5	4	3	2
Computação pessoal local móvel	Bronze	1	7	6	5	4	3	2
Computação pessoal remoto (thin client)	Bronze	1	7	6	5	4	3	2
Serviço de impressão	Ouro	3	9	8	7	6	5	4
Proteção de dados do computador pessoal	Prata	2	8	7	6	5	4	3
Armazenamento para arquivos	Diamante	4	10	9	8	7	6	5
Acesso a internet via rede sem fio alunos	Bronze	1	7	6	5	4	3	2
Serviço virtual de aprendizagem (Moodle EaD)	Diamante	4	10	9	8	7	6	5
Backup de computador institucional	Bronze	1	7	6	5	4	3	2
Sistema de registro escolar	Diamante	4	10	9	8	7	6	5
Sistema de processo seletivo	Diamante	4	10	9	8	7	6	5
Sistema de patrimônio	Ouro	3	9	8	7	6	5	4
Sistema de almoxarifado	Ouro	3	9	8	7	6	5	4
Sistema de ponto eletrônico	Ouro	3	9	8	7	6	5	4
Sistema de frotas	Ouro	3	9	8	7	6	5	4
Sistema de biblioteca	Diamante	4	10	9	8	7	6	5
Sistema de planejamento	Ouro	3	9	8	7	6	5	4
Sistema de protocolo	Ouro	3	9	8	7	6	5	4
Sistema de contratos	Ouro	3	9	8	7	6	5	4
Sistema de auditoria interna	Ouro	3	9	8	7	6	5	4
Sistema de ouvidoria	Ouro	3	9	8	7	6	5	4
Sistema de gestão de pessoas	Ouro	3	9	8	7	6	5	4
Portal intranet (portal do servidor)	Ouro	3	9	8	7	6	5	4
Sistema de gestão de projetos	Ouro	3	9	8	7	6	5	4
Sistema acadêmico legado	Diamante	4	10	9	8	7	6	5
Vídeo conferência	Prata	2	8	7	6	5	4	3
Hospedagem de servidores	Ouro	3	9	8	7	6	5	4
Capacitação de sistema registro escolar	Bronze	1	7	6	5	4	3	2
Capacitação de sistema patrimônio	Bronze	1	7	6	5	4	3	2
Capacitação de sistema almoxarifado	Bronze	1	7	6	5	4	3	2
Capacitação de sistema frotas	Bronze	1	7	6	5	4	3	2
Capacitação de sistema biblioteca	Bronze	1	7	6	5	4	3	2
Capacitação de sistema protocolo	Bronze	1	7	6	5	4	3	2
Capacitação de sistema acadêmico legado	Bronze	1	7	6	5	4	3	2
Capacitação de sistema portal	Bronze	1	7	6	5	4	3	2

Prioridade	SLA
1-4	90 % em 48 horas
5-6	90 % em 24 horas
7-8	80% em 30 mins
9-10	80% em 15 mins

Capacitação de sistema fiscal  
Sistemas de fiscais  
Sistema de extensão

Bronze  
Ouro  
Ouro

1  
3  
3

