

Hospedagem de Sistemas

Para solicitar a hospedagem de sistemas na UFVJM o usuário deve seguir os passos a seguir:

1. Acessar o Sistema de Gestão de chamados (GLPI) pelo endereço: glpi.ufvjm.edu.br;
2. Logar com a conta Institucional;
3. Selecionar a Categoria "Tecnologia da Informação";
4. Selecionar o formulário "Hospedagem de Sistemas";
5. Preencher e enviar o formulário;
6. Aguardar o contato do atendente que pode ser feito pelo chamado, telefone ou email.

A DSI tem até 5 dias úteis para iniciar o atendimento. Caso o chamado tenha sido aberto após às 17h, o prazo será contado a partir do dia seguinte.

O solicitante deve ficar atento ao contato do atendente para esclarecer alguma dúvida, solicitar informações, visto que após a 3ª tentativa de contato sem resposta do solicitante, o chamado será encerrado.

Ao iniciar o atendimento do chamado o atendente da DSI deve realizar os seguintes passos:

1. Alterar o *status* do chamado para "Em atendimento". Importante interagir no chamado informando ao solicitante que o chamado está sendo analisado.
2. Avaliar a viabilidade da demanda, ou seja, avaliar a necessidade e o impacto da hospedagem do sistema na instituição.
 1. Verificar se há servidor responsável para o projeto;
 2. Verificar a existência de pessoal para gestão administrativa;
 3. Verificar existência de pessoal para gestão do projeto, para realização de atividades como: execução de rotinas de atualização, verificação de segurança, entre outras;
 4. Caso seja *software* livre ou *open source*, verificar se há suporte ou documentação;
 5. Caso seja *software* proprietário, verificar se há licença para funcionamento e atualizações de segurança garantida;
 6. Verificar a necessidade de outras aplicações terem que funcionar em conjunto;
 7. Avaliar requisitos de acessibilidade *Web*;
 8. Elaborar parecer técnico:
 1. **Demanda não viável:** DSI avisa o solicitante sobre a recusa da demanda, via GLPI, explicando o motivo técnico pelo qual o sistema não poderá ser hospedado. O parecer técnico é anexado ao chamado e o mesmo é encerrado.
 2. **Demanda viável:** Encaminha a demanda junto com o parecer técnico para o CGIRC (Comitê de Governança, Integridade, Riscos e Controles).

O CGIRC então irá:

1. Avaliar o parecer técnico da DSI;
2. Avaliar a legalidade da solicitação/sistema;
3. Verificar se os membros do Comitê possuem conhecimento sobre o assunto;
4. Avaliar o impacto (positivo/negativo) da hospedagem do sistema para a Universidade;
5. Elaborar parecer deliberando ou não o projeto;
6. Enviar o parecer para a DSI.

A Divisão de Sistemas Institucionais (DSI), por fim, irá:

1. Informar o solicitante se o sistema será ou não implantado na UFVJM:
 1. Caso a demanda não seja deliberada pelo CGIRC:
 - Responder o chamado informando e justificando ao solicitante a recusa do projeto. Anexar o parecer do Comitê ao chamado, enviar e encerrar o chamado.
 2. Caso o projeto seja deliberado pelo CGIRC:
 - Informar ao solicitante que o projeto é viável e foi aprovado e, portanto, um processo será aberto no SEI onde será disponibilizado um Termo de Abertura do Projeto (TAP), que deverá ser assinado pelo responsável técnico da DSI e pelo solicitante da implantação, para formalizar e iniciar a implantação do sistema na Universidade.
 - O chamado é encerrado.

Observação: No caso de viabilidade de atendimento da demanda, a DSI será responsável apenas pela implantação do sistema, sendo o solicitante responsável por garantir a gestão operacional bem como suporte aos usuários.

O diagrama a seguir demonstra o fluxo para hospedagem de sistemas.

Obs.: Clique na Imagem para visualização ampliada.

image-1683553445729.png

Revision #32

Created 3 May 2023 11:41:16 by Amanda Cristina Albano Gonçalves

Updated 10 May 2023 17:20:12 by Amanda Cristina Albano Gonçalves