



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA BAIANO
CAMPUS URUÇUCA

**POLÍTICA DE USO DOS RECURSOS E SERVIÇOS DE TI
NÚCLEO DE GESTÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

Versão 4

**URUÇUCA
ABRIL/2024**

Conteúdo

OBJETIVO.....	3
DA POLÍTICA.....	3
DAS SANÇÕES.....	3
USO DOS COMPUTADORES INSTITUCIONAIS.....	4
USO DOS LABORATÓRIOS DE INFORMÁTICA.....	4
ANEXO I: SOBRE O NGTI.....	6
Definição.....	6
Competências.....	6
Catálogo de Serviços.....	6
ANEXO II: SERVIÇO DE SUPORTE E ORIENTAÇÃO AO USUÁRIO.....	7
Descrição.....	7
Dependências diretas.....	7
Público.....	7
Normas e diretrizes.....	7
ANEXO III: SERVIÇO DE AUTENTICAÇÃO DA REDE.....	8
Descrição.....	8
Dependências diretas.....	8
Público.....	8
Normas e diretrizes.....	8
ANEXO IV: SERVIÇO DE ACESSO À INTERNET.....	9
Descrição.....	9
Dependências diretas.....	9
Público.....	9
Normas e diretrizes.....	9
ANEXO V: SERVIÇO DE COMPARTILHAMENTO DE ARQUIVOS EM REDE.....	11
Descrição.....	11
Dependências diretas.....	11
Público.....	11
Normas e diretrizes.....	11
ANEXO VI: SERVIÇO DE IMPRESSÃO EM REDE.....	13
Descrição.....	13
Dependências diretas.....	13
Público.....	13
Normas e diretrizes.....	13
ANEXO VII: SERVIÇO DE DIGITALIZAÇÃO EM REDE.....	14
Descrição.....	14
Dependências diretas.....	14
Público.....	14
Normas e diretrizes.....	14
ANEXO VIII: SERVIÇO DE ACESSO À VPN.....	15
Descrição.....	15
Dependências diretas.....	15
Público.....	15
Normas e diretrizes.....	15
GLOSSÁRIO.....	16

OBJETIVO

O objetivo deste documento é estabelecer normas e diretrizes ao uso dos recursos e serviços de TI do campus, além de registrar as atribuições do NGTI.

DA POLÍTICA

1. Este documento é redigido pelo NGTI e validado pela DG, preferencialmente, junto a uma comissão específica.
2. Toda atualização deste documento deverá passar pelo mesmo trâmite de edição e validação informado no item anterior.
3. Esta política deverá ser atualizada toda vez que houver necessidade de correções ou adequações às possíveis mudanças no quadro de recursos e serviços de TI do campus.
4. A qualquer momento, qualquer usuário poderá solicitar a alteração de qualquer item nesta política, caso haja o entendimento de que esse não atende de forma eficaz e imparcial os princípios básicos de SI, que devem balizar este documento.
5. Qualquer solicitação de alteração da política deve ser analisada legalmente pela DG e tecnicamente pelo NGTI, devendo ambos decidirem em consenso pelo aceite ou recusa do pedido.
6. Os recursos de TI cujas políticas de uso não forem citadas neste documento são de acesso restrito ao NGTI, sendo acessados pelos usuários de forma indireta através dos serviços de TI do campus.
7. As atribuições do NGTI estão descritas no Anexo I deste documento.
8. As políticas dos serviços de TI estão documentadas nos demais anexos deste documento, que descrevem e normatizam cada serviço.
9. Complementam esta política os documentos Política de Gestão dos Recursos e Serviços de TI (PGRSTI), Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI), Política de Segurança da Informação e Comunicação, Normas de Segurança da Informação Comunicação, Rede Ipê (RNP): Política de Uso e qualquer outro documento oficial que regulamente o uso ou a gestão de recursos ou serviços de TI no âmbito da instituição.

DAS SANÇÕES

1. Em caso de violação dos termos desta política, cabe ao NGTI realizar a identificação do infrator e notificar o caso ao seu respectivo imediato ou entidade competente.

2. O **NGTI** poderá aplicar medida de contingência adequada, como bloqueios de acessos ou afins, caso a violação represente, com base nos **princípios básicos** de **SI**, risco grave de danos ou ameaças aos **recursos** e/ou **serviços** de **TI**.

USO DOS COMPUTADORES INSTITUCIONAIS

1. Os **computadores institucionais** são de uso restrito para as atividades administrativas e/ou acadêmicas dos usuários no âmbito do campus.
2. Somente **softwares livres** e/ou que o campus contenha o licenciamento adequado para o uso poderão ser instalados nos **computadores institucionais**.
3. O gerenciamento de hardware e software dos **computadores institucionais** é restrito ao **NGTI** ou a profissionais externos habilitados dos contratos de garantia e suporte desses equipamentos.
4. O usuário é responsável pela integridade física (hardware) e lógica (software) dos **computadores institucionais** durante o uso desses equipamentos.
5. O usuário é responsável pelos arquivos aos quais tenham acesso nos **dispositivos de armazenamento** (internos e externos) dos **computadores institucionais** durante o seu uso.
6. O acesso à área de trabalho dos **computadores institucionais**, sempre que possível, deverá ser autenticado e autorizado através das credenciais dos usuários cadastradas no **serviço de autenticação da rede**. Quando não for possível, o uso do equipamento deverá ser atribuído a um único usuário (pessoa), que terá responsabilidade exclusiva sobre a integridade do equipamento em todos os aspectos (hardwares, softwares e dados).
7. O usuário deverá disponibilizar, em horário previamente acordado, o equipamento que esteja em sua posse quando requisitado pelo **NGTI** para fins de manutenções preventivas.
8. O usuário que optar por fazer uso de um computador institucional sem obedecer às diretrizes desta política deverá preencher e assinar via **SUAP** um **Termo de Responsabilidade Técnica**, que o atribuirá responsabilidade **total** (hardwares e softwares) ou **parcial** (somente softwares) na gestão do equipamento. Neste caso ficará revogado o acesso a todos os **serviços** de **TI** através deste computador, exceto o **Serviço de Acesso à Internet**, dentro das mesmas diretrizes aplicadas a dispositivos pessoais, e as intervenções técnicas do **NGTI** sobre o hardware, caso tenha optado pela gestão **parcial**.

USO DOS LABORATÓRIOS DE INFORMÁTICA

1. As atividades nos laboratórios devem ser sempre acompanhadas pela pessoa responsável pela condução da atividade como docentes, ministrantes e afins.
2. O condutor da atividade é o responsável por manter a ordem, a organização e a integridade dos equipamentos do laboratório durante seu uso.

3. Cabe ao condutor da atividade certificar o funcionamento dos computadores e notificar ao **NGTI**, através de registro de chamado na **Central de Serviços** do **SUAP**, qualquer irregularidade encontrada antes, durante ou após o término da sua atividade.
4. Caso o condutor da atividade não tenha vínculo com a instituição e/ou não tenha acesso ao **SUAP** para registro do chamado, deverá notificar as possíveis irregularidades a um dos organizadores internos do evento ou a Direção Acadêmica, que por sua vez fará o registro.
5. O **uso dos computadores institucionais** e o acesso aos **serviços** de **TI** nos laboratórios seguem os mesmos preceitos definidos nesta política para os demais computadores institucionais do campus.

ANEXO I: SOBRE O NGTI

Definição

NGTI (Núcleo de Gestão de Tecnologia da Informação) é o setor administrativo vinculado à [DG](#) que detém a responsabilidade de gerir os recursos e serviços de TI do campus sob os princípios básicos de segurança da informação (SI). Cabe ao **NGTI** definir métricas e parâmetros de controle à utilização dos recursos de TI com o objetivo de atingir e manter a confiabilidade nos serviços prestados.

Competências

Compete ao NGTI:

- **A administração técnica dos computadores institucionais:** Configuração do sistema operacional e aplicativos conforme padrões estabelecidos pelas políticas de uso e gestão dos recursos e serviços de TI do campus ([PURSTI](#) e [PGRSTI](#));
- **A gestão da infraestrutura de rede do campus:** Definição da topologia física e lógica, das estratégias de segurança e a configuração dos recursos e serviços de rede de acordo às regras de negócio da instituição;
- **O intermédio entre serviços de terceiros (internos e externos):** Serviços que dão suporte ao funcionamento da infraestrutura de rede do campus, tais como os do setor de Serviços Gerais, dos provedores de links de internet, dentre outros;
- **O auxílio técnico na construção de termos de referência:** Participação como Integrante Técnico em processos de aquisição de bens e serviços de TI (*art. 2º, IV, da [IN 1/2019 – SGD/ME](#)*).

Catálogo de Serviços

Os serviços disponibilizados pelo NGTI estão descritos e normatizados nos anexos seguintes!

ANEXO II: SERVIÇO DE SUPORTE E ORIENTAÇÃO AO USUÁRIO

Descrição

O serviço de suporte e orientação ao **usuário** é definido como a assistência prestada pelo **NGTI** a todos os usuários em relação ao uso dos **recursos** e **serviços** de **TI** do campus.

Dependências diretas

Este serviço depende **relativamente** do funcionamento pleno do(s) seguinte(s) **recurso(s)** de **TI** do campus:

- I. Equipamentos de infraestrutura de rede (switchs, access points, servidores, etc...).

Público

Este serviço está disponível atualmente a **todos os usuários**.

Normas e diretrizes

1. Todas as requisições de suporte a incidentes ou solicitações referentes aos **recursos** ou **serviços** de **TI** deverão ser registradas na **Central de Serviços** do **SUAP**.
2. As intervenções técnicas realizadas pelo **NGTI** estão restritas apenas aos **computadores institucionais**.
3. Os acessos remotos decorrentes das intervenções técnicas do **NGTI** nos **computadores institucionais** devem ser realizados através de software (definido na **PGRSTI**) que permita ao usuário aceitar ou não a conexão remota e acompanhar visualmente os procedimentos que estão sendo executados no sistema.

ANEXO III: SERVIÇO DE AUTENTICAÇÃO DA REDE

Descrição

Este serviço permite que o usuário tenha uma identificação única e exclusiva na rede e possa ter acesso aos recursos e demais serviços de TI através de suas credenciais.

Dependências diretas

Este serviço depende do funcionamento pleno do(s) seguinte(s) recurso(s) de TI do campus:

- I. Equipamentos de infraestrutura de rede (switchs, access points, servidores, etc...).

Público

Este serviço está disponível atualmente a **todos os usuários**.

Normas e diretrizes

1. As credenciais do usuário devem ser solicitadas ao NGTI por seu respectivo imediato através da Central de Serviços do SUAP.
2. O usuário deve evitar o uso de senhas “fracas” ou facilmente dedutíveis.
3. A senha é pessoal e intransferível.
4. O usuário deverá alterar sua senha dentro do período de segurança estabelecido pelo NGTI ou quando for recomendado, mediante suspeita de vazamento ou quebra da mesma.
5. A qualquer momento o usuário poderá solicitar ao NGTI a alteração de sua senha.
6. Todas as solicitações ou suporte a incidentes referentes a este serviço devem seguir as normas do serviço de suporte e orientação ao usuário.

ANEXO IV: SERVIÇO DE ACESSO À INTERNET

Descrição

Este serviço permite que usuário conecte-se à internet, seja a partir de um computador institucional ou de um dispositivo pessoal, através da infraestrutura de rede do campus.

Dependências diretas

Este serviço depende do funcionamento pleno do(s) seguinte(s) recurso(s) de TI do campus:

- I. Links de Internet;
- II. Equipamentos de infraestrutura de rede (switchs, access points, servidores, etc...).

Público

Este serviço está disponível atualmente a **todos os usuários**.

Normas e diretrizes

1. Os acessos a partir dos computadores institucionais são viabilizados mediante as configurações técnicas realizadas pelo NGTI nestes equipamentos, que têm como base os termos correspondentes da PGRSTI.
2. Para ter acesso ao serviço a partir de um dispositivo pessoal, o usuário deverá conectá-lo a um dos segmentos de rede local do campus, conforme orientações do NGTI.
3. Os acessos são registrados e identificados para viabilizar a verificação de responsabilidades em casos de violação desta política.
4. O usuário não poderá acessar ou fazer upload/download de conteúdos aos quais os direitos de qualquer ordem (intelectuais, de imagem, de propriedade, etc) sejam feridos por esse acesso, ou que se configure como crime de pirataria, independentemente da forma (protocolo) desse acesso.
5. O usuário não poderá acessar ou fazer upload/download de conteúdos que a Instituição julgar inadequada ou não condizentes com a sua natureza, a exemplo:
 - a) Comércio ilegal de quaisquer produtos
 - b) Crimes de qualquer natureza
 - c) Pornografia
 - d) Racismo
 - e) Terrorismo

6. O serviço estará sujeito a tecnologias aplicadas pelo **NGTI** no intuito de coibir os acessos não autorizados que foram exemplificados nos dois itens anteriores.
7. Os usuários poderão relatar ao **NGTI** ocorrências de **falso-positivos** nos bloqueios de acessos, e sendo esses confirmados, o conteúdo solicitado deverá ser liberado.
8. É proibido o uso da infraestrutura de rede do campus para realização de qualquer tipo de ataque cibernético.
9. Todas as solicitações ou suporte a incidentes referentes a este serviço devem seguir as normas do **serviço de suporte e orientação ao usuário**.

ANEXO V: SERVIÇO DE COMPARTILHAMENTO DE ARQUIVOS EM REDE

Descrição

Este serviço disponibiliza arquivos armazenados em diretórios compartilhados de servidores da rede. Isso possibilita que os usuários acessem esses arquivos a partir de qualquer computador conectado a rede do campus, além de poder compartilhá-los com outros usuários.

Dependências diretas

Este serviço depende do funcionamento pleno do(s) seguinte(s) recurso(s) de TI do campus:

- I. Equipamentos de infraestrutura de rede (switchs, access points, servidores, etc...).

Público

Atualmente este serviço está disponível somente aos **Colaboradores, Discentes e Servidores** e do campus.

Normas e diretrizes

1. O acesso ao serviço somente poderá ser realizado a partir de computadores institucionais gerenciados pelo NGTI.
2. Para ter acesso ao serviço é necessário que o computador cliente esteja conectado ao segmento de rede do campus adequado, conforme orientações e configurações do NGTI.
3. O acesso ao serviço a partir de uma conexão de rede externa (fora do campus) só poderá ser realizado através do serviço de acesso à VPN.
4. O acesso ao serviço deve ser autenticado e autorizado através das credenciais dos usuários cadastradas no serviço de autenticação da rede.
5. De forma geral, os usuários terão acesso aos seguintes compartilhamentos:
 - a) **Compartilhamento do Setor/Curso** (sigla do setor/curso) – Acesso total aos membros do setor/curso – Cota de 15 GB;
 - b) **Compartilhamento Pessoal** (nome do usuário) – Acesso somente ao usuário – Cota de 1 GB;
 - c) **Compartilhamento Público** (TEMP) – Acesso total a todos os usuários – Cota de 2 GB;

6. Chefias e presidentes de comissões poderão solicitar criação de compartilhamentos específicos para comissões ou grupos de trabalho. Neste caso, deve informar todos os membros (usuários) que deverão ter acesso a esse compartilhamento e a cota de disco necessária, que poderá ser ajustada pelo **NGTI** mediante avaliação de viabilidade técnica.
7. O conteúdo do compartilhamento **TEMP** será excluído todo **domingo** às **23h:59min**.
8. Os arquivos de todos os compartilhamentos, **exceto o TEMP**, estarão sujeitos a rotinas de backup gerenciadas pelo **NGTI**.
9. Qualquer usuário deste serviço poderá solicitar ao **NGTI** a recuperação de arquivos que tinham acesso (**exceto os do compartilhamento TEMP**), caso tenham sido deletados ou modificados de forma indesejada.
10. Todas as solicitações ou suporte a incidentes referentes a este serviço devem seguir as normas do **serviço de suporte e orientação ao usuário**.

ANEXO VI: SERVIÇO DE IMPRESSÃO EM REDE

Descrição

Este serviço possibilita que os usuários realizem impressões nas impressoras conectadas à rede do campus.

Dependências diretas

Este serviço depende do funcionamento pleno do(s) seguinte(s) **recurso(s)** de **TI** do campus:

- I. Serviço **outsourcing de impressão**;
- II. Equipamentos de infraestrutura de rede (switchs, access points, servidores, etc...).

Público

Atualmente este serviço está disponível somente aos **Servidores e Colaboradores** do campus.

Normas e diretrizes

1. O acesso ao serviço somente poderá ser realizado a partir de computadores institucionais gerenciados pelo NGTI.
2. Para ter acesso ao serviço é necessário que o computador cliente esteja conectado ao segmento de rede do campus adequado, conforme orientações e configurações do NGTI.
3. O acesso ao serviço a partir de uma conexão de rede externa (fora do campus) só poderá ser realizado através do serviço de acesso à VPN.
4. O acesso ao serviço deve ser autenticado e autorizado através das credenciais dos usuários cadastradas no serviço de autenticação da rede.
5. O serviço poderá estar sujeito a tecnologia de controle de cota conforme necessidade sinalizada pela **DG** ou pelo **gestor do contrato**.
6. Todas as solicitações ou suporte a incidentes referentes a este serviço devem seguir as normas do serviço de suporte e orientação ao usuário.

ANEXO VII: SERVIÇO DE DIGITALIZAÇÃO EM REDE

Descrição

Este serviço possibilita que os usuários digitalizem documentos nas impressoras multifuncionais conectadas à rede do campus, e esses sejam salvos no diretório compartilhado **TEMP**, provido pelo serviço de compartilhamento de arquivos em rede.

Dependências diretas

Este serviço depende do funcionamento pleno do(s) seguinte(s) recurso(s) de TI do campus:

- I. Serviço outsourcing de impressão;
- II. Serviço de Compartilhamento de Arquivos em Rede;
- III. Equipamentos de infraestrutura de rede (switchs, access points, servidores, etc...).

Público

Atualmente este serviço está disponível somente aos **Servidores e Colaboradores** do campus.

Normas e diretrizes

1. Todas as normas e diretrizes cabíveis do Serviço de Compartilhamento de Arquivos em Rede são válidas também para este serviço.
2. O usuário é responsável por todos os documentos que digitaliza e envia para o compartilhamento **TEMP** através deste serviço, e deve ter ciência de que esses podem ser acessados por qualquer outro usuário que tenha acesso ao compartilhamento, e que os arquivos não estão cobertos pela rotina de backup gerida pelo NGTI.

ANEXO VIII: SERVIÇO DE ACESSO À VPN

Descrição

Este serviço possibilita que os usuários conectem-se remotamente à infraestrutura de rede do campus através da Internet.

Dependências diretas

Este serviço depende do funcionamento pleno do(s) seguinte(s) **recurso(s)** de **TI** do campus:

- I. Link de Internet da **RNP**;
- II. Equipamentos de infraestrutura de rede (switchs, access points, servidores, etc...).

Público

Atualmente este serviço está disponível somente aos **Servidores e Colaboradores** do campus.

Normas e diretrizes

1. O acesso ao serviço somente poderá ser realizado a partir de **computadores institucionais gerenciados pelo NGTI**.
2. O acesso ao serviço deve ser autenticado e autorizado através das credenciais dos usuários cadastradas no **serviço de autenticação da rede**.
3. Todas as normas e diretrizes quanto ao **uso dos computadores institucionais** e o acesso aos seguimentos de rede do campus também são válidas durante o uso deste serviço.
4. Todas as solicitações ou suporte a incidentes referentes a este serviço devem seguir as normas do **serviço de suporte e orientação ao usuário**.

GLOSSÁRIO

ANS: Um **Acordo de Nível de Serviço** (ANS), Contrato de Nível de Serviço ou Garantia do Nível de Serviço (i.e. *SLA*, do inglês *Service Level Agreement*) é um compromisso assumido por um prestador de serviços. Este compromisso descreve o serviço, os níveis de qualidade que devem ser garantidos, as responsabilidades das partes e eventuais compensações quando os níveis de qualidade não são cumpridos.

Central de Serviços do SUAP: Módulo do **SUAP** para registro de solicitações de apoio técnico especializado.

Confiabilidade: Quando a aplicação ou serviço de **TI** consegue reunir simultaneamente as características dos **princípios básicos de SI**.

Cota de Impressão: Quantidade máxima de impressões por usuário dentro de um determinado período.

DG: Direção Geral

Dispositivo de Armazenamento: Dispositivo de armazenamento é um dispositivo capaz de armazenar informações (dados) para posterior consulta ou uso.

Falso-positivos: Conteúdo legítimo ou permitido pela política de **SI** que tenha sido bloqueado “equivocadamente” por algum sistema de proteção da rede.

Outsourcing de Impressão: Outsourcing de impressão é a terceirização de todo o processo com impressão e cópias de uma organização. Este conceito é uma nova tendência e vem crescendo cada vez mais no ramo empresarial. Baseando-se nessa modalidade inteligente, aumentamos o foco nos negócios e alcançamos resultados satisfatórios. O Outsourcing tem como principal finalidade reduzir os custos, permitindo a rentabilidade e a concentração nos seus principais investimentos de produção da empresa.

PGRSTI: Política de Gestão dos Recursos e Serviços de **TI**.

Princípios Básicos de SI: Os princípios básicos de **SI** são: **Confidencialidade** – Garantia de que a informação não é acessível à pessoa não autorizada; **Disponibilidade** – Garantia de que a informação está disponível à pessoa autorizada; **Integridade** – Garantia de que a informação não sofreu alterações indevidas.

Recursos de TI: Todo equipamento ou aparato tecnológico que o campus dispõe e que esteja sob a gerência do **NGTI**. Atualmente são:

- I. **Computadores Institucionais:** Computadores (*Desktops, Laptops e Palmtops*) registrados como patrimônio do campus e que são disponibilizados aos **usuários** como ferramenta de apoio ao desenvolvimento de suas atividades relacionadas à instituição.

II. Equipamentos de Infraestrutura de Rede: Equipamentos que compõe a infraestrutura de rede local do campus. Alguns exemplos são: *servidores de rede, switches, impressoras, access points, câmeras, etc.*

III. Serviços Secundários/Externos: Serviços de terceiros dos quais a infraestrutura de rede do campus depende para o seu pleno funcionamento. Neste caso o **NGTI** atua como intermediário, fazendo as conexões entre os serviços externos e internos, além de notificar e acompanhar junto aos fornecedores os incidentes ocorridos, cobrando respostas dentro de prazos aceitáveis ou previstos nos contratos (**ANS**). É também papel do **NGTI** sugerir à **DG** quanto a necessidade, viabilidade e manutenção desses serviços. Segue abaixo a lista desses serviços:

- a) Fornecimento e manutenção de energia elétrica
- b) Links de internet
- c) Outsourcing de impressão
- d) Serviço de climatização
- e) Serviço de garantia e suporte dos equipamentos de infraestrutura de rede
- f) Serviço de manutenção predial e cabeamento estruturado
- g) Serviço de segurança patrimonial e controle de acesso

RNP: Rede Nacional de Pesquisa

Serviços de TI: São aqueles oferecidos pelo **NGTI** de acordo às demandas dos usuários do campus e aos recursos de TI disponíveis.

SI: Segurança da Informação

Software Livre: Por “software livre” devemos entender aquele software que respeita a liberdade e senso de comunidade dos usuários. Grosso modo, isso significa que os usuários possuem a liberdade de executar, copiar, distribuir, estudar, mudar e melhorar o software.

SUAP: Sistema Único da Administração Pública.

Termo de Referência: É o documento, elaborado a partir dos estudos técnicos preliminares, deve conter os elementos necessários e suficientes, com nível de precisão adequado, para caracterizar o objeto da licitação.

TI: Tecnologia da Informação.

Usuário: Todas as pessoas (vinculadas ou não à Instituição) que façam uso dos **Recursos** e/ou dos **Serviços** de **TI**. No cenário do campus os usuários são categorizados como: **Servidores** (TAEs e Docentes); **Colaboradores** (Estagiários e Terceirizados); **Discentes** e **Visitantes**.