

AI37 - Atender as demandas e as necessidades dos usuários da CAPES, de forma proativa, oferecendo infraestrutura tecnológica adequada

Área Demandante: DTI

Responsável pelas informações:

Francisco Neto - Coordenador de Geral de Infraestrutura de Informática

Daniel Resende - Chefe de Divisão

Descrição:

Oferecer suporte técnico de TIC aos usuários da CAPES de forma proativa e reativa.

Requisitos Preliminares:

Esta ação deve:

1. Fornecer auxílio aos usuários da CAPES na utilização e manuseio dos recursos de TIC (hardware e software) disponibilizados pela Instituição.
2. Manter os recursos de TIC dos usuários da CAPES (hardware e software) em perfeito funcionamento.
3. Auxiliar os usuários da CAPES no esclarecimento e resolução de dúvidas referentes aos recursos de TIC (hardware e software) de posse dos usuários.

Expectativa de Prazo (semestre/ano):

| Assinalar uma única opção para INÍCIO e outra para TÉRMINO | | | | | |
|------------------------------------------------------------|--------------|--------------|--|--------------|--------------|
| | INÍCIO | | | TÉRMINO | |
| 2020 | 1º SEMESTRE: | 2º SEMESTRE: | | 1º SEMESTRE: | 2º SEMESTRE: |
| | X | | | | |

| | | | | | |
|------|--------------|--------------|--|--------------|-------------------|
| 2021 | 1º SEMESTRE: | 2º SEMESTRE: | | 1º SEMESTRE: | 2º SEMESTRE: |
| 2022 | 1º SEMESTRE: | 2º SEMESTRE: | | 1º SEMESTRE: | 2º SEMESTRE: |
| 2023 | 1º SEMESTRE: | 2º SEMESTRE: | | 1º SEMESTRE: | 2º SEMESTRE: X |

Metas:

| Ano | Meta |
|-------------|-----------------------------------------------------------------------|
| 2020 | Atualizar/renovar as licenças proprietárias de software de prateleira |
| 2021 a 2023 | Melhorar a qualidade do atendimento dos serviços prestados |

Observações Técnicas, Ações Internas necessárias ou Necessidade de Aquisição/Melhorias:

Unidade DTI Responsável: CGII

Subunidade DTI Responsável: CGII

Recomendamos a continuidade da referida ação

Contratações necessárias:

1. Renovação do atual Contrato de prestação de serviços de suporte técnico de TIC a usuários da CAPES.
2. Aquisição/renovação de licenças de softwares de prateleira