



UNIVERSIDADE
DE ÉVORA
UNIVERSITY OF ÉVORA

Política de Gestão de Serviços

*Service
Management
Policy*

A direcção pretendida
The desired direction

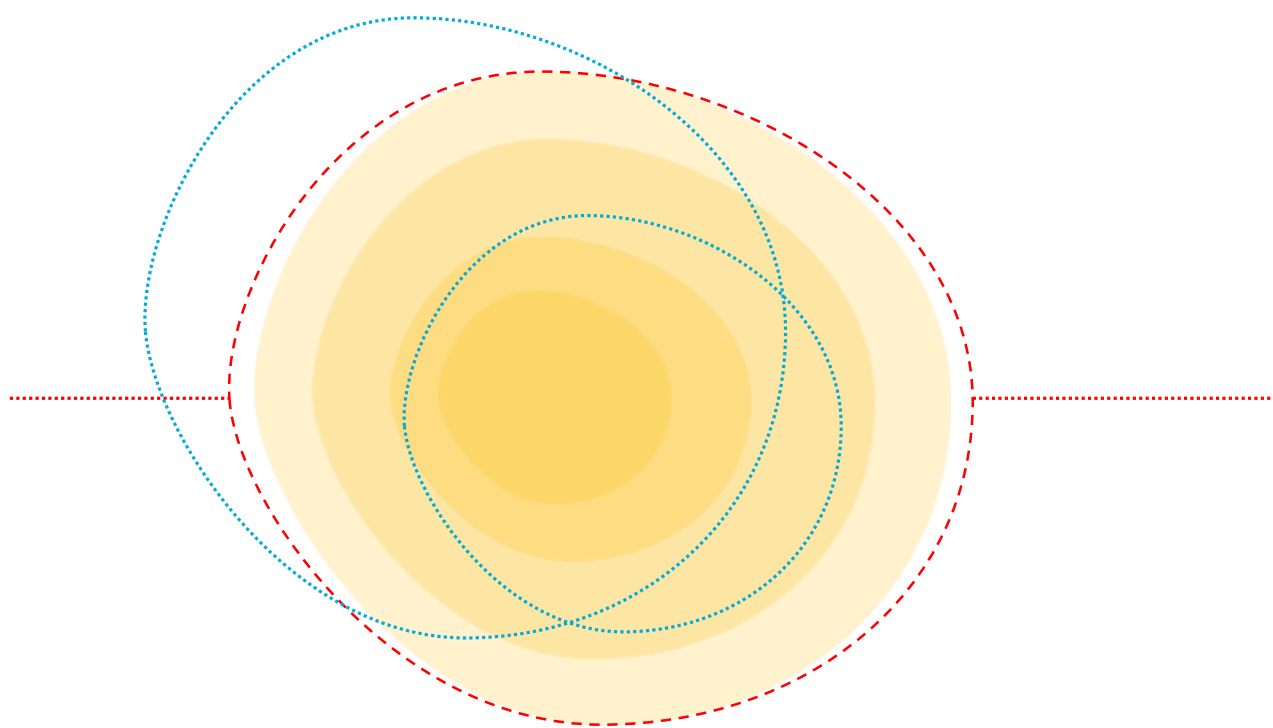
controlo de versões / version control

Versão Version	Data Date	Descrição Description	Autor Author
1.0	06-05-2015	Versão inicial First version	Novabase

objectivo / objective

A presente Política tem como objectivo estabelecer os princípios e as linhas de orientação para uma eficaz gestão dos serviços de TI, que seja transversal à **Direcção de Serviços de Informática (DSI)** da **Universidade de Évora** e uma preocupação de todos os colaboradores.

*The present Policy aims to establish the principles and guidelines for an effective management of IT services, that is transversal to the **Computing Services Department (CSD)** of **University of Évora** and a concern of all personnel.*



âmbito / scope

A Política de Gestão de Serviços abrange os serviços de TI constantes no catálogo de serviços da **DSI**, disponível no *website* dos Serviços de Informática da **Universidade de Évora**.

*The Service Management Policy comprises the IT services listed in the service catalogue of **CSD**, available on the website of Computer Services of the **University of Évora**.*

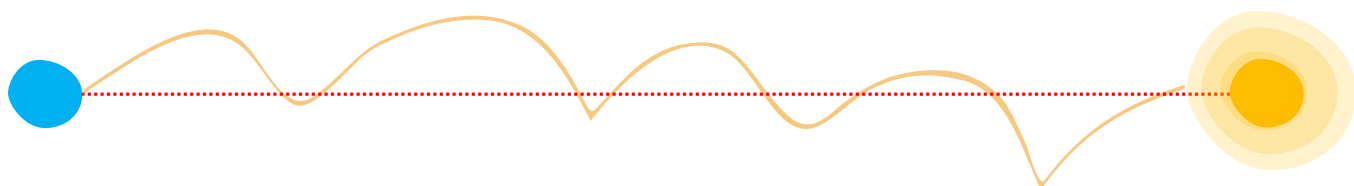
declaração da política de gestão de serviços de TI / IT service management policy statement

A **DSI** está empenhada em disponibilizar serviços de qualidade aos seus Clientes (alunos e funcionários da **Universidade de Évora**), através de uma gestão focalizada nos serviços e na melhoria contínua do seu desempenho. Assim, são estabelecidas as seguintes orientações:

- Conceber, implementar e manter serviços de excelência;
- Assegurar o comprometimento para o cumprimento dos requisitos dos serviços;
- Assegurar uma estrutura para estabelecer e rever os objectivos da gestão de serviço;
- Planear e desenvolver as políticas, os processos e os procedimentos necessários para a eficaz gestão de serviços de TI;
- Assegurar a formação apropriada dos intervenientes na realização dos serviços de TI;
- Actuar junto dos fornecedores de serviço que têm impacto nos serviços da **DSI**, para que assegurem os níveis de serviço contratados, ou os superem, de modo a mitigarem riscos de degradação dos níveis de serviço da **DSI**;

CSD is committed to provide quality services to its Customers (students and staff of the **University of Évora**), through a focused management in services and continuous improvement of its performance. Therefore, the following guidelines are established:

- Design, implement and maintain services of excellence;
- Ensure the commitment to fulfil the service requirements;
- Ensure a framework for establishing and reviewing service management objectives;
- Plan and develop the policies, processes and the necessary procedures for an effective management of IT services;
- Ensure proper training of those involved in the execution of IT services;
- To work with the service suppliers that have an impact on services of CSD, to guarantee the contracted service levels, or exceed them, in order to mitigate risks of degradation of the service levels of **CSD**;



declaração da política de gestão de serviços de TI / IT service management policy statement

- Garantir o comprometimento de melhorar continuamente a efectividade do sistema de gestão e os serviços, através do uso das políticas e objectivos estabelecidos, dos resultados de auditorias, análise de dados, acções de melhoria e revisão pela gestão.

A Gestão de Topo assegura que a presente Política, e todas as políticas específicas e procedimentos que dela derivam, é divulgada, compreendida e cumprida a todos os níveis aplicáveis à Organização, sendo também comunicada a prestadores de serviço relevantes para os temas de gestão de serviços.

Qualquer violação a esta política deve ser comunicada ao Director da Direcção de Serviços de Informática.

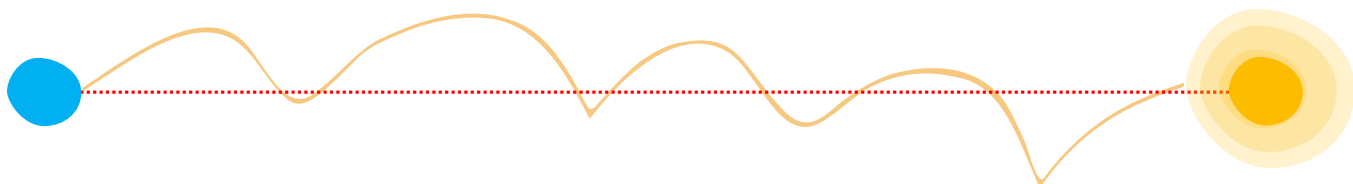
A presente Política é revista regularmente, de forma a manter-se adequada ao seu propósito e às evoluções e requisitos da Organização.

- *Ensure the commitment to continually improve the effectiveness of the management system and services, through the use of established policies and objectives, audit results, data analysis, improvement actions and management review.*

The Top Management ensures that this policy, and all the specific policies and procedures derived from it, is communicated, understood and followed at all applicable levels to the Organization, being also communicated to relevant service providers for service management subjects.

Any violation of this policy should be communicated to the Computer Services Department Director.

The present Policy is reviewed regularly, in order to remain appropriate to its purpose and to the developments and requirements of the Organization.



referências / references

—. 2011. Information technology. Service management. System Requirements. Genebra : International Organization for Standardization, 2011. ISO/IEC 20000-1:2011-Second edition.

Office of Government Commerce. 2007. The Official Introduction to the ITIL Service Lifecycle. Londres : Office of Government Commerce, 2007. ISBN-13: 9780113310616.

