



PRESTAR MANUTENÇÃO E SUPORTE A HARDWARE

Proposto por: Equipe da Divisão de Equipamentos de Tecnologia de Informação e Comunicação de Dados (DGTEC/DIETI)	Analisado por: <u>Departamento de Atendimento e Suporte ao Usuário DGTEC/DEATE</u> e Diretor-Geral da Diretoria-Geral de Tecnologia da Informação e Comunicação de Dados (DGTEC)	Aprovado por: Diretor-Geral da Diretoria-Geral de Tecnologia da Informação e Comunicação de Dados (DGTEC)
--	--	---

IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

1 OBJETIVO

Manutenir os equipamentos de informática do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro (TJERJ) que não pertencem a contrato de garantia.

2 CAMPO DE APLICAÇÃO E VIGÊNCIA

Esta Rotina Administrativa (RAD) se aplica à Divisão de Equipamentos de Tecnologia da Informação da Diretoria-Geral de Tecnologia da Informação e Comunicação de Dados (DGTEC/DIETI), passando a vigorar a partir de 15/12/2022.

3 DEFINIÇÕES

TERMO	DEFINIÇÃO
Código do Local	Código criado no Sistema Equipamentos para identificar a localização de uma unidade patrimonial.
Sistema de Controle de Equipamentos e Contratos (EQUIPAMENTOS)	Sistema informatizado, usado pela DGTEC para o cadastramento individual dos recursos computacionais utilizados pelo PJERJ, permitindo classificá-los e acompanhar sua vida útil até a baixa definitiva, além de registrar movimentações físicas e os contratos de aquisição e manutenção a eles referentes.
Solicitação de serviço (SS)	Documento criado no sistema de controle de solicitações, numerado automaticamente, que pode ser impresso e que contém todas as informações para que possa realizar o serviço.
Incidente (INC)	Solicitação de serviço originada de uma falha em determinado item de configuração do parque tecnológico para a realização de serviço por um determinado órgão solucionador.
Requisição (REQ)	Solicitação de serviço originada para entrega, retirada ou remanejamento de equipamentos de TI por um determinado órgão solucionador.
Tarefa	Solicitação de serviço encaminhada para a realização de serviços complementares por outro órgão solucionador.

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-DGTEC-018	Revisão: 10	Página: 1 de 9
---	---------------------------------	-----------------------	--------------------------

PRESTAR MANUTENÇÃO E SUPORTE A HARDWARE

TERMO	DEFINIÇÃO
Termo de Transferência	Documento emitido pelo Sistema de Controle de Equipamentos e Contratos (EQUIPAMENTOS) para registro da movimentação de equipamentos.
<i>Call Center</i>	Central de atendimento telefônico responsável pelo 1º nível de atendimento ao usuário.

4 REFERÊNCIAS

- NBR ISO/IEC 17799 – Norma que estabelece diretrizes e princípios gerais para iniciar, implementar, manter e melhorar a gestão de segurança da informação em uma organização;
- Ato Normativo 09/2010 - Normas para uso dos recursos computacionais no âmbito da rede corporativa do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro;
- Resolução OE nº 27/2022 - Institui a Estratégia de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro.

5 RESPONSABILIDADES GERAIS

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Divisão de Equipamentos de Tecnologia da Informação da Diretoria-Geral de Tecnologia da Informação e Comunicação de Dados (DGTEC/DIETI)	<ul style="list-style-type: none">• <u>Analisar a qualidade dos serviços prestados, informando os resultados</u> ;• <u>analisar a necessidade de entrega/substituição de equipamentos de TI</u>;• informar ao usuário quanto à análise realizada para os atendimentos aos equipamentos de TI;• controlar e autorizar a movimentação de equipamentos de TI;• autorizar troca de configuração de <i>hardware</i> dos equipamentos de TI;• verificar estrutura física das unidades para o recebimento de equipamentos de TI;• solicitar o cadastro do número de patrimônio dos equipamentos.

PRESTAR MANUTENÇÃO E SUPORTE A HARDWARE

FUNÇÃO	<u>RESPONSABILIDADE</u>
Serviço de Manutenção de Equipamentos de Tecnologia da Informação da Diretoria-Geral de Tecnologia da Informação e Comunicação de Dados (DGTEC/SEMEQ)	<ul style="list-style-type: none">• Efetuar manutenção de equipamentos defeituosos;• aplicar atualização de componentes (<i>hardware</i>) de equipamentos;• recuperar dados em qualquer tipo de mídia;• liberar equipamentos mantidos para estoque;• inspecionar manutenção de equipamentos;• analisar equipamentos para descarte através de leilão e/ou doação por obsolescência.
<u>Serviço de Controle e Garantia de Equipamentos de Tecnologia da Informação, da Diretoria-Geral de Tecnologia da Informação e Comunicação de Dados (DGTEC/SEGEQ)</u>	<ul style="list-style-type: none">• Controlar a movimentação de equipamentos de TI por empréstimo;• fiscalizar a movimentação de equipamentos de TI;• <u>acompanhar o atendimento das empresas e seus técnicos residentes, assegurando a qualidade dos serviços prestados e o cumprimento das cláusulas contratuais;</u>• <u>supervisionar a instalação e configuração de novos componentes de hardware fornecidos pelas garantias;</u>• <u>homologar amostra de equipamentos adquiridos;</u>• <u>analisar características técnicas da primeira remessa dos equipamentos recebidos provenientes de novas aquisições;</u>• <u>realizar a importação dos dados do Sistema Equipamentos, classificando os bens;</u>• <u>fornecer inventário para conferência e correção;</u>• <u>proceder as atualizações de inventário;</u>• <u>registrar remanejamento de equipamentos de TI em sistema;</u>

PRESTAR MANUTENÇÃO E SUPORTE A HARDWARE

FUNÇÃO	<u>RESPONSABILIDADE</u>
Serviço de Distribuição de Equipamentos de Tecnologia da Informação, da Diretoria-Geral de Tecnologia da Informação e Comunicação de Dados (DGTEC/SEDEQ)	<ul style="list-style-type: none">• Supervisionar a distribuição de equipamentos;• supervisionar os serviços de entrega, substituição, instalação e configuração de equipamentos de informática no ambiente de trabalho do usuário do PJERJ;• supervisionar atendimentos realizados pela empresa prestadora de serviços;• verificar e informar correções de inventário;• supervisionar a distribuição de equipamentos segundo logística da direção;• supervisionar equipe de auxiliares responsáveis pelo deslocamento dos equipamentos;• <u>realizar o primeiro atendimento para que se verifique a necessidade de se acionar o Serviço de Controle e Garantia de Equipamentos de Tecnologia da Informação, da Diretoria-Geral de Tecnologia de Informação e Comunicação de Dados (DGTEC/SEGEQ) ou o Serviço de Manutenção de Equipamentos de Tecnologia da Informação da Diretoria-Geral de Tecnologia da Informação e Comunicação de Dados (DGTEC/SEMEQ);</u>• aplicar atualização de componentes (hardware) de equipamentos;• organizar logística de viagens para atendimento, <u>distribuição e inventário</u> de equipamentos;• informar ao usuário quanto à previsão de atendimento;• <u>aplicar licenças fornecidas de softwares e sistemas operacionais.</u>

6 CONDIÇÕES GERAIS

- 6.1** Os equipamentos de TI são de competência exclusiva da Diretoria-Geral de Tecnologia da Informação e Comunicação de Dados.
- 6.2** Todo atendimento técnico deve ser precedido da abertura de solicitação de serviços, proveniente de processo administrativo, *e-mail* ou contato telefônico com o *Call Center*.

PRESTAR MANUTENÇÃO E SUPORTE A HARDWARE

- 6.3** Para melhor entendimento, considera-se solicitação de serviço os seguintes termos: interação, incidente, requisição e tarefa.
- 6.4** Toda movimentação de equipamentos de TI deve ser realizada em observância aos padrões estipulados pela Administração Superior.
- 6.5** Todos os atendimentos que exigirem movimentações de equipamentos de TI entre diferentes órgãos são realizadas através de termo de transferência de responsabilidade emitido pela Divisão e previamente autorizadas pela Direção (em caso de instalação ou substituição) ou agente patrimonial (em caso de remanejamento).
- 6.6** Todas as solicitações de serviço, referentes à movimentação de equipamento, somente poderão ser concluídas no sistema de controle de solicitações após a confirmação do termo de transferência no sistema Equipamentos.

7 INSPECIONAR SERVIÇO DE MANUTENÇÃO CONTRATADOS

- 7.1** Recebe do executante da manutenção, solicitação para liberação de equipamentos com manutenção concluída.
- 7.2** Examina o equipamento no laboratório, certificando-se de que a manutenção foi realizada de forma completa e eficaz.
- 7.3** Verificar se o equipamento se encontra nos padrões definidos para a UO a que se destina.
- 7.4** Libera o equipamento para devolução à UO usuária ou estoque.

8 EXECUTAR MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS EM LABORATÓRIO

- 8.1** Recebe em laboratório equipamento para manutenção.
- 8.2** Verifica equipamento, analisando a possibilidade de manutenção.

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-DGTEC-018	Revisão: 10	Página: 5 de 9
---	---------------------------------	-----------------------	--------------------------

PRESTAR MANUTENÇÃO E SUPORTE A HARDWARE

- 8.2.1** Caso a manutenção não seja possível, solicita troca definitiva do equipamento, encaminhando o equipamento defeituoso ao estoque para descarte e tratamento adequado conforme item 14 da RAD-DGTEC-017.
- 8.2.2** Executa a manutenção do equipamento, solicitando ao estoque peça para troca, caso seja identificada essa necessidade.
- 8.3** Verifica a eficácia da manutenção conforme item 7, objetivando a liberação do equipamento para UO ou estoque.

9 INDICADORES

Os indicadores registram o fluxo de manutenção e backlog, o tempo gasto na manutenção, e a qualidade da manutenção de equipamentos do processo de contratação, desde sua entrada até sua saída, considerando data e horário de entrada, e data e horário de saída.

NOME	FÓRMULA	FINALIDADE	PERIODICIDADE
Fluxo de Manutenção (FM)	$\frac{(MP - \text{Total de manutenções previstas} / QPMN - \text{Qtde ponderada de manutenções previstas e não realizadas} + MP - \text{Total de manutenções previstas}) * 100}{100}$	Demonstrar o nível de balanceamento entre quantidade de demanda e a capacidade de atendimento do fornecedor no período de apuração.	Mensal
Atendimentos no Prazo (AP)	$\frac{(1 - (QPAA - \text{Qtde ponderada de atendimentos atrasados} / QTA - \text{Qtde total de atendimentos})) * 100}{100}$	Demonstrar o nível de cumprimento dos prazos estabelecidos para manutenção dos equipamentos de TI, dentro de um ciclo de faturamento.	Mensal
Qualidade da manutenção (QM)	$\frac{(MA - \text{Total de manutenções com aceite} / QPMR - \text{Qtde ponderada de manutenções rejeitadas} + MA - \text{total de manutenções com aceite}) * 100}{100}$	Demonstrar o nível de aceitação das demandas de manutenção contratadas no período de apuração.	Mensal

PRESTAR MANUTENÇÃO E SUPORTE A HARDWARE

10 GESTÃO DA INFORMAÇÃO DOCUMENTADA

10.1 As informações deste processo de trabalho são geridas pela unidade organizacional e mantidos em seu arquivo corrente, de acordo com a tabela de gestão da informação documentada apresentada a seguir:

IDENTIFICAÇÃO	CÓDIGO CCD*	RESPON-SÁVEL	ACESSO	ARMAZENA-MENTO	RECUPE-RAÇÃO	PROTEÇÃO	RETENÇÃO (ARQUIVO CORRENTE – PRAZO DE GUARDA NA UO**)	DISPOSIÇÃO
Termo de transferência	0-3-4 c	DIETI	<u>Irrestrito</u>	Pasta	Número	Condições apropriadas	2 anos	Eliminação na UO
Solicitação de serviços	0-6-8-4 a	DIETI	<u>Irrestrito</u>	Pasta	Número	Condições apropriadas	2 anos	Eliminação na UO

Legenda:

*CCD = Código de Classificação de Documentos.

**UO = Unidade Organizacional.

***DGC/DEGEA = Departamento de Gestão de Acervos Arquivísticos, da Diretoria-Geral de Comunicação e de Difusão do Conhecimento.

Notas:

- Eliminação na UO – procedimento – Organizar o Arquivo Corrente das Unidades Organizacionais.
- DGC/DEGEA – procedimentos – Arquivar e Desarquivar Documentos no DEGEA; Avaliar, Selecionar e Destinar os Documentos do Arquivo Intermediário e Gerir Arquivo Permanente.
- Os dados lançados no Sistema Corporativo são realizados por pessoas autorizadas e recuperados na UO. O armazenamento, a proteção e o descarte desses dados cabem à DGTEC, conforme RAD-DGTEC-021 – Elaborar e Manter Rotinas de Armazenamento de Segurança dos Bancos de Dados e Servidores de Aplicação.

11 ANEXOS

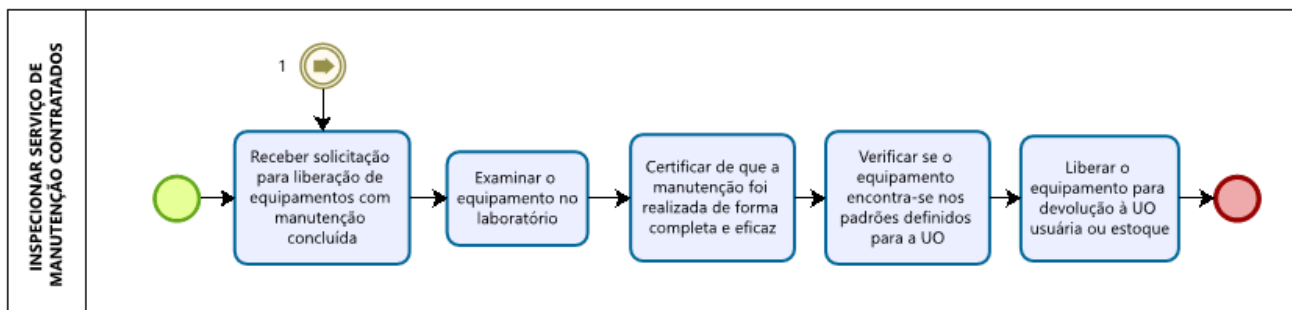
- Anexo 1 – Fluxograma do processo de trabalho Inspeccionar Serviço de Manutenção Contratados;
- Anexo 2 – Fluxograma do processo de trabalho Executar Manutenção de Equipamentos em Laboratório.

=====

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-DGTEC-018	Revisão: 10	Página: 7 de 9
---	---------------------------------	-----------------------	--------------------------

PRESTAR MANUTENÇÃO E SUPORTE A HARDWARE

ANEXO 1 – FLUXOGRAMA DO PROCESSO DE TRABALHO INSPECIONAR SERVIÇO DE MANUTENÇÃO CONTRATADOS



PRESTAR MANUTENÇÃO E SUPORTE A HARDWARE

12 ANEXO 2 – FLUXOGRAMA DO PROCESSO DE TRABALHO EXECUTAR MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS EM LABORATÓRIO

