1 OBJETIVO

Estabelecer critérios e procedimentos para orientar e fornecer o suporte necessário aos serviços de manutenção de equipamentos e atendimento em geral.

2 CAMPO DE APLICAÇÃO E VIGÊNCIA

Esta Rotina Administrativa (RAD) se aplica à Divisão de Gerenciamento das Estações de Trabalho, da Diretoria Geral de Tecnologia da Informação (DGTEC/DIEST), passando a vigorar a partir de 01 de junho de 2010.

3 DEFINIÇÕES

TERMO	OBJETO
Imagem	Arquivo gerado por um aplicativo,capaz de replicar com exatidão todas as informações existentes em um computador para outros computadores. Tem por finalidade a produção de estações de trabalho do PJERJ, com configuração padronizada de sistemas e aplicativos.
Servidor de aplicação	Equipamento que disponibiliza os recursos de software necessários à instalação, através da rede, em outros equipamentos.
Solicitação de Serviço (SS)	Documento criado no Sistema Integrado de Controle de Solicitações (SICS), numerado automaticamente, que pode ser impresso e que contém todas as informações referente a cada pedido ou demanda dos usuários internos e externos do TJERJ.
Sistema Integrado de Controle de Solicitações (SICS)	Sistema informatizado cuja finalidade é o registro de Solicitações de Serviços (SS) demandadas por usuários internos e externos do TJERJ, bem como encaminhamento dessas solicitações para os devidos órgãos solucionadores, distribuídos entre as diversas Diretorias Gerais do TJERJ, que mediante a abertura de uma Ordem de Serviço (OS) no sistema atenderão as mesmas.

4 REFERÊNCIAS

- Ato Normativo 09/2010 - Normas para uso dos recursos computacionais no ambito da rede corporativa do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro.

5 RESPONSABILIDADES GERAIS

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
DIEST	• Manter atualizadas nos servidores as imagens utilizadas para preparação de computadores para uso; • homologar os componentes apresentados pelas empresas contratadas para uso nas manutenções por elas efetuadas; • prover aos técnicos o suporte e as informações técnicas necessárias ao atendimento de solicitações.

6 CONDIÇÕES GERAIS

6.1 Introdução, pelas empresas terceirizadas, de novos componentes a serem por elas utilizados em manutenções de equipamentos.

6.2 Existência de solicitações para recuperação de dados em mídia defeituosa.

6.3 Necessidade de atualização de softwares, arquivos e documentos disponibilizados nos servidores.

6.4 Necessidade de prestar suporte de hardware a técnico em atendimento.

7 HOMOLOGAR COMPONENTES E EQUIPAMENTOS A SEREM UTILIZADOS

7.1 Recebe solicitação para homologar novos componentes e equipamentos a serem usados no Tribunal de Justiça.

7.2 Recebe exemplares dos componentes para teste.

7.3 Efetua testes e análises comparativas.

7.4 Avalia os resultados, emitindo parecer aprovando ou reprovando o componente testado.

7.5 Informa os resultados ao solicitante dos testes.

8 RECUPERAR DADOS EM DISPOSITIVOS DE ARMAZENAMENTO

8.1 Recebe solicitação de serviço para recuperação de dados.

8.2 Recebe a mídia contendo dados a recuperar.

8.3 Efetua, com uso de programas específicos, a recuperação dos dados.

8.4 Armazena os dados recuperados.

8.5 Disponibiliza os dados recuperados ao solicitante.

8.6 Devolve a mídia defeituosa.

8.7 Acessa o Sistema Integrado de Controle de Solicitações (SICS) para fechar a solicitação.

9 ADMINISTRAR IMAGENS

9.1 Recebe solicitação do chefe de serviço para criação de imagem de equipamento novo.

9.2 Reúne os softwares e os drivers necessários à implementação da imagem.

9.3 Gera a imagem.

9.4 Testa a imagem gerada, corrigido eventuais inconsistências.

9.5 Atualiza mensalmente a imagem.

9.6 Disponibiliza a imagem em servidor específico e em mídias para distribuição.

10 ADMINISTRAR SERVIDORES

10.1 Verifica a necessidade de atualização dos sistemas de suporte do servidor, e o atualiza, se necessário.

10.2 Providencia manutenção preventiva, do equipamento utilizado como servidor.

10.3 Efetua a remoção dos aplicativos não mais usados e fora do padrão.

10.4 Efetua a atualização das versões dos aplicativos disponíveis.

10.5 Inclue os novos aplicativos e roteiros de instalação dos mesmos.

11 PROVER SUPORTE TÉCNICO OPERACIONAL

11.1 Recebe solicitação de suporte e orientação quanto a problemas na área de hardware.

11.2 Caso necessário, efetua pesquisa nas mídias disponíveis;

11.3 Executa as ações solicitadas e/ou reúne as informações necessárias.

11.4 Repassa ao solicitante as informações e instruções pertinentes.

12 GESTÃO DE REGISTROS

12.1 Os registros deste processo de trabalho são geridos pela UO e mantidos em seu arquivo corrente, de acordo com a tabela de gestão de registros apresentada a seguir:

IDENTIFICAÇÃO	CÓDIGO CCD*	RESPONSÁ-VEL	ARMAZE-NAMENTO	RECUPE-RAÇÃO	PROTEÇÃO	RETENÇÃO (ARQUIVO CORRENTE - PRAZO DE GUARDA NA UO**)	DISPOSIÇÃO
Solicitação de atendimento e apoio ao usuário	0-6-8-4-a	DIEST	Pasta	Data	Condições apropriadas	2 anos	Eliminação na UO

Legenda:

*CCD = Código de Classificação de Documentos.

**UO = Unidade Organizacional.

***DGCON/DEGEA = Departamento de Gestão de Acervos Arquivísticos, da Diretoria Geral de Gestão do Conhecimento.

Notas:

a) Eliminação na UO - procedimentos da RAD-DGCON-020 - Eliminar Documentos nas Unidades Organizacionais.

b) DGCON/DEGEA – procedimentos da RAD-DGCON-002 – Arquivar e Desarquivar Documentos no DEGEA; procedimentos da RAD-DGCON-017 - Avaliar, Selecionar e Eliminar Documentos do Arquivo Intermediário e procedimentos da RAD-DGCON -021 – Gerir Arquivo Permanente.

c) Os registros lançados no Sistema Corporativo são realizados por pessoas autorizadas e recuperados na UO. O armazenamento, a proteção e o descarte desses registros cabem à DGTEC, conforme RAD-DGTEC-021 – Elaborar e Manter Rotinas de Armazenamento de Segurança do Banco de Dados e Servidores de Aplicação.

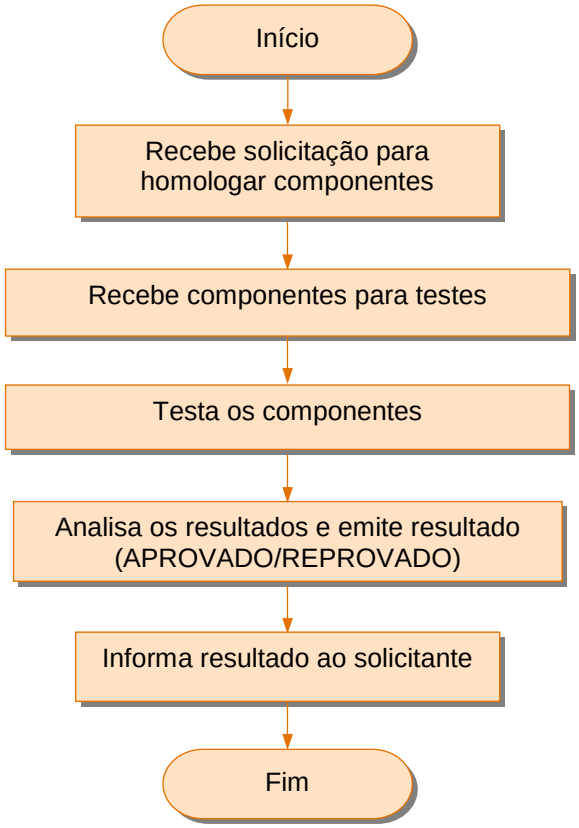
13 ANEXOS

- Anexo 1 - Fluxograma do processo de trabalho Homologar Componentes e Equipamentos a serem Utilizados.
- Anexo 2 - Fluxograma do processo de trabalho Recuperar Dados em Dispositivos de Armazenamento.
- Anexo 3 - Fluxograma do processo de trabalho Administrar Imagens.
- Anexo 4 - Fluxograma do processo de trabalho Administrar Servidores.
- Anexo 5 - Fluxograma do processo de trabalho Prover Suporte Técnico Operacional.

==========

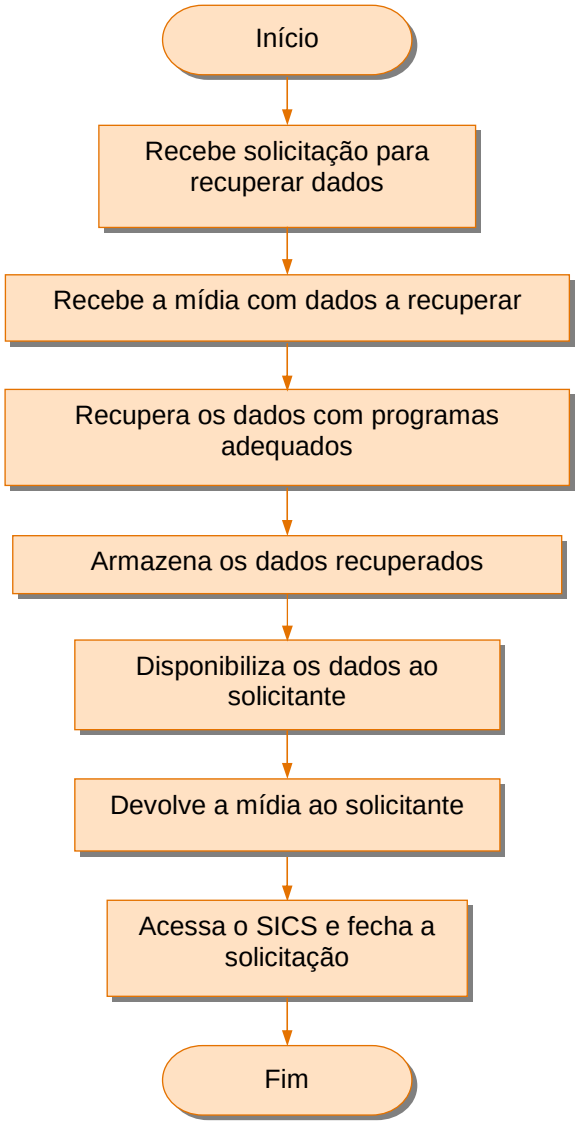
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

ANEXO 1 - FLUXOGRAMA DO PROCESSO DE TRABALHO HOMOLOGAR COMPONENTES E EQUIPAMENTOS A SEREM UTILIZADOS



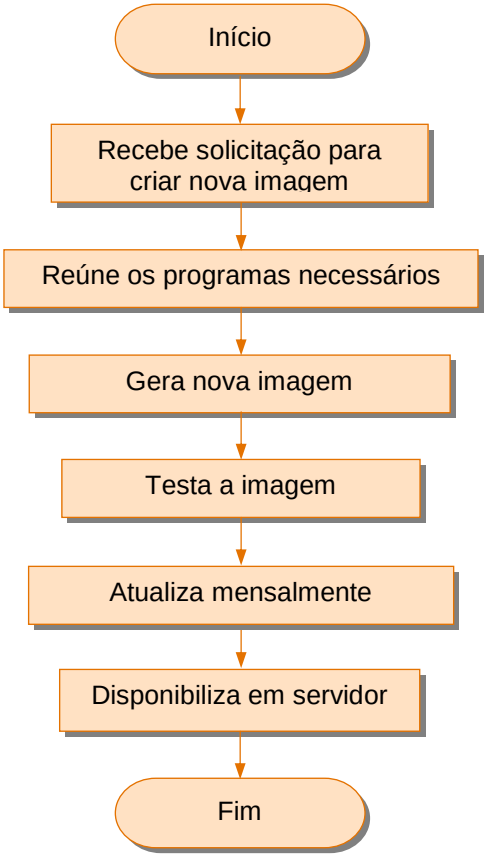
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

ANEXO 2 - FLUXOGRAMA DO PROCESSO DE TRABALHO RECUPERAR DADOS EM DISPOSITIVOS DE ARMAZENAMENTO



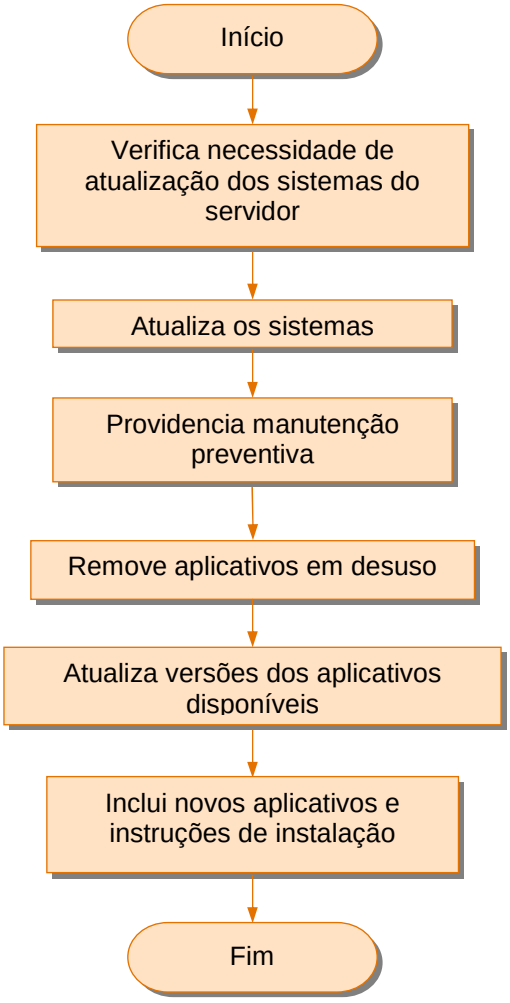
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

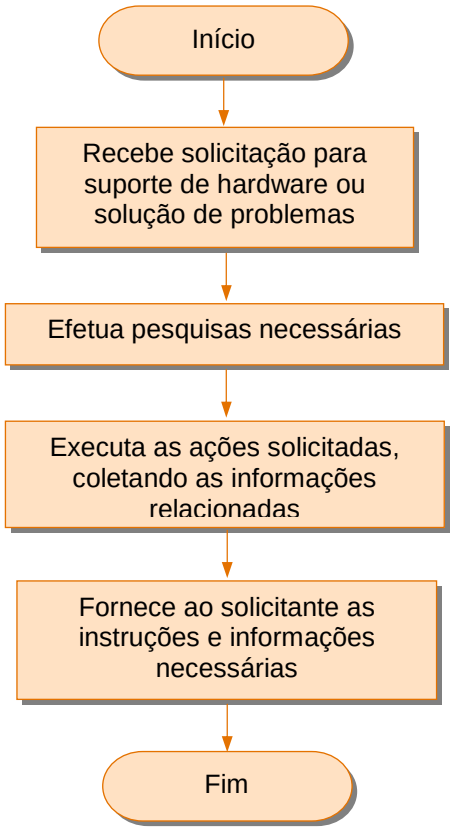
ANEXO 3 - FLUXOGRAMA DO PROCESSO DE TRABALHO ADMINISTRAR IMAGENS



ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

ANEXO 4 - FLUXOGRAMA DO PROCESSO DE TRABALHO ADMINISTRAR SERVIDORES



ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

ANEXO 5 - FLUXOGRAMA DO PROCESSO DE TRABALHO PROVER SUPORTE TÉCNICO OPERACIONAL