

	PROVER SUPORTE DE HARDWARE		
	Proposto por: <u>Equipe da Divisão de Gerenciamento das Estações de Trabalho (DIEST)</u>	Analisado por: <u>Departamento de Produção (DEPRO)</u>	Aprovado por: <u>Diretor-Geral da Diretoria Geral de Tecnologia da Informação (DGTEC)</u>

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

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 09 de abril de 2009.

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.
<u>Solicitação de Serviço (SS)</u>	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 03/2005.

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-DGTEC-032	Revisão: 03	Página: 1 de 10
---	---------------------------------	-----------------------	---------------------------



PROVER SUPORTE DE HARDWARE

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

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.

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-DGTEC-032	Revisão: 03	Página: 2 de 10
---	---------------------------------	-----------------------	---------------------------



PROVER SUPORTE DE HARDWARE

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

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.

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-DGTEC-032	Revisão: 03	Página: 3 de 10
---	---------------------------------	-----------------------	---------------------------



PROVER SUPORTE DE HARDWARE

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

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 Inclui 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*	RESPONSÁVEL	ARMAZENAMENTO	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:

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

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-DGTEC-032	Revisão: 03	Página: 4 de 10
---	---------------------------------	-----------------------	---------------------------



PROVER SUPORTE DE HARDWARE

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

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.

=====

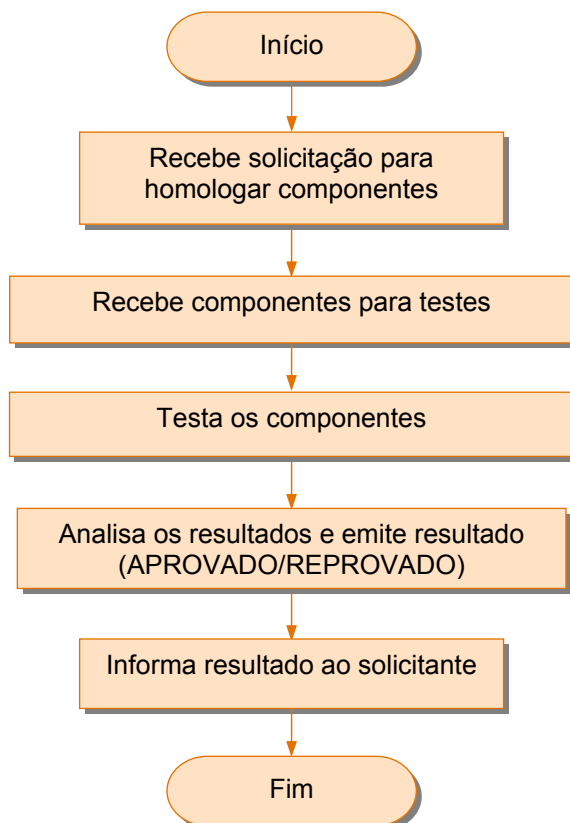
Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-DGTEC-032	Revisão: 03	Página: 5 de 10
---	---------------------------------	-----------------------	---------------------------



PROVER SUPORTE DE HARDWARE

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

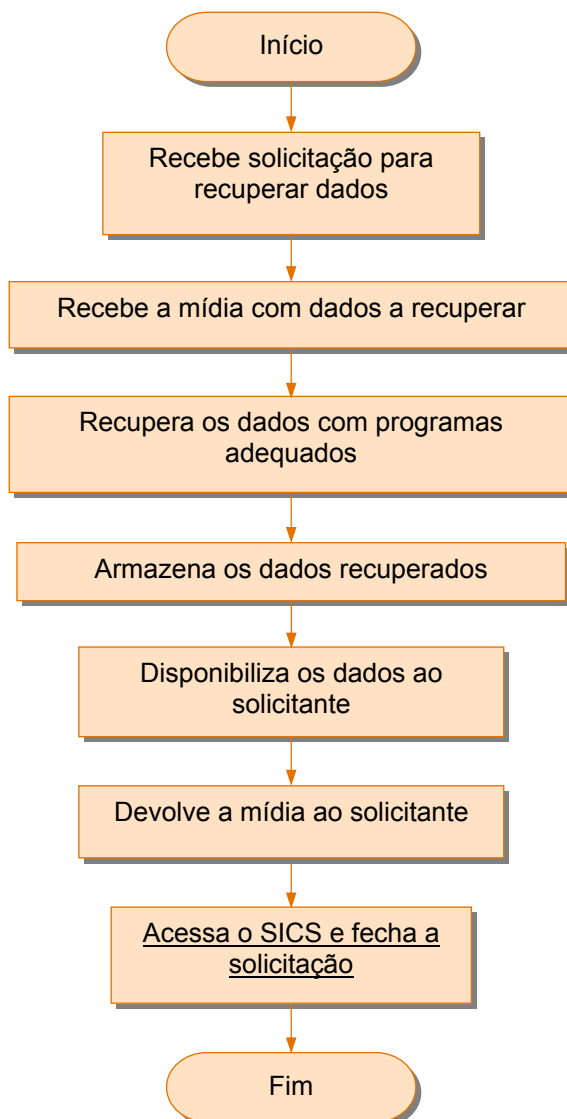




PROVER SUPORTE DE HARDWARE

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

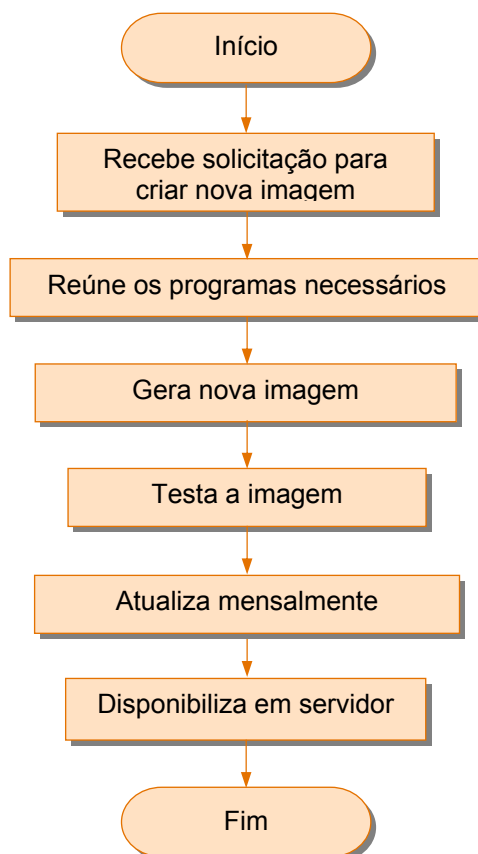




PROVER SUPORTE DE HARDWARE

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

ANEXO 3 - FLUXOGRAMA DO PROCESSO DE TRABALHO ADMINISTRAR IMAGENS

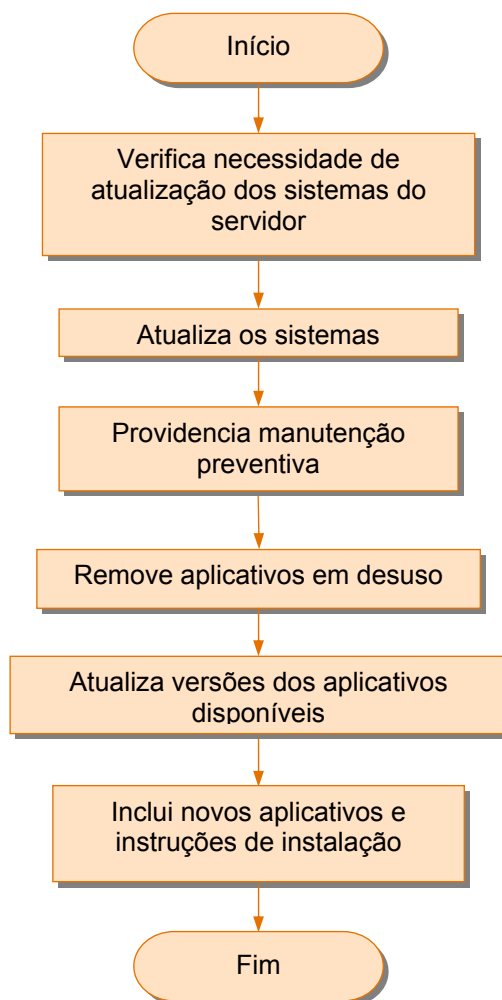




PROVER SUPORTE DE HARDWARE

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

ANEXO 4 - FLUXOGRAMA DO PROCESSO DE TRABALHO ADMINISTRAR SERVIDORES





PROVER SUPORTE DE HARDWARE

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

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

