



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:

Departamento de Atendimento e Suporte ao Usuário Diretor-Geral da Diretoria-Geral de Tecnologia da Informação e Comunicação de Dados (DGTEC/DEATE)

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

Manter 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 a 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 23/05/2018.

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.
Termo de	Documento emitido pelo Sistema de Controle de Equipamentos e

Base Normativa:

Ato Executivo nº 2.950/2003

Código:

RAD-DGTEC-018

Revisão:

10

Página:

1 de 9

PRESTAR MANUTENÇÃO E SUPORTE A HARDWARE

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

TERMO	DEFINIÇÃO
Transferência	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.

5 RESPONSABILIDADES GERAIS

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE		
Divisão de Equipamentos de Tecnologia da <u>Informação</u> , da Diretoria-Geral de Tecnologia da Informação e <u>Comunicação de Dados</u> (DGTEC/DIETI)	<ul style="list-style-type: none">• Analisar a qualidade dos serviços prestados, informando os resultados no FRM-DGTEC-041-18 – REMAC – Relatório Mensal de Acompanhamento de Contrato;• estabelecer aos responsáveis das empresas contratadas o cumprimento das cláusulas contratuais;• informar à direção do Departamento de Atendimento e Suporte ao Usuário (DEATE) eventuais descumprimentos de cláusulas contratuais;• informar ao usuário quanto a 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.		
Serviço de Manutenção de Equipamentos de <u>Tecnologia da Informação</u>	<ul style="list-style-type: none">• Efetuar manutenção de equipamentos defeituosos;• aplicar atualização de componentes (<i>hardware</i>) de equipamentos;		
Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-DGTEC-018	Revisão: 10	Página: 2 de 9

PRESTAR MANUTENÇÃO E SUPORTE A HARDWARE

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

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

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-DGTEC-018	Revisão: 10	Página: 3 de 9
---	---------------------------------	-----------------------	--------------------------

PRESTAR MANUTENÇÃO E SUPORTE A HARDWARE

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

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Serviço de Controle e de Garantia de Equipamentos de <u>Tecnologia da Informação</u> , da Diretoria-Geral de Tecnologia da Informação e <u>Comunicação de Dados</u> (DGTEC/ SEGEQ)	<ul style="list-style-type: none">• Controlar a movimentação de equipamentos de TI por empréstimo;• movimentar equipamentos de TI por meio de remanejamento.• fiscalizar a movimentação de equipamentos de TI.

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*.
- 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

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-DGTEC-018	Revisão: 10	Página: 4 de 9
---	---------------------------------	-----------------------	--------------------------

PRESTAR MANUTENÇÃO E SUPORTE A HARDWARE

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

- 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 encontra-se 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.
 - 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

- 9.1 Os indicadores registram o fluxo de manutenção e *backlog* de equipamentos do processo de contratação, desde sua entrada até sua saída, considerando data de entrada e data de saída.

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

PRESTAR MANUTENÇÃO E SUPORTE A HARDWARE

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

NOME	FÓRMULA	FINALIDADE	PERIODICIDADE
Fluxo de Manutenção	$(\text{Total de equipamentos mantidos no mês} / \text{Total de equipamentos que demandaram manutenção no mês}) \times 100$	Monitorar o nível de balanceamento entre quantidade de demanda e a capacidade de atendimento	Mensal
Fluxo do Backlog de Manutenção	$(\text{Total de equipamentos em backlog} / \text{Total de equipamentos que demandaram manutenção no mês}) \times 100$	Monitorar o backlog de equipamentos não mantidos.	Mensal

10 GESTÃO DE REGISTROS

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	RECUPERAÇÃO	PROTEÇÃO	RETENÇÃO (ARQUIVO CORRENTE – PRAZO DE GUARDA NA UO**)	DISPOSIÇÃO
Termo de transferência	0-3-4 c	DIETI	Pasta	Número	Condições apropriadas	2 anos	Eliminação na UO
Solicitação de serviços	0-6-8-4 a	DIETI	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:

- a) Eliminação na UO - procedimentos – Organizar os Arquivos Correntes das Unidades Organizacionais.
- b) DGC/DEGEA – procedimentos – Arquivar e Desarquivar Documentos no DEGEA; Avaliar, Selecionar e Destinar os Documentos do Arquivo Intermediário e 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 dos Bancos de Dados e Servidores de Aplicação.

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-DGTEC-018	Revisão: 10	Página: 6 de 9
---	---------------------------------	-----------------------	--------------------------

PRESTAR MANUTENÇÃO E SUPORTE A HARDWARE

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

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

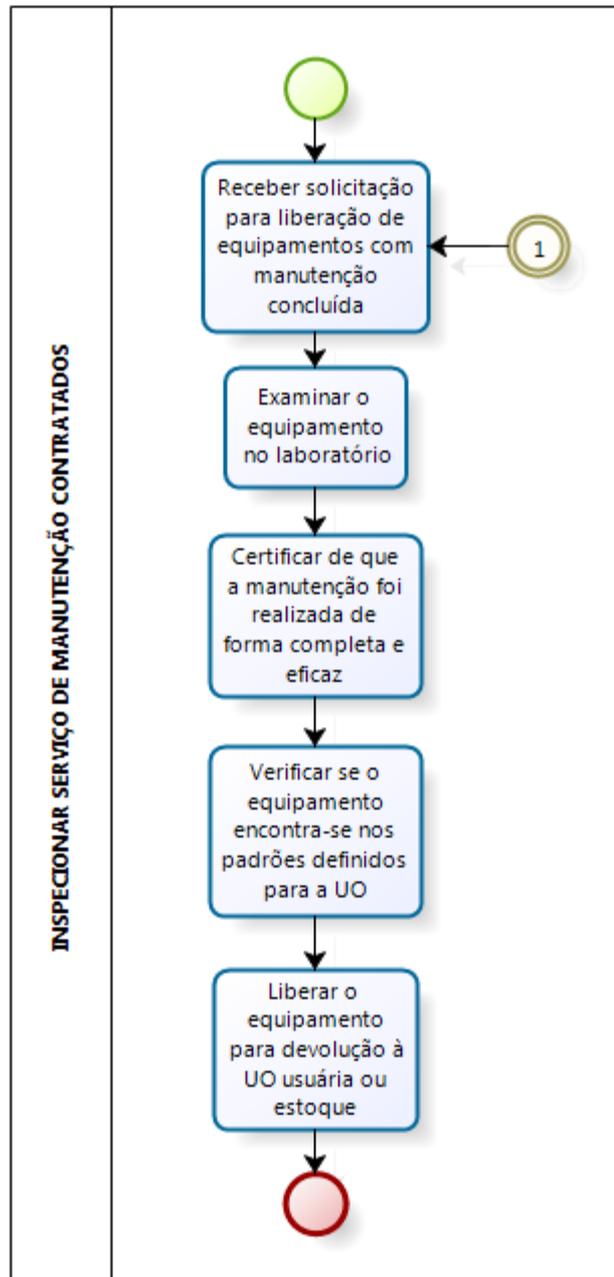
=====

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

PRESTAR MANUTENÇÃO E SUPORTE A HARDWARE

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

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



Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003	Código: RAD-DGTEC-018	Revisão: 10	Página: 8 de 9
---	---------------------------------	-----------------------	--------------------------

PRESTAR MANUTENÇÃO E SUPORTE A HARDWARE

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

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

