



EMESCAM

Política de Manutenção e Atualização Tecnológica em Informática

Versão 2.0



EMESCAM

Índice

1. Introdução	03
2. Objetivos	03
3. Ampliação e Atualização do Parque Tecnológico	04
3.1. Ampliação	04
3.1.1 - Aquisição de equipamentos	04
3.1.2 - Aquisição de software	05
3.1.3 - Expansão ou reforme de ambiente físico	06
3.2. Atualização (upgrade)	06
3.2.1 - Computador	06
3.2.2 - Servidor de rede	07
3.2.3 - Impressoras	07
3.2.4 - Ativos de rede	08
4. Manutenção	08
5.1 - Procedimento de manutenção dos equipamentos, em linhas gerais.....	08
5.2 - O suporte e manutenção dos equipamentos obedecem ao seguinte Programa de Manutenção.....	09
5.2.1 - Manutenção Permanente.....	09
5.2.2 - Manutenção Preventiva.....	09
5.2.3 - Manutenção Corretiva (interna).....	09
5.2.4 - Manutenção Corretiva (externa).....	09
6 . Disposições Gerais.....	09



EMESCAM

1. Introdução

A EMESCAM dispõe atualmente de infraestrutura de tecnologia da informação com rede de computadores que interliga equipamentos entre servidores, computadores, impressoras e outros.

A EMESCAM conta com uma estrutura de acesso à Internet, disponível internamente aos alunos, professores e administrativo, tanto para as atividades de pesquisa, aula e desenvolvimento de trabalhos, quanto para atividades administrativas.

Para manter o parque tecnológico a Instituição conta com o Setor de Tecnologia da Informação, com profissionais especializados. Estes são responsáveis pela manutenção preventiva e corretiva dessa infraestrutura.

2. Objetivos

Essa política de manutenção e atualização visa garantir aos cursos ofertados pela EMESCAM infraestrutura de tecnologia adequada para seu melhor funcionamento. O programa de atualização oferece acesso à tecnologia de hardwares e softwares disponíveis no mercado.

3. Ampliação e Atualização do Parque Tecnológico

Anualmente são revistas todas as necessidades de ampliação e atualização tecnológica do parque de equipamentos e softwares da EMESCAM. Estas revisões são baseadas na planilha orçamentária para investimentos, realizado no período de dezembro e janeiro.

Periodicamente, são realizadas atividades de manutenção preventiva e no caso de defeito em equipamentos, a substituição deste é realizada através de manutenção corretiva, verificando a necessidade ou não da troca do componente.

Os critérios de prioridade de atualização dos equipamentos são analisados em duas dimensões:

- a) **Critérios estratégicos** - para os serviços educacionais da Instituição (passíveis de deferimento pelo Setor de Tecnologia da Informação) e critérios técnicos.



EMESCAM

- b) **Critérios técnicos** - são identificados pelo tempo de uso do equipamento, porcentagem de uso de recursos de processamento, capacidade de armazenamento, acesso à rede e demanda de manutenções corretivas.

3.1. Ampliação

3.1.1 - Aquisição de equipamentos

Todas as aquisições deverão buscar garantia e assistência técnica que acompanhem o equipamento enquanto o mesmo estiver sendo utilizado para algum serviço ou função considerado “crítico” para organização durante seu ciclo de vida.

Computador, servidor e ativos de rede: A solicitação de novo equipamento deve ser enviada para análise e parecer da Direção da EMESCAM, após aprovada a solicitação deve ser encaminhada a Gerência de Tecnologia da Informação que, por sua vez, definirá as configurações de hardwares e softwares necessárias.

Impressora: A solicitação de novo equipamento deve ser enviada para análise e parecer da Direção da EMESCAM, após aprovada a solicitação deve ser encaminhada a Gerência de Tecnologia da Informação que irá requisitar o equipamento a empresa contratada de outsourcing de impressão.

Equipamentos portáteis (notebooks e laptops): Os equipamentos deste tipo devem ser tratados com muita atenção pois possuem características que os diferenciam dos computadores de mesa. Em geral possuem um custo de propriedade 30% maior porque podem ser transportados e seus componentes são diferenciados. Há maior risco de segurança (quebra, roubo e consequente perda da informação), há maior custo de manutenção de peças devido as tecnologias empregadas (miniaturização e menor consumo de energia). Isto explica este percentual adicional no custo de propriedade. Portanto a aquisição de equipamentos deste tipo deve ser analisada tendo em vista o perfil do trabalho que será executado. Somente será vantajoso se houver, de fato, a necessidade de mobilidade e portabilidade, além da análise do perfil das aplicações que serão executadas nestes equipamentos. A solicitação de novo equipamento deve ser enviada para análise e parecer da Direção da EMESCAM, após aprovada a solicitação deve ser encaminhada ao Setor de Tecnologia da Informação que, por sua vez, definirá as configurações de hardwares e softwares necessárias



EMESCAM

3.1.2 - Aquisição de software

As disciplinas ou usuários que necessitam de softwares diferentes dos instalados, devem seguir o seguinte procedimento:

Software gratuito: Realizar chamado através do Sistema de Solicitação de Serviço, GLPI, com antecedência de 30 dias, para que seja realizada instalação do mesmo em tempo hábil.

Software comercial: A solicitação de novo Software deve ser enviada para análise e parecer da Direção da EMESCAM, contendo o nome do software, local de instalação e justificativa. Após autorizada, a solicitação é enviada para Gerência de Tecnologia da Informação, tomar as devidas providências e encaminhar ao setor de compras.

3.1.3 – Expansão ou reforma de ambiente físico

Se houver necessidade de expansão ou reforma, esta é prevista no ano anterior para que a obra civil seja executada e a instalação se dê em tempo hábil. De acordo com o Planejamento Orçamentário.

Após aprovada pela Direção da EMESCAM, a necessidade de expansão ou reforma deve ser encaminhada ao Setor de Tecnologia da Informação que, por sua vez, definirá as configurações de hardwares e softwares necessárias, bem como o projeto de implantação, cabeamento estruturado e/ou rede sem fios e encaminhará para o Setor de Compras.

3.2. Atualização (upgrade)

3.2.1 - Computador

A EMESCAM possui um conjunto básico de aplicações (assim chamados os programas básicos instalados no computador do usuário) composto de:

- Sistema operacional;
- Programa de edição de texto;
- Programa de planilha eletrônica;
- Programa de montagem de apresentação;



EMESCAM

- Programa cliente para correio eletrônico;
- Programa de proteção contra vírus;
- Programa de voz para portadores de necessidades especiais.

Os programas ou “softwares” são atualizados constantemente de forma automatizada. Anualmente é verificado se a expansão de memória, disco rígido e processador atendem as necessidades de uso.

Laboratórios: Se a configuração dos computadores dos laboratórios não forem, suficientes para as necessidades das evoluções dos softwares utilizados nas práticas acadêmicas, novos computadores serão adquiridos seguindo procedimentos conforme consta no item 4. Os computadores remanejados dos laboratórios serão distribuídos para atividades administrativas que requerem baixa capacidade de processamento.

Estação de Trabalho (atividades administrativas): Se a configuração do computador não for suficiente para as necessidades administrativas, caso não seja possível a atualização (upgrade), novos computadores são adquiridos, seguindo procedimento conforme consta no item 4.

Quando os computadores não atendem mais as necessidades, os mesmos são vendidos para empresas especializadas na destinação adequada para esse tipo de equipamento.

3.2.2 - Servidor de rede

Os softwares executados nos servidores geralmente desempenham funções bastantes críticas e de utilidade geral (são utilizados por todos) e normalmente estão relacionados com o funcionamento básico da infraestrutura de rede, sendo imprescindíveis para manutenção da estrutura dos serviços prestados.

Os servidores possuem rotina agendada de atualização de software e periodicamente são consideradas as necessidades de expansão de seus componentes para que possam atender as diversas disponibilidades dos recursos, caso não seja possível a atualização (upgrade), é solicitado um novo equipamento físico ou solução cloud (backup em nuvem), seguindo procedimento de aquisição, conforme consta no item 4.



EMESCAM

3.2.3 - Impressoras

A EMESCAM possui no seu parque de impressão impressoras próprias e locadas, sendo atualmente a maioria locada (contrato de outsourcing). A impressora própria ao apresentar defeito é avaliada pelo Setor de Tecnologia da Informação o custo e benefício de realizar o conserto e, caso se chegue à conclusão que é inviável o conserto, solicitamos a empresa responsável pelo outsourcing a instalação de uma impressora locada, conforme descrito no item 4.1.1.

A empresa contratada é responsável pela manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos por eles locados e, em caso de defeito, nos proporciona maior agilidade e qualidade na disponibilização do equipamento.

3.2.4 - Ativos de rede

Os equipamentos que compõem a infraestrutura de rede também devem ser considerados quanto aos seus ciclos de vida. Além de efetuarmos a troca de acordo com seu ciclo de vida útil, estamos continuamente analisando os dados de acesso e verificarmos possíveis riscos que possam comprometer o funcionamento de nossa rede.

4. Manutenção

O Setor de Tecnologia da Informação da EMESCAM possui uma equipe de analistas e técnicos. Essa equipe é responsável por manter a infraestrutura de Tecnologia da Informação em condições perfeitas de uso, oferecendo serviços de suporte, manutenção preventiva e manutenção corretiva.

O Setor de Tecnologia da Informação planeja e executa um cronograma de manutenção preventiva anualmente em todos os equipamentos utilizados por alunos e professores, em sala de aulas e laboratórios.

5.1 - Procedimento de manutenção dos equipamentos, em linhas gerais

Se o equipamento se encontra em período de garantia, este é destinado ao fornecedor para que as providências sejam tomadas.



EMESCAM

Quando o computador não está mais em garantia e o problema é simples, o técnico do Setor de Tecnologia da Informação realiza a manutenção do mesmo.

Para os problemas mais complexos, o técnico do Setor de Tecnologia da Informação recolhe o equipamento e avalia se a manutenção deve ser realizada internamente ou se o equipamento deve ser enviado para uma assistência técnica especializada.

As manutenções corretivas são realizadas através das ocorrências identificadas na manutenção preventiva e também podem ser solicitadas pelos usuários diretamente ao Setor de Tecnologia da Informação através do Sistema de Solicitação de Serviço, GLPI.

5.2 - O suporte e manutenção dos equipamentos obedecem ao seguinte Programa de Manutenção:

5.2.1 - Manutenção Permanente: Realizada pelo funcionário do Suporte de Sala nas salas de aula e laboratórios. Consiste na verificação diária do funcionamento dos computadores, antes do início da utilização nos laboratórios e salas de aula;

5.2.2 - Manutenção Preventiva: Realizada anualmente nos laboratórios, salas de aula e sala dos professores pelo técnico do Setor de Tecnologia da Informação, onde é realizada a formatação de todos os computadores e a verificação das conexões e estado geral dos equipamentos;

5.2.3 - Manutenção Corretiva (interna): Realizada pelo técnico do Setor de Tecnologia da Informação. Consiste na solução dos problemas detectados na manutenção permanente e preventiva. Realiza manutenção e/ou troca de componentes;

5.2.4 - Manutenção Corretiva (externa): Realizada por empresa de suporte externo. Consiste na solução dos problemas detectados na manutenção permanente e preventiva, não solucionados pela manutenção corretiva interna e cujos equipamentos necessitem de manutenção e/ou troca de componentes. As manutenções externas são realizadas por empresas contratadas pelo Setor de Compras.



EMESCAM

5. Disposições Gerais

As informações contidas nessa política são complementadas pelas normas estabelecidas na política de segurança da informação da EMESCAM, disponibilizada no endereço (<http://www.emescam.br/informatica>).

A EMESCAM se reserva o direito de atualizar, alterar, anular toda ou em parte as normas aqui contidas, a qualquer momento, mediante comunicação a todos os usuários.

Uma versão atualizada desta política estará sempre disponível em local apropriado no portal da EMESCAM.