



PLANO DE MANUTENÇÃO E ATUALIZAÇÃO DOS EQUIPAMENTOS

SÃO MATEUS - ES

2010

PLANO DE MANUTENÇÃO E ATUALIZAÇÃO DOS EQUIPAMENTOS

A Faculdade Vale do Cricaré (FVC), dispõe atualmente de infraestrutura de tecnologia da Informação com rede de computadores híbrida que interliga equipamentos entre microcomputadores, impressoras, multifuncionais entre outros.

A IES conta com uma estrutura própria de acesso à Internet, para uso acadêmico, que opera com velocidade máxima de 120 MB por banda larga de fibra ótica, disponível através de computadores ligados a rede cabeada em diversos pontos de transmissão de rede sem fio, cobrindo todo perímetro da instituição.

Este recurso está disponível internamente aos alunos, tanto para as atividades de aula como para as atividades extra aula, oferecendo possibilidades de pesquisa e desenvolvimento de trabalhos.

Para manter esta infraestrutura, a Faculdade conta com um corpo técnico especializado, responsável pela manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos.

PROCEDIMENTOS PARA A SOLICITAÇÃO DE MANUTENÇÃO DOS LABORATÓRIOS - O responsável pelo laboratório encaminha diariamente ao NTI o mapa de agendamento dos laboratórios. O NTI comunica aos integrantes lotados nos laboratórios para procederem a verificação quanto a disponibilidade do recurso solicitado e seu estado de funcionamento.

- I. Havendo indisponibilidade de recurso, verifica se essa pode ser suprida. Se possível providencia o material, senão, comunica ao responsável pelo laboratório para comunicar ao solicitante da impossibilidade de atendimento.
- II. Ocorrendo problemas de “HARWARE” ou “SOFTWARE”, providencia a regularização dos problemas. Ocorrendo a impossibilidade dos reparos em tempo hábil para uso, comunica o fato ao responsável pelo laboratório.

§ 1º - Procedimentos para mudança de local de equipamentos:

- a. O chefe do setor solicita ao NTI (manutenção), por meio da caixa postal do chefe do setor, a instalação necessária para uso dos recursos computacionais no novo local (pontos de energia, rede, dutos para cabeamentos).
- b. Procedimento para solicitação de “HARDWARES” E “SOFTWARES”: O setor encaminha a solicitação ao NTI através de e-mail, descrevendo as características necessárias de “HARDWARE” e “SOFTWARE”, justificando o objetivo da solicitação e expondo os resultados que espera alcançar.
- c. O NTI analisa a solicitação. Nessa análise poderão ser identificados recursos diferentes aos solicitados, entretanto mais eficazes nos resultados, que deverá ser discutido com o solicitante.
- d. Havendo disponibilidade para atendimento da solicitação, providencia ordem de serviço para instalação dos recursos pedidos.
- e. Não havendo disponibilidade para atendimento da solicitação, providencia ordem de serviço para instalação para instalação dos recursos pedidos.
- f. Não havendo disponibilidade para atendimento e julgado necessário o pleito, encaminha a solicitação á gerencia para avaliar a aquisição dos recursos que, até o limite de sua alçada, poderá autorizar ao setor de suprimento a tomada de preços e a compra.
- g. Ocorrendo impedimento para compra, comunica ao setor solicitante o fato.

§ 2º - Procedimentos para chamado de reparos nos recursos computacionais:

- I. O usuário envia chamado técnico por meio e-mail do NTI.
- II. O NTI encaminha o técnico para avaliação e solução do chamado.
- III. Ocorrendo a falta da solução por necessidade de substituição do equipamento, providencia a troca, caso exista o equipamento em estoque.

DOS LABORATÓRIOS – infraestrutura dos ambientes e a composição.

§ 1º - Laboratório de Informática I

- a. Quantidade de equipamento: 24
- b. Turno Matutino – alunos e professores da faculdade (agendamento)

- c. Turno Vespertino – alunos e professores da faculdade (agendamento)
- d. Turno Noturno - alunos e professores da faculdade (agendamento)
- e. Sistema operacional instalado;
- f. Softwares de uso específico solicitados pelos docentes;
- g. Software de antivírus: sim
- h. Localizado em uma sala com janelas de dimensões em alumínio, com vidro, para maior ventilação do ambiente; luminárias com lâmpadas de Led; 01 (um) quadro branco; 02 (dois) aparelho de ar condicionado; quadro de distribuição de energia elétrica, tomadas 127V; mesas para computador.

§ 2º - Laboratório de Informática II

- a. Quantidade de equipamento: 31
- b. Turno Matutino – alunos e professores da faculdade (agendamento)
- c. Turno Vespertino – alunos e professores da faculdade (agendamento)
- d. Turno Noturno - alunos e professores da faculdade (agendamento)
- e. Sistema operacional instalado;
- f. Softwares de uso específico solicitados pelos docentes;
- g. Software de antivírus: sim
- h. Localizado em uma sala com janelas de dimensões em alumínio com vidro, para maior ventilação do ambiente; luminárias contendo lâmpadas fluorescentes; 01 (um) aparelho de ar condicionado; de distribuição de energia elétrica, tomadas 127V; mesas para computador.

§ 3º - Laboratório de Informática III

- a. Quantidade de equipamento: 50
- b. Turno Matutino – alunos e professores da faculdade (agendamento)
- c. Turno Vespertino – alunos e professores da faculdade (agendamento)
- d. Turno Noturno - alunos e professores da faculdade (agendamento)
- e. Sistema operacional instalado;
- f. Softwares de uso específico solicitados pelos docentes;
- g. Software de antivírus: sim

§ 4º - Laboratório Móvel

- a. Quantidade de equipamento: 23
- b. Turno Matutino – alunos e professores da faculdade (agendamento)
- c. Turno Vespertino – alunos e professores da faculdade (agendamento)
- d. Turno Noturno - alunos e professores da faculdade (agendamento)
- e. Sistema operacional instalado;
- f. Softwares de uso específico solicitados pelos docentes;
- g. Software de antivírus: sim

§ 5º - BIBLIOTECA - Área de pesquisa virtual, com sala disponibilizada e espaço próprio de acesso.

- a. Quantidade de equipamento: 10
- b. Turno Matutino – alunos e professores da faculdade (agendamento)
- c. Turno Vespertino – alunos e professores da faculdade (agendamento)
- d. Turno Noturno - alunos e professores da faculdade (agendamento)
- e. Sistema operacional instalado;
- f. Softwares de uso específico solicitados pelos docentes;
- g. Software de antivírus: sim

DOS PROCEDIMENTOS DE SEGURANÇA:

- a. O Laboratório de Informática da Instituição funcionará das 08h às 17h, para necessidade da comunidade externa, bem como os computadores da biblioteca para pesquisa e trabalhos acadêmicos, de segunda a sexta-feira, e no período noturno 18h às 22h.
- b. Procedimentos de segurança:
- c. *Segurança Lógica*: Manter atualizado programas, antivírus, firewall, bloqueador de sites e downloads, dentre outros;
- d. *Segurança Física*: Vistoria com frequência equipamentos elétricos, instalações elétricas e demais componentes do laboratório, como cadeiras e mesas.
- e. O laboratório de informática possui funcionário para monitoração e orientação aos alunos fora do horário de aula, e sempre alguém de plantão para auxiliar o professor no período de aula.

- f. O laboratório de informática possui funcionário para manutenção, limpeza e correção de falhas nos equipamentos diariamente. A atualização de equipamentos acontece semestralmente, de acordo com a necessidade de utilização por parte dos alunos ou professores.

DOS COMPUTADORES EXTERNOS - Para o uso de computadores que não estejam em rede da instituição, tais como: notebooks ou computadores externos que possam vir a ser utilizados por prestadores de serviços a instituição, será utilizada a rede específica wireless (rede sem fio) que fornecerá o acesso a internet, sem colocar em risco o sistema operacional através de autorização do NTI.

§ ÚNICO - Não será permitido plugar nenhum computador, notebooks e outros hardwares que não estejam autorizados pelo administrador de rede em setores privativos da instituição, ou seja, setores como: secretaria acadêmica, Administrativo/Financeiro.

DOS DESKTOPS (ÁREA DE TRABALHO) - Os desktops serão padronizados com o logotipo (símbolo institucional) da Faculdade, devidamente identificado por setor. Todos os arquivos feitos no pacote Office obrigatoriamente deverão ser salvos no meu computador, disco mapeado (Z:), com isto, estamos primando pela segurança, pois caso ocorra alguma eventualidade seja no equipamento (hardware), formatação ou de ordem externa, não irá colocar em risco os arquivos.

§ 1º - Caso o colaborador não execute tal procedimento, a instituição não se responsabilizará por danos, reclamações, ou desculpas de arquivos que venham perder pertencente e primordial a instituição, tal situação será passível de advertência e penalidades.

§ 2º - Todas as ações serão monitoradas mediante programa instalado no servidor.

§ 3º - Em todas as estações de trabalho serão instalados antivírus corporativo, permitindo assim, atualizações constantes dos programas.

DA MANUTENÇÃO NOS EQUIPAMENTOS TECNOLOGICOS E HARDWARE

A Faculdade Vale do Cricaré possui o NÚCLEO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (NTI) terceirizado, este setor é responsável por manter os equipamentos de hardware em condições perfeitas de uso, oferecendo serviços de suporte, onde é planejando e executando um cronograma de manutenção preventiva anualmente em todos os equipamentos de Tecnologia da Informação da IES.

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

§ 1º - Manutenções Corretivas; são realizadas através das ocorrências identificadas na manutenção preventiva. E também podem ser solicitadas pelos usuários diretamente ao NTI.

§ 2º - Manutenção Permanente; Consiste na verificação diária do funcionamento normal de todos os computadores, antes do início de utilização do Laboratório de Informática;

§ 3º - Manutenção Preventiva; realizada semanalmente no Laboratório de Informática, onde é realizada a verificação das conexões e estado geral dos equipamentos;

§ 4º - Manutenção Corretiva (interna): Realizada pelo técnico. Consiste na solução dos problemas detectados na manutenção permanente e preventiva;

§ 5º - 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.

DO PRAZO DE TROCA DE HARDWARE E INTERFACE E OUTRAS NECESSIDADES – Conforme descrito no artigo 28, os equipamentos são realizados atividades de manutenção e no caso de defeito em seus componentes, a substituição deste é realizada. Os 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.

Seguindo um processo de solicitação de compra que é encaminhado através de formulário para o Setor de Departamento de Compras da IES.

DA EXPANSÃO DO PARQUE TECNOLÓGICO, CONSERVAÇÃO, IMPLEMENTAÇÃO E ATUALIZAÇÃO DE SOFTWARE

- Anualmente são revistas todas as necessidades de atualização tecnológica do parque de equipamentos e softwares da IES. Estas revisões são baseadas no orçamento corporativo para investimentos. As revisões acontecem geralmente em cada semestre letivo nos meses de janeiro e julho, acompanhando o início dos períodos letivos semestrais.

§ 1º - Para fazer frente aos desafios da prestação de serviços de Tecnologia da Informação a IES tem, ao longo do tempo, adequado a Gestão da Tecnologia da Informação ao Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI).

§ 2º - Com seu parque tecnológico atual, atende satisfatoriamente 15 (quinze) cursos: Administração, Ciências Contábeis, Análise Desenvolvimento de Sistemas, Direito, Pedagogia, Comunicação Social – Publicidade e Propaganda, Educação Física, Enfermagem, Engenharia de Produção, Engenharia Mecânica, Engenharia Ambiental e Sanitária, Arquitetura e Urbanismo, História, Psicologia e Fisioterapia.

§ 3º - O Plano Gestor da Tecnologia da Informação tem como objetivo de fornecer diretrizes para a organização, alinhando tecnologia e planejamento e alocando de maneira estruturada os recursos orçamentários de infraestrutura tecnológica. Este plano abrange os seguintes componentes de Tecnologia da Informação:

- I. Infraestrutura;
- II. Hardware;
- III. Softwares acadêmicos;
- IV. Equipamentos de rede;
- V. Sistemas Operacionais;
- VI. Comunicações;
- VII. Pessoas (responsáveis pelos serviços);
- VIII. Processos.

DOS RECURSOS A SEREM AMPLIADOS A CURTO E A LONGO PRAZO

A expansão da infraestrutura e sistemas de tecnologia deve ser prevista no PDI (Plano de Desenvolvimento Institucional) da IES, após aprovação dos diretores e

mantenedores, a necessidade de ampliação deve ser encaminhada ao Departamento de Tecnologia que, por sua vez, definirá as configurações de hardwares e softwares necessárias, bem como o projeto de implantação.