

ESCOPO TÉCNICO DOS NATIs

1. Apresentação

Este documento tem por objetivo definir o escopo técnico dos Núcleos de Apoio à Tecnologia da Informação (NATIs). Os NATIs trabalham dentro do modelo estabelecido pela Coordenação de Serviços e Suporte ao Usuário (CSSU) e são responsáveis pela descentralização das atividades da Superintendência de Tecnologia da Informação (STI), devendo responder aos interesses da unidade organizacional onde está instalado, mas com total observância técnica quanto ao que estabelece a STI. Os NATIs compreendem apenas as estruturas criadas com a participação da STI.

2. Atividades Previstas no Escopo Técnico dos NATIs

- a) Realizar manutenção preventiva e corretiva (revisão de hardware, formatação de HD, instalação de sistema operacional, drivers e aplicativos) dos computadores pertencentes ao patrimônio da UFPE nos setores administrativos, laboratórios e salas de aula, entre outros circunscritos em sua área de abrangência.
 - i. Realizar a identificação e substituição de componentes defeituosos (memória, fonte, HD, etc) em computadores desktop, condicionado à disponibilidade de peças para reposição.
 - ii. Realizar a instalação e configuração de sistemas operacionais (Windows ou Linux), desde que haja licença adequada para utilização do mesmo.
 - iii. Realizar a instalação e configuração de drivers necessários para a utilização de periféricos, tais como impressoras, mouse, teclado e unidades de armazenamento externo.
 - iv. Realizar a instalação e configuração de aplicativos previstos na “Relação de Softwares Básicos para Configuração de Microcomputadores” definida pela STI (editor de texto, editor de imagem, proteção anti-malware, entre outros).
 - v. Realizar a instalação de outros aplicativos para trabalho, mediante justificativa, desde que estes não apresentem riscos e haja licença adequada para utilização do mesmo.

- vi. Para os equipamentos com garantia vigente, acionar as empresas responsáveis pelo reparo dos mesmos, inclusive, acompanhando o diagnóstico, recolhimento, devolução e eventuais serviços técnicos realizados nas dependências da UFPE.

- b) Prover suporte aos usuários circunscritos em sua área de abrangência para identificação e correção de falhas de funcionamento (bugs) ou de configuração nos sistemas operacionais e aplicativos instalados (desde que sejam aplicativos previstos na “Relação de Softwares Básicos para Configuração de Microcomputadores”).

- c) Verificar as condições de infraestrutura para a instalação de equipamentos de TIC em sua área de abrangência (espaço físico, pontos elétricos, pontos de redes, climatização e segurança), devendo recomendar correções e ajustes aos usuários, sempre que julgar necessário.

- d) Realizar, em sua área de abrangência, avaliação dos equipamentos de TIC sem uso, devendo fornecer ao usuário laudo técnico que ateste sua condição.

- e) Em sua área de abrangência, fornecer apoio técnico no que diz respeito à infraestrutura de TIC, incluindo configuração de equipamentos para eventos e atividades que assim necessitem.

- f) Apoiar a STI na administração da infraestrutura de rede e telefonia circunscrita em sua área de abrangência, agindo na verificação de equipamentos e pontos de rede e telefonia.
 - i. Orientar os usuários quanto à configuração e utilização dos serviços de rede.
 - ii. Apoiar a STI na avaliação da cobertura da rede cabeada e sem fio.
 - iii. Comunicar à STI irregularidades na utilização da rede (equipamentos clandestinos).
 - iv. Prezar pela conservação e segurança das Salas de Comunicação.

- g) Configurar serviços básicos de rede para os usuários de TIC circunscritos em sua área de abrangência, incluindo configuração e compartilhamentos de pastas e impressoras de rede.

3. Atividades NÃO Previstas no Escopo Técnico dos NATIs

- a) Realizar atendimento de solicitação não formalizada por meio da Central de Serviços da STI, ressalvados casos excepcionais a serem analisados pelo responsável da área de gestão dos NATIs na STI.
- b) Realizar, por conta própria ou à pedido do usuário, backup (cópia de arquivos ou documentos), sendo esta atividade de caráter pessoal e de responsabilidade do usuário, que deve, inclusive, providenciar mídia de armazenamento (HD externo, pendrive, etc) para salvar os arquivos. Cabe aos NATIs orientá-los quanto ao processo e dar apoio técnico no que for possível.
- c) Fornecer suporte à utilização ou configuração de aplicativos específicos que não estejam previstos na “Relação de Softwares Básicos para Configuração de Microcomputadores”. <https://tinyurl.com/2xh78cpb>
- d) Realizar correções ou reparos em instalações elétricas, cabos e tomadas ou equipamentos de alimentação tais como estabilizadores e Nobreaks (Com exceção dos equipamentos das Salas de Comunicação, que terão atendimento previsto pela COORDENAÇÃO DE MICROINFORMÁTICA da STI).
- e) Realizar atividades sistemáticas de logística, armazenamento, transporte ou distribuição de equipamentos, mesmo em sua área de abrangência.
- f) Realizar manutenção preventiva ou corretiva, de hardware ou software, em equipamentos de TIC particulares que não pertençam ao patrimônio da UFPE.
- g) Gerenciar, operar ou administrar o funcionamento de laboratórios de informática ou outras estruturas de TIC em salas de aula ou afins, cabendo ao NATI apenas a manutenção e configuração dos equipamentos.
- h) Atender interesses particulares dos usuários e prover qualquer tipo de suporte à equipamentos e aplicativos que não estejam diretamente relacionados com as atividades fins da universidade.
- i) Realizar ativação ou outras atividades de configuração nos pontos de redes ou de telefonia, cabendo estas ações aos setores especialistas da STI.
- j) Realizar modificações, expansões ou ainda conectar equipamentos na infraestrutura de rede e telefonia da UFPE, sem o consentimento ou

participação da STI.

- k) Realizar tarefas operacionais e não-técnicas, de apoio administrativo ou às atividades de ensino, tais como ligar, desligar ou operar equipamentos como computadores, monitores ou projetores.

4. Equipamentos que NÃO possuem manutenção de HARDWARE prevista para os NATIs:

- 4.1. Projetores e equipamentos de SOM e VÍDEO;**
- 4.2. Notebooks;**
- 4.3. Tablets e Kindles;**
- 4.4. Roteadores e Switches;**
- 4.5. Impressoras e Scanners;**
- 4.6. Monitores;**
- 4.7. Mouse;**
- 4.8. Smartphones.**

5. OBSERVAÇÕES GERAIS:

5.1 Em relação a notebooks, apesar de não terem manutenção de hardware prevista para os NATIs, a instalação de drivers ou demais softwares para habilitar estes equipamentos poderá ser feita por eles, bem como, o acionamento da garantia do equipamento (caso a mesma ainda esteja vigente).

5.2 Os setores específicos de Telefonia e Redes na STI poderão ser acionados para serviços relacionados a seu escopo.

5.3 A UFPE possui contrato vigente com empresa terceirizada para atender às demandas relacionadas a impressoras LEXMARK. Os chamados deverão ser registrados na Central de Serviços da STI.