




Ministério da Educação
Universidade Federal de Pernambuco
Núcleo de Tecnologia da Informação

	Documento de Escopo Técnico	V. 20180820
	Núcleos de Apoio à Tecnologia da Informação (NATIs)	
	Elaboração: CAD/NTI	

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 Atendimento Descentralizado (CAD) e são responsáveis pela descentralização das atividades do NTI, devendo responder aos interesses do centro onde está instalado, mas com total observância técnica e administrativa quanto ao que estabelece o NTI. Os NATIs compreendem apenas as estruturas criadas com a participação do NTI.

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 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 dos *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 no Catálogo de Software definido pelo NTI (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 no Catálogo de Softwares).
- 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 o NTI 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 a configuração e utilização dos serviços de rede.
 - ii) Apoiar o NTI na avaliação da cobertura da rede cabeada e sem fio.
 - iii) Comunicar ao NTI irregularidades na utilização da rede (equipamentos clandestinos).
 - iv) Prezar pela conservação e segurança das Salas de Comunicação.
 - v) Controlar o acesso às Salas de Comunicação e acompanhar serviços externos.
- g) Configurar serviços básicos de rede para os usuários de TIC circunscritos em sua área de abrangência, incluindo configuração e compartilhamento de pastas e impressoras de rede.

3. Atividades NÃO previstas no escopo técnico dos NATIs

- a) 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.
- b) Fornecer suporte à utilização ou configuração de aplicativos específicos e que não estejam previstos no Catálogo de Softwares, podendo o NATI oferecer algum apoio ao usuário no que for possível.

- c) Realizar correções ou reparos em instalações elétricas, cabos e tomadas ou equipamentos de alimentação tais como estabilizadores e *nobreaks*.
- d) Realizar atividades sistemáticas de logística, armazenamento, transporte ou distribuição de equipamentos, mesmo em sua área de abrangência.
- e) Realizar manutenção preventiva ou corretiva, de *hardware* ou *software*, em equipamentos de TIC particulares, que não pertençam ao patrimônio da UFPE.
- f) Gerenciar, operar ou administrar laboratórios de informática ou outras estruturas de TIC em salas de aula ou afins, cabendo ao NATI apenas a manutenção e configuração dos equipamentos.
- g) Realizar verificação, instalação ou manutenção de equipamentos não convencionais, de uso específico para atividades de pesquisa ou ensino.
- 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 administrativas nos ponto de redes ou de telefonia, cabendo estas ações aos setores especialistas do NTI.
- j) Realizar modificações, expansões ou ainda conectar equipamentos na infraestrutura de rede e telefonia da UFPE, sem o consentimento ou participação do NTI.
- 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.