

Seguindo as normativas oficiais atribuídas ao funcionamento dos NATIs, listamos os principais pontos que norteiam as atividades e serviços de responsabilidade do NATI-CCS.

1. ESCOPO DE SERVIÇO DOS NATI-UFPE

- 1.1 - Executar reparos em CPU's a nível de substituição de componentes defeituosos (identificação e substituição conforme o item 4.3) como memória , fonte, processador,drivers, HD e etc.
- 1.2 - Realizar manutenção preventiva nos laboratórios de Graduação seguindo os procedimentos definidos.
- 1.3 - Manutenção de microcomputadores incluindo: revisão do hardware, formatação de HD, instalação do sistema Operacional juntamente com seus drivers e aplicativos conforme item 1.4, e ainda configuração de rede.
- 1.4 - Instalar sistemas operacionais e aplicativos Windows, MS Office, Linux, Open Office e antivírus.
- 1.5 – Fornecimento de suporte a problemas funcionais do sistema operacional Windows e da ferramenta MS Office e não quanto a dúvidas do usuário na utilização de tais ferramentas.
- 1.6 - Verificação de condições físicas para instalação de computadores(espaço físico, instalação elétrica, redes, climatização e segurança) recomendando correções com apoio do GAPTI quando necessário.
- 1.7 - Manutenção do banco de dados do parque de TI referente ao centro de responsabilidade do respectivo NTI segundo diretivas definidas pelo PRACTIC.
- 1.8 - Reporta-se ao GAPTI periodicamente quando da necessidade de materiais de reposição ou ferramentas.
- 1.9 - Dar apoio às políticas para a utilização de TI, especificadas pelo NTI.
- 1.10 - Prestar apoio a eventos em que se façam necessários recursos de TI.

2. NÃO FAZ PARTE DO ESCOPO NATI

- 2.1 - Especificação de equipamentos e acessórios de TI, repassando, nesse caso, a responsabilidade ao GAPTI-NTI.
- 2.2 - Realizar backup de arquivos específicos de usuários (ver item 4.4).
- 2.3 - Instalação e/ou suporte de aplicativos específicos de usuários.
- 2.4 - Correções de infra-estrutura física (instalação elétrica, infra-estrutura de redes etc.)
- 2.5 - Transporte de equipamentos.
- 2.6 - Manutenção e/ou suporte de equipamentos particulares.
- 2.7 - Gerenciar laboratórios de informática ou quaisquer outras estruturas de TI.
- 2.8 - Atender a interesses particulares que não estejam diretamente relacionados com as atividades da universidade.

3. RESPONSABILIDADES DO COORDENADOR DO NATI

- 3.1 - Avaliar periodicamente o desempenho dos bolsistas relatando mensalmente ao GAPTI e propondo substituição quando necessário.
- 3.2 - Elaboração de relatórios mensais com as atividades realizadas pelo NATI referentes ao NgTIC.
- 3.3 - Coordenação do atendimento aos usuários.
- 3.4 - Definição de prioridades na realização dos serviços com apoio da direção do centro, quando necessário.
- 3.5 - Supervisionar as atividades periódicas realizadas pelo NATI (ex.: Parque computacional, manutenção preventiva etc).
- 3.6 - Controle de peças de reposição.
- 3.7 - Controle das ferramentas.
- 3.8 - Garantir que os serviços sejam realizados conforme critérios de atendimento.
- 3.9 - Garantir histórico de atendimento, para fins estatísticos.
- 3.10 - Manter o GAPTI informado quando do acontecimento de quaisquer situações adversas.
- 3.11 - Participar de reuniões periódicas convocadas pelo GAPTI para avaliação e revisão de diretrizes.
- 3.12 - Gerenciar horário de atendimento do NATI e cumprimento de carga horária dos bolsistas.

4. PROCEDIMENTOS DE ATENDIMENTO

- 4.1 - Todos os serviços deverão ser atendidos por ordem de chamada.
- 4.2 – Qualquer chamado só poderá ser atendido mediante registro no NTI@TENDE ou apresentação de ofício quando não houver possibilidade de registro no sistema.
- 4.3 – Peças de reposição que se fizerem necessárias durante a manutenção dos equipamentos deverão ser disponibilizadas pelos solicitantes quando da indisponibilidade das mesmas.
- 4.4 - Serviços que ofereçam riscos a integridade dos dados dos usuários só serão realizados após realização de backup (ver: 2.2) e autorização por escrita do usuário.
- 4.5 - Os equipamentos recebidos deverão ser conferidos e suas características básicas de hardware documentadas conforme método de registro a ser definido.
- 4.6 - Equipamentos em garantia só serão atendidos quanto a serviços de software, ficando a cargo do usuário o envio do equipamento para os respectivos fornecedores quando constatado problema de hardware (ex.: memória, HD, placa mãe etc.)