

NORMA TÉCNICA PARA A SOLICITAÇÃO DE SUPORTE TÉCNICO JUNTO AO GRC

Referência: NT-AI.01.04.01

<http://intranet.unesp.br/ai/regulamentos/nt-ai.01.04.01.pdf>

Data: 16/09/1998

STATUS: EM VIGOR

A Assessoria de Informática, órgão executivo responsável pela normatização e padronização de procedimentos referentes à área de informática, de acordo com o Regulamento Geral para Uso e Administração de Computadores e Redes da UNESP (RG-AI.00.01.01, Portaria UNESP 65/98), define a seguinte NORMA TÉCNICA:

1. RESUMO

O GRC (Grupo de Redes de Computadores) é o departamento encarregado da administração da unespNET. Sendo um grupo especializado em serviços de rede, ele deve fornecer suporte técnico às unidades e intervir nos casos em que dificuldades locais possam comprometer o bom funcionamento da rede. Esta norma técnica pretende formalizar padrões de atuação a serem seguidos para a solicitação do suporte do GRC.

2. PALAVRAS CHAVES

Suporte técnico, GRC, Grupo de Redes de Computadores, unespNET.

3. NORMA TÉCNICA

- 3.1. Somente poderão utilizar o serviço de suporte técnico os funcionários envolvidos com a administração da rede nas unidades, especificamente os servidores cadastrados na lista sysman-l, indicados pelo Gerente do Polo Computacional.
- 3.2. Somente poderão ser solicitados serviços de suporte técnico ao GRC quando motivados por questões que envolvam administração, projeto, operação e normatização de redes de computadores.
- 3.3. A solicitação de suporte técnico deve se dar preferencialmente através de correio eletrônico para o endereço suporte-redes@unesp.br. O horário para fornecimento de suporte técnico do GRC, por telefone, será das 15:00 às 18:00 horas no número (011)252-0421. No caso da ocorrência de problemas urgentes, que comprometam o funcionamento da rede ou de serviços de rede, o serviço de suporte por telefone poderá ser prestado em caráter emergencial no período das 8:30 às 20:30 hrs.
- 3.4. Somente será fornecido suporte aos serviços de rede implementados na conformidade das normas vigentes. Serviços implementados através de software com marcas, tipos ou

números de versão divergentes das definidas em normas, não terão garantia de suporte do GRC.

- 3.5. O GRC atuará ativamente (ainda que não haja solicitação de suporte) quando da ocorrência de problemas que perturbem o bom funcionamento da rede. Esta atuação pode incluir o desligamento de algum serviço ou mesmo da unidade que contenha a fonte do problema.
- 3.6. As implementações, configurações e alterações dos serviços de rede devem ser realizadas pelo pessoal especializado dos Polos, devendo o suporte técnico se limitar a instruir o interessado sobre a resolução do problema. Em hipótese alguma estas alterações serão efetuadas diretamente pelo GRC.

Fim de documento - 16/09/1998

Este documento pode ser obtido em

<http://intranet.unesp.br/ai/regulamentos/nt-ai.01.04.01.pdf>