

1 Escopo de atuação – Técnico Residente

Abaixo se encontra a descrição do escopo dos técnicos residentes para o Projeto TIC nas Escolas, bem como as exceções que poderão ocorrer durante os atendimentos com o objetivo de evitar possíveis desvios no atendimento ao cliente Secretaria de Estado da Educação.

1.1 Atuação / Responsabilidades

O técnico residente irá atuar nas seguintes demandas:

- ✓ Detecção e solução de problemas de hardware e software;
- ✓ Problemas na LAN (Cabeamento, Switch, Firewall, etc);
- ✓ Instalar, configurar, efetuar troca de suprimentos e identificar problemas em impressoras e computadores, isolados ou rede;
- ✓ Abrir, acompanhar, validar e solucionar chamados para manutenção dos equipamentos, infraestrutura e internet, quando necessário, através de console de sistema disponibilizado pela SEE;
- ✓ Acompanhamento de técnicos de fornecedores para reparos e manutenções;
- ✓ Inclusão de novas máquinas no domínio de rede;
- ✓ Aplicação de imagem previamente definida;
- ✓ Controlar e zelar pela correta utilização dos equipamentos (Inventário, Instalação de Software, etc.);
- ✓ Auxiliar o diretor técnico do NIT a avaliar a necessidade de substituição ou mesmo de atualização do parque tecnológico das Diretorias de Ensino e Escolas;
- ✓ Executar suporte necessário para garantir o bom funcionamento dos equipamentos e da rede, com substituição, configuração e instalação de softwares, inclusive sistema operacional, hardware, internet;
- ✓ Instalar e prestar assistência nos aplicativos a partir da avaliação das necessidades dos usuários e da SEE;

- ✓ Auxiliar na execução de planos de manutenção dos equipamentos, dos aplicativos, das redes de computadores, infraestrutura e dos sistemas operacionais com devida anuência da SEE;
- ✓ Participar de programa de treinamentos técnicos pertinentes às atividades quando convocado.
- ✓ As atividades operacionais serão definidas e aprovadas pelo responsável local, diretor técnico do NIT;

Nota:

Para as Escolas, além dos itens acima, o técnico deverá atuar como um multiplicador, facilitador de forma a fomentar o uso da tecnologia pelos Professores.

1.2 Exceções

O técnico residente **não** irá atuar nos seguintes casos:

- ✓ Gestão de Suprimentos (Solicitação é realizada pela escola junto a SEE);
- ✓ Guarda dos equipamentos (Responsabilidade da Diretoria de Ensino) – Definir local seguro (sala fechada);
- ✓ Alteração de layout físico ou infraestrutura
- ✓ Problemas elétricos, ampliações de tomadas ou “Benjamin” sem anuência da SEE
- ✓ Instalação de equipamentos novos e de rede sem autorização da SEE. Exemplo: Hubs, tomadas, extensões, etc.
- ✓ Não instalar nenhum tipo de sistema ou aplicativo sem autorização da SEE;
- ✓ Não realizar nenhum tipo de alteração no cabeamento estruturado da Escola;
- ✓ Fornecimento ou substituição de partes e peças de equipamentos;
- ✓ Abertura de equipamentos;
- ✓ Suporte a equipamentos particulares;
- ✓ Armazenamento ou transporte de dados de usuários permanente ou provisoriamente;
- ✓ Logística de equipamentos entre Escolas e/ou Diretorias / SEE.
- ✓ Outras atividades que não façam parte do escopo de TIC serão definidas e aprovadas pelo responsável local, diretor técnico do NIT;

