



**DISTRIBUIÇÃO CONTROLADA**

➤ INTRANET: Para todos os servidores.

<b>QUADRO DE REVISÃO</b>						
<b>N.º</b>	<b>Data da alteração</b>	<b>Revisões efetuadas</b>	<b>Elaboração</b>	<b>Supervisão</b>	<b>Validação pelo Comitê</b>	<b>Aprovaçã o</b>
0		Original	Marcos Teixeira	Ana Barreto	16/12/04	Soraia Victor
1	12/01/05	Inclusão do item 4 – Indicadores	Marcos Teixeira	Ana Barreto	20/01/05	Soraia Victor
2	23/02/05	Alteração no item 3.3	Marcos Teixeira	Ana Barreto	24/02/05	Soraia Victor
3	22/03/05	Alteração do item 4 – Indicadores	Marcos Teixeira	Silvia Kataoka	23/03/05	Soraia Victor
4	07/04/05	Alteração no item 3.4.3	Marcos Teixeira	Silvia Kataoka	07/04/05	Soraia Victor
5	30/07/05	Inclusão do subitem 3 nos itens 3.1 e 3.2; e do subitem 5 no item 3.3	Marcos Teixeira	Silvia Kataoka	01/09/05	Soraia Victor
6	25/01/06	Alteração nos itens 2 e 5.	Marcos Teixeira	Maria Amélia	26/01/06	Valdomiro Távora
7	22/08/06	Alteração(inclusão) no item 3.3(3)	Marcos Teixeira	Maria Amélia	25/08/06	Valdomiro Távora
8	01/11/06	Alteração(inclusão/exclusão) nos itens 3.3 e 3.4.3. Alteração(inclusão) do item 3.4.4	Marcos Teixeira	Maria Amélia	06/11/06	Valdomiro Távora
9	02/06/08	Alterações no título e nos itens 1; 2; 3.1; 3.1(2); 3.2(2); 3.4.1; 3.4.2; 3.4.3	Marcos Teixeira	Maria Amélia	12/06/08	Pedro Timbó
10	27/05/10	Alterações no título	Marcos Teixeira	Maria Amélia	28/05/10	Teodorico Menezes
11	23/06/10	Alterações (inclusões) nos itens 3.4.1; 3.4.2; 3.4.3 e 4 Alterações	Marcos Teixeira	Maria Amélia	24/06/10	Teodorico Menezes



		(exclusões) nos itens 3.4.1; 3.4.2; 3.4.3 e 4				
12	20/06/11	Alteração no Título; Alterações (inclusões) nos itens 1,2,3.1,3.2,3.3(3),3.4.2, 3.4.3 e 5; (exclusões) nos itens 1, 3.1, 3.2, 3.3(3), 3.4.2, 3.4.3 e 5.	Marcos Teixeira	Maria Amélia	21/06/11	Teodorico Menezes
13	26/07/13	Alteração(inclusão/exclusão) nos itens 2; 3.3(6);3.4.1	Marcos Teixeira	Maria Amélia	26/07/13	Valdomiro Távora

## 1. OBJETIVO

Este documento define as principais atividades de gerenciamento de tecnologia da informação no âmbito do Tribunal de Contas do Estado do Ceará, envolvendo a assistência técnica, atendimento aos usuários, definição de padrões de arquivos digitais, licenciamento de software, segurança e rotinas de backups, a serem executados pela Secretaria de Tecnologia da informação.

## 2. MANUTENÇÃO TÉCNICA

### Equipamentos (Servidores, computadores, impressoras, scanners, no-breaks)

A assistência técnica dos equipamentos em garantia, será efetuada através de chamados pela Secretaria de Tecnologia da Informação, sendo o atendimento "on-site" para computadores e servidores, e levados para a empresa responsável para os demais itens. Para equipamentos fora de garantia, os defeitos serão inicialmente avaliados pelo pessoal da Secretaria de Tecnologia da Informação, e caso não encontre solução, deverá ser providenciado o conserto dos mesmos em empresas atuantes no mercado.

Para cada serviço executado através de garantia ou assistência técnica externa, deverá ser arquivada a documentação gerada, na pasta "manutenção técnica".

## 3. ITENS MONITORADOS

### 3.1. Hardware



Não é permitida a abertura das máquinas, troca ou substituição de peças sem o conhecimento prévio da Secretaria de Tecnologia da Informação. Selos de garantia não devem ser violados sob pena de prejudicar a garantia de fábrica.

Processo de monitoramento:

Os computadores (CPU, monitor e teclado), assim como impressoras, serão monitorados utilizando-se de consulta à base de dados do SMP

### **3.2. Software**

O Órgão tem como política interna adquirir as licenças de softwares necessárias ou usar produtos do tipo "Software Livre", "Freeware" ou "Cópia de Demonstração". Todo software instalado nos computadores deve pertencer a uma das categorias acima.

A instalação de softwares nos computadores pertencentes a este Tribunal, será efetuada apenas por profissionais da Secretaria de TI.

### **3.3. Estrutura de Pastas de Arquivos**

Os dados do Órgão serão armazenados em uma estrutura de pastas no servidor de arquivos, com acesso controlado por senhas. Os direitos de acesso às pastas são determinados a um grupo, onde cada usuário pertence a um ou mais grupos.

Regras de Armazenamento:

- 1 Todos os dados de interesse do órgão devem ser gravados nessa estrutura e nunca no disco local.
- 2 Os arquivos e pastas devem ter nomes compatíveis com o seu conteúdo e devem estar armazenados em pastas que representem a sua categoria de assunto.
- 3 Nas pastas de produção (publicação) somente são permitidos documentos nos formatos com extensão .DOC e .PDF.
- 4 A qualquer momento pode haver verificações em áreas específicas.
- 5 Em caso de constatação de inconsistência de dados, registrar a ocorrência no sistema de Controle de Hardware/Software e notificar o setor responsável via e-mail.
  
- 6 A pasta inicial do compartilhamento no Servidor de Arquivos deve se referenciar preferencialmente ao nome da área. Para grandes quantidades de arquivamento geradas anualmente, será permitida a divisão em pastas que correspondam ao mês de referência. Os nomes dos arquivos publicados no SAP serão compostos de 21 caracteres fora a extensão (doc ou pdf), conforme exemplo que se segue:

**Ex:**

**Setor:** 1ª Inspeção

**Tipo de Documento:** Informação

**Ano do Documento:** 2004

**Número do Documento:** 0892

**Número do Processo:** 05253/1999-5



**Caminho completo:** \\lce1\Informacao\2004\INF200408921999052535.pdf

**Setor:** 2ª Inspeção

**Tipo de Documento:** Certificado

**Ano do Documento:** 2003

**Número do Documento:** 0056

**Número do Processo:** 04340/2000-9

**Caminho completo:** \\lce2\Certificado\2003\CER200300562000043409.doc

<b>SIGLAS DEFINIDAS PARA OS PRINCIPAIS TIPOS DE DOCUMENTOS</b>	
ACO	Acórdão
RES	Resolução
CER	Certificado
INF	Informação
OFP	Ofício da Presidência
OFS	Ofício da Secretaria Geral
POR	Portaria
ATO	Atos da Secretaria de Administração

### **3.4. Backup**

#### **3.4.1. Máquinas Servidoras de Dados**

Os servidores de dados do TCE dispõem de sistema de segurança que funciona como um “backup quente”, ou seja, os seus discos implementam RAID-1 ou RAID-5 duplicando automaticamente todos os dados que são gravados, criando uma cópia idêntica, que em caso de pane em um dos discos o outro funcionará e não haverá paralisação do equipamento. Isto resolve o problema centralizado em um disco, mas se o dano for na máquina como um todo, a paralisação será inevitável. Para melhorar o nível de segurança contamos ainda com dois outros modelos de backup, externos aos servidores de dados, o primeiro é uma solução conhecida como CDP – Continuous Data Protection onde através de um agente são feitas cópias automaticamente dos arquivos alterados garantindo um backup local contínuo em real-time de pastas previamente selecionadas. O segundo, são os backups armazenados em Fitas LTO que é uma tecnologia de armazenamento de dados em fita magnética que procura garantir um outro nível de segurança pois existem acidentes, como por exemplo incêndios, que podem destruir toda uma infra-estrutura. Os backups devem ficar guardados em locais seguros, distintos de onde se situam os servidores, sendo adotada para isso a solução dos cofres para guarda de mídias (DVD-R, fita LTO\_linear Tape Open...).

#### **3.4.2. Dados de Sistemas do TCE**



Os dados gerados por aplicações desenvolvidas para o TCE estarão inseridos em estruturas gerenciadas por softwares específicos (Oracle, Access ...), e será de responsabilidade da Secretaria de Tecnologia da Informação o pleno funcionamento, bem como, a manutenção de cópias de segurança. A cópia será diária, e deverá ser gravada em CD-R / DVD-R e ou Fita LTO armazenada no cofre para guardar mídias e feito o registro das cópias geradas no Sistema de Controle de Hardware/Software.

### **3.4.3. Dados de Arquivos**

Para efeito deste tópico, consideramos arquivo tudo aquilo que for produzido por softwares aplicativos (Word, Excel, Powerpoint ...) e que será gravado em uma máquina servidora localizada no CPD. Será feito o backup das pastas da estrutura de arquivos do Órgão existente no servidor, não sendo responsabilidade da Secretaria de Tecnologia da Informação a cópia de dados produzidos na máquina local de cada área.

O backup será realizado diariamente, de segunda a sexta, de forma automática, em horário distinto, copiando todo os arquivos noutra área de disco. Diariamente serão geradas cópias completas de toda área gerada pelo backup, e gravadas em CD-R / DVD-R, Fita LTO, ficando sob responsabilidade da Secretaria de Tecnologia da Informação o armazenamento em local seguro, fazendo-se o registro no Sistema de Controle de Hardware/Software.

## **4. INDICADORES**

<b>INDICADORES</b>	<b>FORMA DE CÁLCULO</b>
% de Fitas LTO gravadas com sucesso	Fitas LTO gravadas mês x 100 / Total de Dias Úteis

## **5. REGISTROS**

Sistema de Controle de Hardware/Software.  
Pasta Manutenção Técnica

**OBS.:** Este PCI passa a vigorar a partir da data de sua aprovação.