

## **Apoio Informático do DBE e DEQ**

A partir de 1 de Setembro de 2018, o apoio oferecido pelo DBE e DEQ às infraestruturas informáticas tem um conjunto de procedimentos e suportes específicos a seguir indicados.

- O apoio será realizado pelo Eng. Alexandre Júlio que atenderá exclusivamente aos pedidos via RT (*Request Tracker*), pelos e-mails endereçados a [deqdbe.informatica@tecnico.ulisboa.pt](mailto:deqdbe.informatica@tecnico.ulisboa.pt)

Para facilitar o atendimento dos pedidos, o assunto do e-mail deve indicar a localização (nº do edifício-nº da porta) e o item de intervenção, p. ex. “20-5-1.5 - Telefone não funciona”. (Os números de edifício estão publicados em <https://tecnico.ulisboa.pt/files/2015/11/carta-navegacao-alameda-pt.pdf>). O item de intervenção poderá ser: “Rede (cabo)”, “Telefone”, “DesktopWindows”, “LaptopWindows”, “TabletWindows”, “DesktopUbuntu”, “LaptopUbuntu”, “TabletUbuntu”. Caso seja relevante, anexar um *printscreen* ou uma foto. Aceita-se também o código “00” qd. se pretende apenas a resposta por e-mail.

### **Prioridade de atendimento dos pedidos**

- O suporte técnico aos computadores inventariados (código barras) no IST (com as características indicadas abaixo) e ao seu *software* (indicado abaixo) terá a seguinte prioridade no apoio aos equipamentos/software:

- 1) ligados a instrumentos em laboratórios de aulas,
- 2) de pessoal administrativo e técnico,
- 3) de docentes,
- 4) de alunos de licenciatura/mestrado,
- 5) ligados a instrumentos em laboratórios de investigação do DBE/DEQ,
- 6) de investigadores e alunos de doutoramento.

Um pedido designado por “urgente” na categoria #1 poderá levar ao re-agendamento duma das categorias abaixo. Em todas as outras categorias, as “urgências” serão agendadas.

### **Apoio a software em computadores pessoais**

- Os recursos para o Sistema Operativo Windows estão disponíveis à comunidade académica, pelo respetivo portal <https://delta.ist.utl.pt/software/microsoft.php#msdn>

As versões *Windows 10* (*Student, Professional...*) disponíveis à comunidade académica são de retalho.

Cada chave obtida serve para instalação num ou dois computadores. O produto tem upgrades semestrais e atualizações durante 18 meses. Por isso, estas versões não são recomendadas, mas sim a versão *Windows 10 Enterprise x64 Long Term Servicing Branch EN*, disponível aos administradores registados na DSI: <https://software.tecnico.ulisboa.pt/admin/home.php>.

O software disponibilizado no IST é listado em <https://si.tecnico.ulisboa.pt/software/> e especificamente, o Microsoft Office 365 pode ser facilmente instalado seguindo este guia de instalação:

[https://delta.ist.utl.pt/software/Guia\\_Instalacao\\_Office365\\_Windows10.pdf](https://delta.ist.utl.pt/software/Guia_Instalacao_Office365_Windows10.pdf)

- No caso de computadores que contêm dados pessoais a manter, i.e., que não podem ser imediatamente formatados, o apoio a software será apenas prestado a computadores **com disco SSD e porta USB3**.

- A manipulação de um dispositivo com dados pessoais **desencriptados**, carece da definição de procedimentos, validados por um Encarregado de Proteção de Dados (EPD). É também necessária a autorização de um supervisor administrativo (DBE/DEQ), caso o dispositivo não esteja inventariado ou esteja abrangido pelo Direito Privado (IST-ID, ADIST...). **Sem prejuízo do que vier a ser definido pelo EPD, a manipulação decorrerá diante do utilizador, no respetivo local de trabalho.**

- Os computadores inventariados pelo IST, IST-ID, ADIST ou outra entidade associada ao IST e que tenham um selo Microsoft, podem usufruir do acordo de Campus IST/Microsoft. São elegíveis para receberem uma licença de volume *Windows 10 x64 Long Term Servicing Branch*, afinada por uma equipa de segurança informática do IST, para cumprir o Regulamento Geral de Proteção de Dados <https://www.itgovernance.eu/blog/en/eu-privacy-watchdogs-still-concerned-over-windows-10/>

A instalação será realizada com formatação do SSD, por reposição de uma cópia de outro computador. É verificado o funcionamento de uma ligação à rede, preferentemente com cabo e validada a licença. A instalação de controladores e demais aplicações fica a cargo do utilizador, eventualmente via *Windows Update*.

- Os computadores de utilização pessoal, sem etiqueta de inventário, ou sem licença de Windows, podem usufruir da instalação de uma versão suportada de Linux **Ubuntu** Long Term Support.

**A salvaguarda/suporte da migração de dados, configurações e aplicações fica a cargo de cada utilizador. Para restauro de dados num SSD**, no mesmo ou num outro computador apoia-se uma destas 3 alternativas:

i) Criação de máquina virtual, usando o *VMware vCenter Converter Standalone*, **a partir do SSD original** <https://www.vmware.com/products/converter.html>

ii) Migração de dados e configurações **a partir do SSD original e para outro SSD**.

iii) Backup realizado em suporte/disco externo **fornecido pelo utilizador**, acessível à aplicação ii). O DBE está a adquirir uma aplicação que permite criar, verificar, repor ou montar uma imagem do disco, com o menor downtime possível.

- Para além da migração providenciada por uma das soluções anteriores, faculta-se a instalação do programa de email *Mozilla Thunderbird*, mas sem importação de *address book* ou de pastas de emails de outras plataformas de email pré-existent; a instalação da VPN do IST e configuração do Proxy do IST no browser *Mozilla Firefox ESR*, quando desejado.

- Os computadores que contêm dados pessoais só podem ser intervencionados *in situ*. Por definição, os computadores de uso pessoal que sejam entregues na portaria da Torre Sul, podem ser imediatamente formatados.

### **Apoio a software de computadores ligados a instrumentos ou obsoletos**

- Sempre que possível, o conjunto de software obsoleto é transformado numa máquina virtual e colocado num anfitrião que cumpre os requisitos de um computador suportado. As melhores aplicações para esta solução são aquelas que não têm dependência de hardware, ou cuja interface se limita a uma ligação de rede.
- Aos computadores permanentemente desligados da Internet, a manutenção de software obsoleto apenas se manterá enquanto o apoio informático DBE/DEQ tiver peças em stock ou se o utilizador provir a peça em falta. Neste caso, aceita-se a situação patrimonial do instrumento científico, a que o computador está ligado, para definir o licenciamento do software aplicado.
- Não se instala Windows 8.x, nem Windows Vista.

### **Apoio a hardware**

- O teste/reparação/upgrade de hardware *in situ* pressupõe o acesso a duas tomadas elétricas, monitor, rato e teclado, espaço em mesa ou bancada adequado para a manipulação do equipamento. Se a reparação *in situ* não for possível, o transporte para a portaria da Torre Sul (onde está disponível um carrinho e esticadores para o efeito) fica ao cuidado do interessado. É necessário etiquetar a frente ou tampa exterior do computador, com o nº do edifício, sala/laboratório de origem e nº de telefone para contacto.
- Salvo outra indicação do Encarregado de Proteção de Dados, os computadores que contêm dados pessoais só podem ser intervencionados *in situ*. Por definição, os computadores de uso pessoal que sejam entregues na portaria da Torre Sul, podem ser imediatamente formatados.
- Só se trocam fontes de alimentação ATX ou mais recentes
- Não se trocam motherboards, nem CPUs, nem os seus dissipadores.
- A instalação de SSD ou de RAM em computadores portáteis, restringe-se a equipamentos fora da garantia de fabricante e se o mesmo publicou instruções para o efeito.
- O funcionamento de um monitor pode ser confirmado com um dispositivo de referência, por ex. um computador portátil. Se o monitor estiver fora da garantia e avariado, chegou ao fim de vida.
- Ratos, teclados, webcams e interfaces de rede USB são periféricos “descartáveis”. Nos sistemas atuais, só se recomenda o uso de dispositivos com fio, com interface USB.
- Os conversores externos de vídeo são frágeis e devem ser preteridos em relação a ligações VGA ou HDMI incorporadas. Caso a aquisição de um dispositivo tenha por objetivo a utilização dos projetores de vídeo, este fator deve ser tomado em conta.
- Não será dado apoio a equipamento audiovisual.
- Não será dado apoio a impressoras ou scanners locais (equipamentos, *drivers* e *softwares*). Presta-se assistência na instalação das credenciais de acesso ao sistema de impressão geral do IST, apenas em computadores com sistema operativo Windows 7 e seguintes ou Ubuntu, enquanto forem suportados:

<http://print.tecnico.ulisboa.pt/>

### **Hardware/Software Apple**

- Não será dado apoio a dispositivos Apple.

### **Computadores de substituição**

Os departamentos possuem um número limitado computadores portáteis para empréstimo até à resolução do problema.