



## CORREIO ELETRÔNICO - GESTÃO TECNOLÓGICA

### Sumário

1. ASSUNTO/OBJETIVO .....	2
2. FINALIDADE E ÂMBITO DA APLICAÇÃO .....	2
3. UNIDADE GESTORA.....	2
4. PÚBLICO ALVO.....	2
5. RELAÇÃO COM OUTROS NORMATIVOS .....	2
6. REGULAMENTAÇÃO UTILIZADA .....	2
7. DEFINIÇÕES E CONCEITOS BÁSICOS .....	2
8. FLUXOS, FORMULÁRIOS E ORIENTAÇÕES TÉCNICAS .....	3
9. COMPETÊNCIAS E RESPONSABILIDADES .....	4
10. PROCEDIMENTOS .....	5
11. RELATÓRIOS GERENCIAIS E INDICADORES.....	6
12. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	6



## CORREIO ELETRÔNICO - GESTÃO TECNOLÓGICA

### 1. ASSUNTO/OBJETIVO

O Correio Eletrônico do Tribunal de Justiça do Estado do Pará objetiva facilitar e agilizar o desenvolvimento das atividades deste Tribunal.

### 2. FINALIDADE E ÂMBITO DA APLICAÇÃO

Normatizar e padronizar rotinas para disponibilidade e manutenção do serviço do Correio Eletrônico do Tribunal de Justiça do Estado do Pará.

### 3. UNIDADE GESTORA

Serviço de Segurança e Sistemas Básicos, da Secretaria de Informática, deste Egrégio Tribunal de Justiça.

### 4. PÚBLICO ALVO

Magistrados, servidores, estagiários, terceirizados, requisitados e colaboradores de todas as unidades do Tribunal de Justiça do Estado do Pará.

### 5. RELAÇÃO COM OUTROS NORMATIVOS

Normativo: Correio Eletrônico - Padrão e Regras de Utilização

### 6. REGULAMENTAÇÃO UTILIZADA

Não se aplica.

### 7. DEFINIÇÕES E CONCEITOS BÁSICOS

**Alias** – Significa o segundo nome ou apelido. Pode referenciar um endereço eletrônico alternativo de uma pessoa ou grupo de pessoas;

**Caixa Postal** – É o local, no servidor do Correio Eletrônico, onde são armazenadas as mensagens, compromissos, tarefas e outros documentos recebidos e enviados;

**Conta de Rede Windows** – É a identificação do usuário que, juntamente com a senha, o habilita a acessar os recursos do ambiente de rede Windows;

**Exchange** – Serviço de correio eletrônico utilizado pelo Tribunal de Justiça do Estado do Pará;



**LOG** – Arquivo de registro de eventos;

**MAPI** – *Messaging Application Programming Interface* – Interface de programação de aplicativos de mensagens;

**SSSB** – Serviço de Segurança e Sistemas Básicos;

**SMTP** – *Simple Mail Transfer Protocol* – Protocolo para envio de mensagens;

**Usuário** – É o servidor público, estagiário, terceirizado ou cedido autorizado a acessar o Correio Eletrônico do Tribunal de Justiça do Estado do Pará.

**Usuário Responsável pela Caixa Postal** – É o dirigente de uma unidade judicial ou usuário indicado por este para administrar a documentação recebida e expedida, por meio da Caixa Postal Unidade Judicial;

**Usuário Secundário** – É o indicado pelo usuário responsável pela Caixa Postal para ajudá-lo a administrar a documentação recebida e expedida;

**Windows** – Sistema operacional utilizado nos servidores do Correio Eletrônico do Tribunal de Justiça do Estado do Pará.

## **8. FLUXOS, FORMULÁRIOS E ORIENTAÇÕES TÉCNICAS**

### **8.1 Orientações Técnicas**

- 8.1.1 Toda caixa postal deve possuir o endereço SMTP no formato `alias@tjpa.jus.br`.
- 8.1.2 Toda caixa postal de servidores, estagiários, terceirizados e cedidos, e de todas as unidades judiciárias, deve ter também endereço SMTP, com domínio “@tjepa.jus.br” configurado.
- 8.1.3 Este endereço deve ser o primário.
- 8.1.4 O envio de mensagens através do correio interno, por aplicativos ou por sistemas de monitoramento de aplicações e serviços, é permitido, desde que o público alvo seja o de usuários do Correio Eletrônico deste Tribunal de Justiça.
- 8.1.5 Alguns destinatários podem ser de correio internet, desde que relacionados à aplicação, como jurisdicionados.
- 8.1.6 As aplicações que necessitem enviar mensagens devem fazê-lo utilizando o protocolo SMTP, seguindo os parâmetros de desenvolvimento especificados pelo S3B.
- 8.1.7 O endereço de origem das mensagens enviadas por aplicações deve ser um endereço SMTP associado a uma caixa postal específica da aplicação.
- 8.1.8 As demandas para envio de mensagens por aplicativos devem ser encaminhadas ao S3B para avaliação, conforme o caso.
- 8.1.9 Os procedimentos para criação, manutenção de caixas postais, manuais e guias específicos são elaborados pelo S3B



- 8.1.10 Os procedimentos para instalação, manutenção, produção e suporte dos servidores de correio eletrônico interno, bem como dos serviços inerentes ao produto e do plano de contingência, são elaborados e atualizados pelo S3B em manuais e guias para uso por esta unidade judicial centralizadora estadual de tecnologia da informação.

## 9. COMPETÊNCIAS E RESPONSABILIDADES

### 9.1 SSSB

Intermediar as demandas de aplicativos que necessitem enviar mensagens eletrônicas, avaliando a destinação das mensagens enviadas pelo aplicativo, e executar os procedimentos para efetivação da conexão, quando relativa a envio de mensagens ao público interno ou externo.

### 9.2 Atribuições do SSSB relacionadas aos servidores do Correio Eletrônico

- 9.2.1 Suporte ao atendimento em 2º nível;
- 9.2.2 Orientar e resolver problemas não solucionados pelo 1º nível;
- 9.2.3 Ler, analisar, responder e encaminhar mensagens recebidas pela caixa postal de suporte ao [noc@tjpa.jus.br](mailto:noc@tjpa.jus.br);
- 9.2.4 Cadastrar e manter os analistas do S3B como sub-administradores do *Exchange*, para viabilizar a execução de suas atividades de cadastramento e manutenção de caixas postais e listas de distribuição pública.
- 9.2.5 Definir e manter padrões e configurações do ambiente de correio;
- 9.2.6 Definir padrões de *hardware* e *software* dos servidores;
- 9.2.7 Definir a quantidade e localização dos servidores do Correio Eletrônico;
- 9.2.8 Manter as configurações de TCP/IP do servidor (Endereços IP, DNS, WINS), de acordo com a estrutura de rede onde este está localizado;
- 9.2.9 Manter a padronização de *software* definida para o ambiente de correio;
- 9.2.10 Manter a padronização de hierarquia para pastas públicas;
- 9.2.11 Manter as listas de distribuição públicas corporativas;
- 9.2.12 Manter a distribuição de caixas postais entre os servidores;
- 9.2.13 Configurar conexões de aplicações para envio de mensagens via SMTP;
- 9.2.14 Programar *backup* automático;
- 9.2.15 Restaurar *backup*;
- 9.2.16 Testar em laboratório, novas versões lançadas no mercado (*Windows*, *Exchange* e correções de *software*);
- 9.2.17 Instalar aplicativos nos servidores necessários ao funcionamento do Correio Eletrônico, inclusive na aplicação de atualizações de versões;
- 9.2.18 Configurar produtos instalados, inclusive antivírus.
- 9.2.19 Monitorar a atualizar automaticamente, versões dos arquivos de definição de vírus, nos antivírus do *Exchange* e do *Windows*;



- 9.2.20 Impedir contaminações e proliferações, evitando prejuízos ao serviço de correio eletrônico, inclusive com a configuração de bloqueio de mensagens por assunto.
- 9.2.21 Monitorar os serviços *Exchange* e antivírus;
- 9.2.22 Monitorar as filas de mensagens;
- 9.2.23 Monitorar os recursos (CPU, Memória e discos);
- 9.2.24 Monitorar a conexão com o ambiente de correio externo, verificar o desempenho na troca de mensagens entre os ambientes, adotar ações tempestivas em caso de problemas;
- 9.2.25 Pesquisar soluções para os problemas relativos ao serviço de correio eletrônico e acionar suporte de terceiros, sempre que necessário;
- 9.2.26 Monitorar atividades de *backup* das bases de dados do correio e efetuar *backup* manual em caso de falhas no processo automatizado.
- 9.2.27 A restauração de backup tem por objetivo a recuperação de toda a base de informação do correio nos casos de pane do sistema (*hardware* ou *software*) ou recuperação de logs para atividades de auditoria;
- 9.2.28 Não há recuperação de mensagens ou pastas removidas de caixas postais do sistema de correio eletrônico;
- 9.2.29 Não há recuperação de caixas postais excluídas;
- 9.2.30 Rastrear as mensagens enviadas e recebidas por caixas postais do Correio Eletrônico, mediante solicitação;
- 9.2.31 Bloquear/desbloquear caixas postais por uso indevido, conforme previsto no Normativo.
- 9.2.32 Definir e homologar novos serviços/soluções disponibilizadas no Correio Eletrônico;
- 9.2.33 Definir padrões e diretrizes para o Correio Eletrônico;
- 9.2.34 Obter em conjunto ao NIC a definição da arquitetura tecnológica sempre que necessário.
- 9.2.35 Acionar fornecedores/assistência técnica em caso de necessidade de manutenção do *hardware*;

As atribuições acima são referentes ao conjunto de servidores *Exchange* e ao serviço de correio eletrônico interno independentemente da localização física.

As atualizações nos servidores ou instalações de produtos são demandadas exclusivamente pela S3B, de acordo com a necessidade e disponibilidade de recursos.

Apenas a equipe de suporte da S3B tem acesso físico aos servidores.

## **10. PROCEDIMENTOS**

### **10.1 Rastreamento de Mensagens**

- 10.1.1 O rastreamento de mensagens pode ser solicitado pelo S3B.



- 10.1.2 É efetuado com base nos últimos 30(trinta) dias corridos, contados a partir da data de recebimento da solicitação.

## **10.2 Manutenção Preventiva**

- 10.2.1 Cabe ao S3B, acompanhar localmente o servidor instalado na unidade e acionar fornecedor do equipamento em caso de problemas.
- 10.2.2 Paralisações de servidores para manutenção, devem ser agendadas para após 20h00m, em dias úteis, ou final de semana, salvo em casos onde o serviço esteja prejudicado, inoperante ou com indicação de colapso iminente, necessitando uma parada emergencial antes das 19:00h.
- 10.2.3 Não é permitida a paralisação de servidor para manutenção da base de dados correção de software ou correções de segurança, nos finais de semana, sem aviso prévio.
- 10.2.4 Dependendo da urgência da correção, é permitida a parada durante o período de expediente, mediante aviso prévio aos usuários do servidor, em até meia hora antes da paralisação, desde que ocorra por período inferior a 2 horas.

## **11. RELATÓRIOS GERENCIAIS E INDICADORES**

Não se aplica.

## **12. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Este normativo aborda as melhores práticas para manutenção dos servidores de Correio Eletrônico deste Tribunal de Justiça do Estado do Pará, e o mesmo sofrerá atualizações periódicas, no intuito de implementar melhorias.

Este normativo deve ser atualizado sempre que houver alteração nos procedimentos ou na ferramenta a ser utilizada. Demais esclarecimentos devem ser dirigidos ao Serviço de Segurança e Sistemas Básicos.