

# Redes de Computadores

Windows 98 - Windows NT - Windows 2000

## Capítulo...30

### Controle de Qualidade e Garantia



---

---

---

---

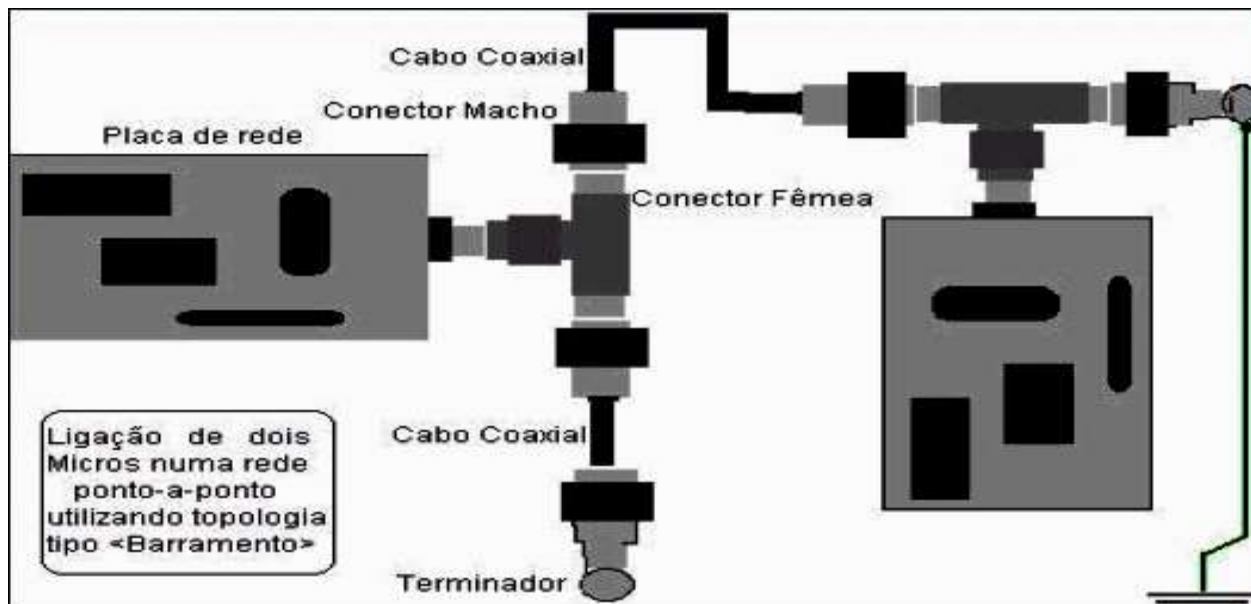
---

## Controle de Qualidade e Garantia

### Qualidade acima de tudo

Atualmente, muitas pessoas –principalmente alguns técnicos em redes inexperientes ou com pouca técnica em redes de computadores-- compram (ou indicam para seus clientes) os computadores, como se estivessem comprando (indicando) geladeiras, TVs, aparelhos de som, máquinas de lavar roupas, etc.

Não é bem assim. Comprar uma geladeira, por exemplo, não exige do usuário (ou da usuária) quase nada --é só abrir e fechar a porta e tudo funciona perfeitamente. Já com os computadores que serão pendurados na rede, exige-se uma atenção especial para com a energia elétrica que irá alimentá-los, um bom aterramento elétrico (veja nesta figura abaixo, este detalhe muito importante que a maioria dos técnicos em redes e hardware ignoram), suporte técnico quase que permanente, boa qualidade dos componentes eletrônicos que formam o mesmo (Cabos, placas de rede, conectores, hubs, switches, etc), a durabilidade dos componentes utilizados na rede, estabilidade das máquinas, entre outras muitas condições que, em certos casos, tornam-se muito especiais.



Com uma geladeira, por exemplo, raramente se tem prejuízo mas, com computadores pendurados em redes e manipulando grandes quantidades de dados de suma importância para uma grande empresa, por exemplo. O prejuízo poderá ser enorme --já imaginou perder todos os dados de contas à receber e à pagar. O prejuízo pode ser muito maior ainda, se o técnico da rede é um daqueles que não se dá ao trabalho de fazer backup (cópias) das informações importantes que estão gravadas no HD (ou nos HDs –quando o PC Servidor opera com o sistema RAID).

## **ISO - INMETRO - ABNT**

Talvez você já teve esta idéia antes, ou seja, de procurar nas embalagens dos dispositivos de informática, como placas-mãe, HDs, drives de CD-ROM, placas de rede, entre outros. Um selo de qualidade --do **INMETRO** por exemplo--, certificando que o produto é de boa qualidade, mas nado encontrou. **INMETRO** (Instituto Nacional de Medidas e Marcas de aparelhos Eletroeletrônicos).

Às vezes, ocorre o pior ainda. Na maioria das vezes não se vê indicação alguma, alertando o usuário se o referido produto é de boa qualidade, durável e que possui total compatibilidade com outros dispositivos mais antigos e, ou se é um produto razoável.

Embora muito pouco divulgadas pela mídia especializada em informática. Existem três especificações (ou padrões de desenvolvimento, criação, produção, comercialização e manutenção do produto criado), que dão ao usuário final, plena garantia de que o produto que ele está adquirindo, está dentro das normas que ele deseja. Ou seja, o referido produto apresenta boa qualidade, durabilidade e, principalmente, compatibilidade com outros já mais antigos.

As três principais especificações que controlam e garantem atualmente a qualidade, a durabilidade dos produtos de informática, e como se deve fazer a manutenção nos mesmos, pertencem ao código **ISO9000** (International Standards Organization ou Organização internacional de padrões). Veja **nesta figura abaixo** um kit para instalação de uma pequena rede local, todos componentes deste kit deve estar de acordo com as normas do ISO9000.



Sendo assim, o “**ISO9000**” está desmembrado em três ramificações, cada uma controlando determinado setor da indústria mundial, ligada diretamente com a informática e os meios de comunicações. Essas três ramificações são as seguintes:

**ISO9001** - Controla o setor ligado à projetos, desenvolvimento, fabricação, instalação e manutenção dos produtos.

**ISO9002** - Controla o setor ligado à fabricação, instalação e manutenção dos produtos.

**ISO9003** - Já esta ramificação controla o setor ligado à inspeção e testes dos produtos.

Portanto, não deixe de observar nas embalagens dos produtos, se nas mesmas constam pelo menos uma das três especificações descritas acima. Principalmente a mais importantes de todas para você, usuário final, ou seja, a **ISO 9003**, que cuida da área ligada à inspeção e testes dos produtos. Aqui no Brasil, a representante do **ISO** é a **ABNT** (Associação Brasileira de Normas Técnicas).

CERTIFICADO DE GARANTIA -Número: \_\_\_\_\_

CRIENTE(S).....: \_\_\_\_\_

EQUIPAMENTO(S): \_\_\_\_\_

**1** – <Carlos Silva & Silva>, portador do R.G. (Cédula de Identidade) número <99999999> e inscrito no CPF/MF sob o número <88888888>, assegura ao(s) cliente(s) acima identificado(s) uma garantia de **90** dias sobre serviços técnicos prestados na rede e no(s) respectivos equipamento(s) acima descrito(s), contando à partir da data de emissão deste certificado de garantia.

**2** – Esta garantia cobre somente defeitos de funcionamento de peças e componentes do(s) equipamento(s) descrito(s) instalado na rede em condições normais de uso. Isto de acordo com todas as instruções dadas nos manuais de operação que acompanha(m) o(s) mesmo(s) e que são fornecidos pelos fabricantes, desde que o(s) equipamento(s) apresente(m) o mesmo defeito (ou os mesmos defeito) pelo(s) qual(is) foi(ram) devidamente orçamentado(s).

**3** – Automaticamente esta garantia ficará cancelada se o(s) equipamento(s) vier(em) à sofrer (em) reparos por outras pessoas não autorizadas ou não “técnicas” em redes e hardware, receber maus tratos e/ou sofrer danos decorrentes de acidentes tais como: quedas, variações na tensão elétrica (não usa o estabilizador de tensão, No-break, aterramento, etc), sobrecarga elétrica (raios, por exemplo) acima do especificado para uso do(s) equipamento(s) e, ainda, qualquer ocorrência imprevisível decorrente da má utilização do(s) equipamento(s), por parte daqueles que o(s) utiliza(m).

Para a maior clareza sobre o acima especificado, firmo a presente garantia,

<São Paulo – SP - Brasil>, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
<RG 999999999

\_\_\_\_\_  
CPF 88888888>

<Seu... Nome... Comercial...>

<Seu... Endereço..., Telefone..., Site... Comercial...>