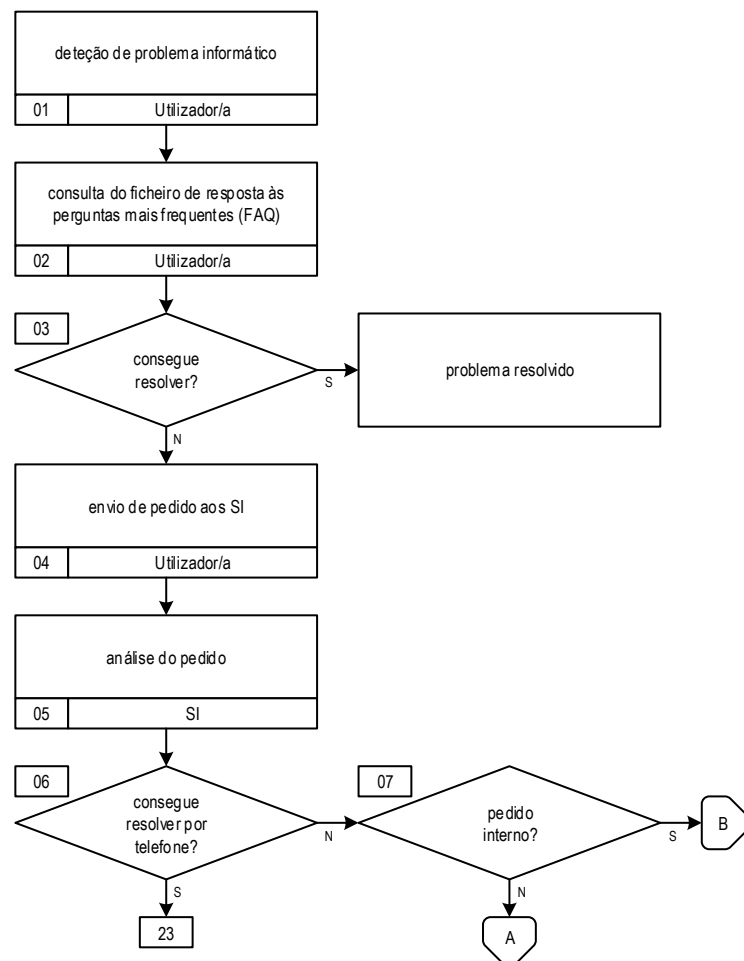
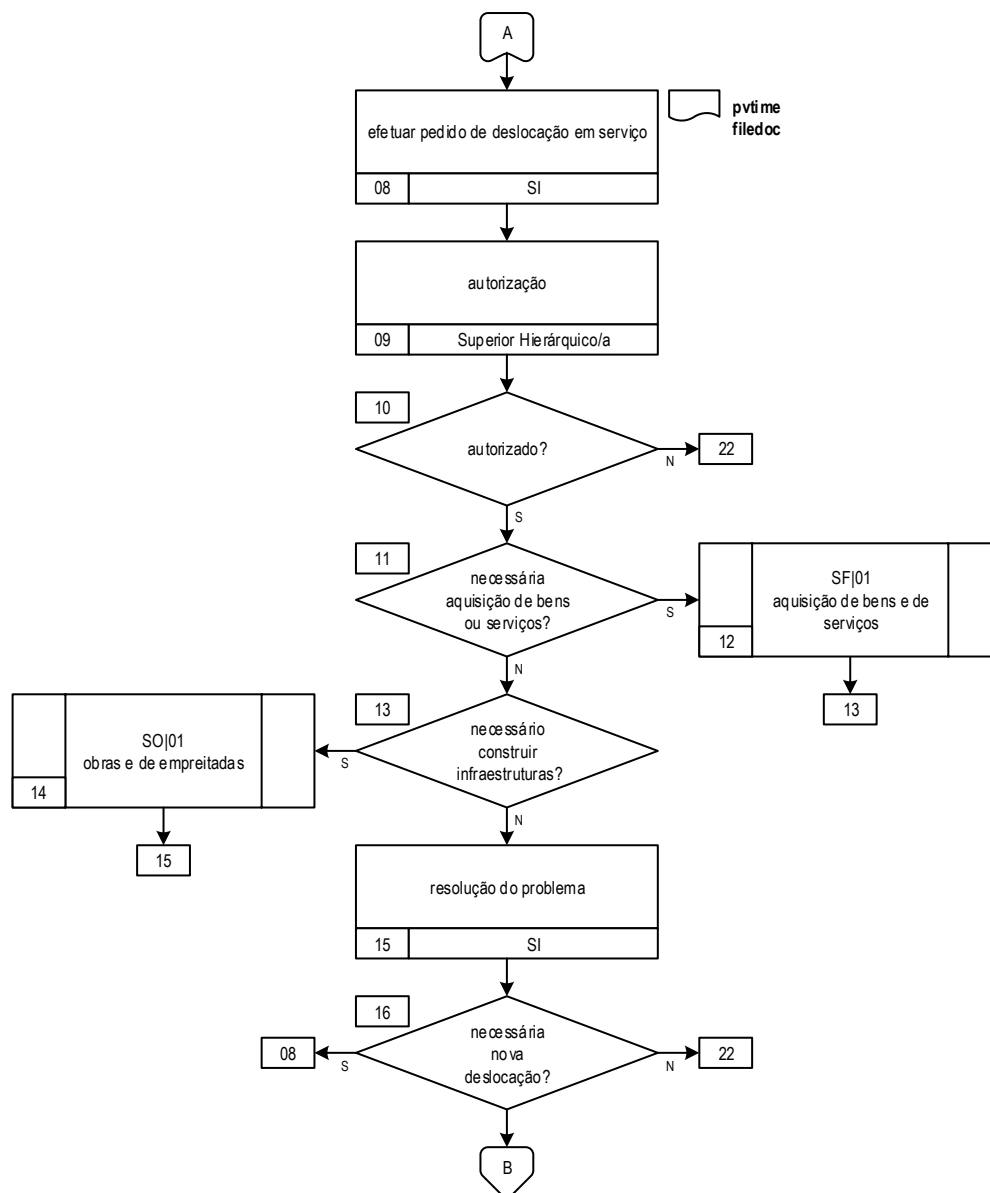
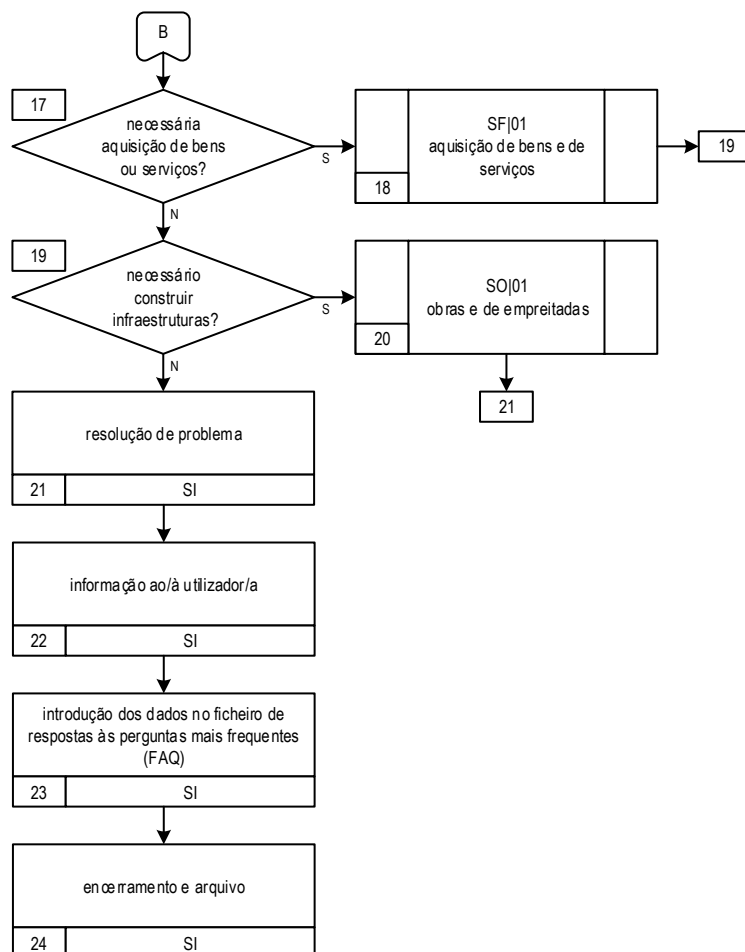








01 a 03 – Os pedidos de apoio ou de prestação de serviços informáticos podem ser solicitados por uma entidade externa ou interna à Universidade Politécnica de Viseu (UPV). Se um/a utilizador/a detetar que está perante um problema informático que não consegue resolver por si só, deve consultar o ficheiro de resposta às perguntas mais frequentes (FAQ – base de dados de questões frequentemente formuladas), de modo a tentar ultrapassar a dificuldade encontrada com base nas sugestões propostas.

04 – Caso não consiga ultrapassar a dificuldade, o/a utilizador/a formaliza o pedido através da aplicação informática de helpdesk, específica para o efeito. Caso o/a utilizador/a não tenha acesso a esta aplicação pode executar o seu pedido através de e-mail ou por telefone (por esta ordem de preferência). O/A técnico/a que aceita o pedido de intervenção efetua o respetivo registo na aplicação de helpdesk.

05 – O/A responsável pela resolução do problema efetua a análise dos pedidos efetuados e tenta a sua resolução via telefone.

06 – Caso o problema seja resolvido por telefone, o processo continua no ponto 23 deste procedimento.

07 a 09 – Não ficando resolvido e tratando-se de um pedido que implique uma deslocação ao exterior, o/a técnico/a responsável solicita autorização superior.

10 – Caso a intervenção não seja autorizada o processo continua na etapa 22 do presente procedimento. Caso a intervenção seja autorizada, o processo continua na etapa 11 do presente procedimento.

11 e 12 – Caso sejam necessários bens ou serviços o/a técnico/a solicita a sua aquisição de acordo com o descrito no **SF|01 aquisição de bens e de serviços**.

13 e 14 – Caso se verifique a necessidade de serviços de construção internos o procedimento segue o descrito no procedimento **SO|01 obras e empreitadas**.

15 e 16 – Caso o problema fique resolvido, o processo continua no ponto 22 deste procedimento. Caso não fique resolvido, o processo volta ao ponto 8 deste procedimento.

17 a 20 – Tratando-se de um pedido interno, e caso sejam necessários bens ou serviços, o procedimento segue o descrito no procedimento **SF|01 aquisição de bens e de serviços**. Caso se verifique a necessidade de construção de infraestrutura o processo segue o procedimento **SO|01 obras e empreitadas**.

21 e 22 – O/A utilizador/a é informado/a sobre a resolução ou não do problema através da plataforma de helpdesk.

23 – No caso da resolução deste problema ainda não estar descrita, o/a técnico/a procede à sua descrição e introdução na FAQ – base de dados de questões frequentemente formuladas.

24 – Os pedidos são encerrados e arquivados na plataforma de helpdesk.

documentos associados

nada a referir