

OFÍCIO DTI nº 002/2012

**ASSUNTO: IMPLANTAÇÃO DO SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO BÁSICO EM INFORMÁTICA NA UNIMONTES**

Montes Claros, 20 de Novembro de 2012.

Com o objetivo de aprimorar o serviço básico de suporte técnico em Informática, a UNIMONTES celebrou um contrato com empresa especialista na prestação de suporte técnico remoto e presencial. A partir do dia **26/11/2012**, esta empresa (*Refil Suporte Técnico em TI*) será responsável por prestar serviços de suporte técnico aos equipamentos de informática da UNIMONTES, incluindo estações de trabalho (computadores e notebooks), periféricos e equipamentos de rede. Na área de informática, este serviço compreende todo o apoio tecnológico de nível básico e resolução de problemas técnicos com o intuito de assegurar o bom funcionamento e utilização destes equipamentos, incluindo:

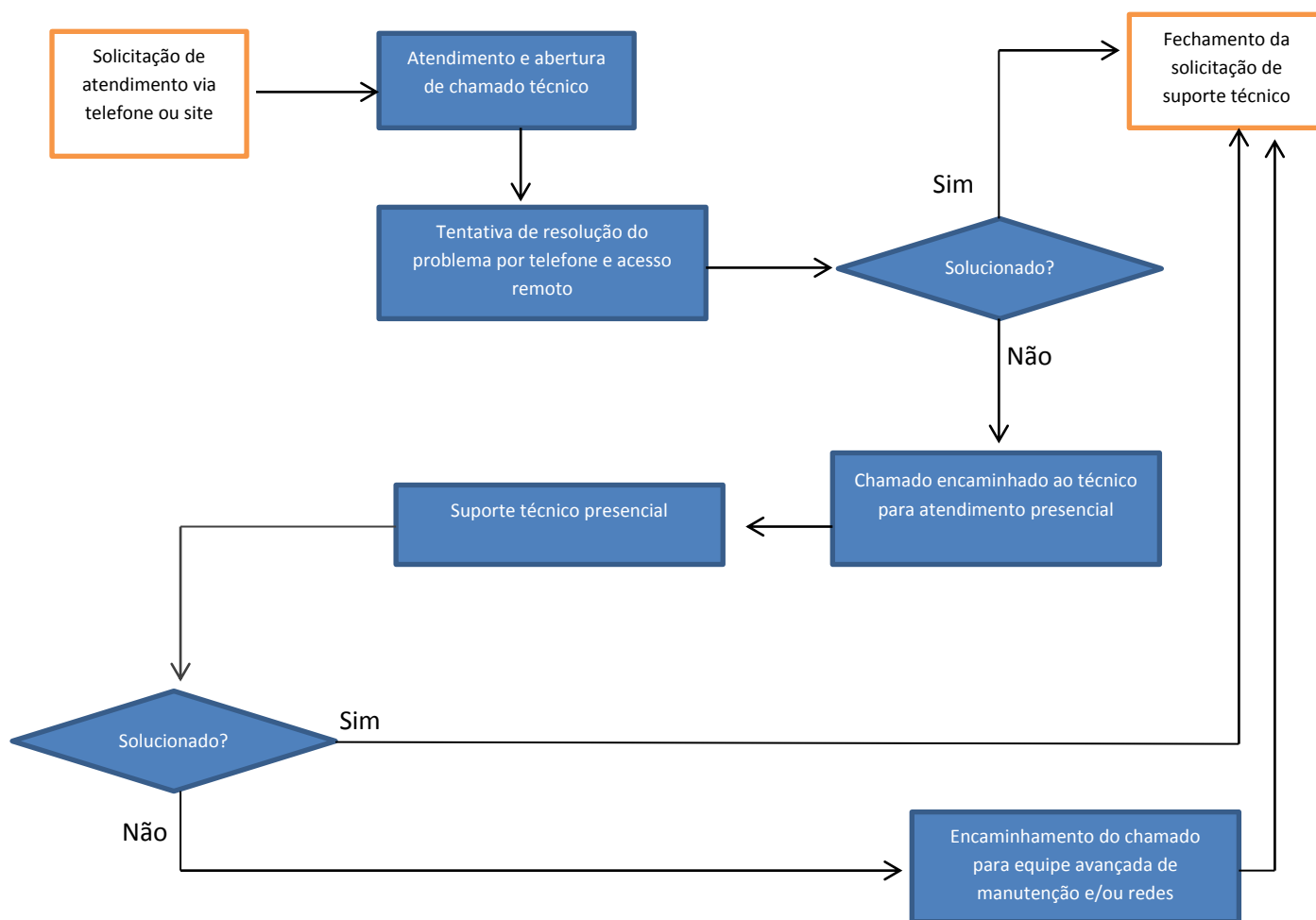
- Instalação, configuração e padronização de computadores na utilização dos programas e recursos da rede, bem como seus periféricos de informática (mouses, teclados, impressoras, monitores, etc.);
- Suporte aos usuários na identificação e correção de problemas no ambiente operacional e seus programas básicos;
- Realizar instalação/atualização de antivírus e verificações de segurança;
- Ajustes em dispositivos e equipamentos de informática, além de configuração e reinstalação de softwares essenciais ao trabalho;
- Orientações e atividades básicas para soluções de problemas relacionados a tecnologias da informação e comunicação.

Este tipo de suporte técnico será realizado na seguinte ordem:

**Remoto:** É o primeiro contato com o solicitante do serviço. Quando o técnico consegue orientar e solucionar o problema por meio de telefone, chat e programa de controle remoto do equipamento do usuário. Pensando na segurança e privacidade dos usuários dos sistemas e computadores da universidade, a efetivação do acesso remoto só será realizada mediante confirmação do solicitante de atendimento técnico. **É vedada a conexão ao computador sem permissão do usuário.**

**Presencial:** Uma vez não solucionado o problema no atendimento remoto, a presença física do técnico no local de trabalho do solicitante do serviço é necessária para solucionar o problema.

## O serviço de suporte técnico em informática obedecerá ao seguinte fluxo:



## REGRAS DE UTILIZAÇÃO DO SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO

- O serviço de suporte técnico não atende operações nos segmentos ligados ao auxílio técnico ou dúvidas na utilização de programas básicos de computador, como por exemplo operação de editores de texto, planilhas eletrônicas e editores de imagens, uma vez que tais habilidades foram exigidas nas atribuições do servidor técnico-administrativo no ato de sua posse.
- Equipamentos pessoais ou que não sejam pertencentes ao parque tecnológico da UNIMONTES (tablets, smartphones e outros dispositivos) ficam excluídos do serviço de suporte técnico.
- Em caso de encaminhamento do equipamento para a equipe de manutenção de informática, o mesmo não deve ser retirado pela empresa prestadora do serviço de suporte técnico. Esta tarefa deve ser de responsabilidade da unidade solicitante.
- Somente técnicos uniformizados e devidamente identificados estão autorizados a ter acesso ao setor de trabalho para assim realizar o serviço de suporte técnico presencial.
- Durante a vigência deste contrato, não serão atendidas solicitações nas dependências da Diretoria de TI e dos setores a ela vinculados.

## **PROCEDIMENTOS PARA SOLICITAÇÃO DO SERVIÇO**

Toda solicitação de atendimento técnico deverá ser feita EXCLUSIVAMENTE via central de chamados, através do ramal 8400 ou pelo site: [www.suporte.unimontes.br](http://www.suporte.unimontes.br). A primeira tentativa de solução do problema ocorrerá de forma remota. Caso não obtenha sucesso, um técnico será enviado ao local de trabalho para demais providências. Segue em anexo um fluxo do tramite da solicitação deste serviço.

A empresa contratada terá um prazo médio de até 06 (seis) horas, contadas após a abertura do chamado para solucionar o problema (campus sede). A central de chamados estará disponível para abertura de solicitações das 07 às 21 horas a partir do dia 26/11/2012.

**Contamos com vosso apoio e colaboração na implementação deste serviço, desde já colocando-nos ao inteiro dispor para demais esclarecimentos. Para mais informações, entre em contato com a Diretoria de Tecnologia da Informação pelo telefone (38) 3229 8125 ou pelo endereço eletrônico [dti@unimontes.br](mailto:dti@unimontes.br).**

**Atenciosamente,**

*Raviane Pascoal de Souza*  
*Diretor de TI*