



ID SN15

Tipo: Serviço de Negócio

Nome: **Suporte ao Cliente**

Catalogado em: 16/04/2017

Última revisão em: 11/07/2022

Autor da revisão: Péricles Lopes



ID do Serviço	SN15
Tipo do Serviço	Negócio
Nome do Serviço	Suporte ao Usuário de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) ou Central de Serviços.
Setor Responsável pelo Serviço	AGETIC – SECLI (Secretária de Suporte ao Cliente)
Público-alvo	Discentes, servidores e comunidade em geral.
Descrição	<p>A AGETIC oferece suporte ao usuário de forma direta e indireta, realizando serviços que estão no escopo de atuação da equipe nos sistemas e equipamentos homologados pela instituição.</p> <p>Na forma direta, atuamos nos equipamentos homologados, provendo os serviços para o funcionamento satisfatório dos sistemas envolvidos.</p> <p>Na forma indireta, fornecemos informações, tutoriais, manuais para auxiliar na configuração dos recursos de TI da UFMS, por exemplo: rede eduroam, acesso à CAPES e VPN.</p> <p>O suporte é oferecido <i>in loco</i>, por e-mail, telefone ou acesso remoto.</p> <p>Para garantir controle e transparência nos serviços prestados, os chamados são registrados pelo sistema de suporte ao cliente (OTRS) para que, tanto o solicitante quanto o analista de suporte possam ter um acompanhamento do início ao fim de todos os elementos que englobam a solução da requisição do chamado.</p> <p>O serviço pode ser solicitado na ocorrência de <i>incidentes</i>, <i>problemas</i> ou <i>solicitação de serviços</i>, desde que estejam de acordo com a lista no Catálogo de Serviços e Sistemas oferecidos pela AGETIC.</p> <p>Observação: O serviço de Suporte ao Cliente da AGETIC não presta consultorias e nem elucida dúvidas relativas às operações básicas de programas como Word, Excel, PowerPoint, entre outros, não formata e nem configura equipamentos pessoais e não monta e nem auxilia no manuseio de equipamentos como Datashow. A</p>



	montagem de computadores é de responsabilidade do usuário e as impressoras da instituição não são configuradas para notebooks pessoais
Pré-requisitos	Possuir vínculo comprovado com a UFMS e/ou o Passaporte UFMS.
Quem Pode Solicitar Acesso	Servidores efetivos, discentes regulares, pesquisadores e visitantes.
Como Solicitar Acesso	<ul style="list-style-type: none">• A solicitação de serviço é realizada por meio de Abertura de Chamado através dos seguintes caminhos:<ul style="list-style-type: none">o Sistema de chamados em: https://suporteagetic.ufms.br/;o Site da AGETIC em https://agetic.ufms.br/ → Solicitação de Atendimento;o Comparecimento pessoal à AGETIC;o Enviar e-mail para suporte.agetic@ufms.br.o Telefone (67) 3345-7292
Link do Serviço	https://suporteagetic.ufms.br/
Políticas/Regras Gerais Relacionadas	Normas de Uso dos Recursos de TI na UFMS
Responsabilidades do Cliente	<ul style="list-style-type: none">▪ Na abertura do chamado, ligação ou envio de e-mail fornecer sempre que possível Ramal, Setor, Localização Física, Possíveis horários para atendimento, Patrimônio da(s) máquina(s);▪ Permanecer no local durante o atendimento que foi solicitado. Não atendemos sem a presença do solicitante por razões de segurança e para ter a certeza da conclusão do trabalho;▪ Não fornecer senha ou dados pessoais não solicitados.▪ Fornecer todas as informações necessárias para o entendimento da solicitação.
Horário de Atendimento	Segunda a sexta-feira, das 07:00 às 11:00 e das 13:00 às 17:00.
Acordo de Nível de Serviço (ANS)	O primeiro contato é realizado em até 24 horas, por e-mail ou telefone (ramal), sendo que o tempo de resposta é contabilizado apenas em dias úteis (de segunda a sexta-feira).



	<p>O prazo para conclusão do atendimento é de até 72 horas, exceto em casos específicos.</p> <p>As solicitações com mais de três tentativas de contato por parte da AGETIC, sem êxito na comunicação, serão encerradas e informadas ao solicitante. As tentativas de contato são contabilizadas diariamente</p>
Serviços Técnicos Relacionados	Passaporte UFMS