



Divisão de Suporte Nível 02 - DISU-N2/DSTA/CMTI/SGG

Art.61. Atender aos chamados passados pelo primeiro nível.

- I-Cumprir o Acordo de Nível de Serviço (SLA - Service Level Agreement) com os usuários de TI levando em consideração a natureza e prioridade dos chamados;
- II-Executar funções de suporte final incluindo o atendimento e o suporte aos usuários no uso do ambiente computacional sob sua responsabilidade;
- III-Instalar e configurar softwares nos microcomputadores, assegurando o acesso à rede e documentando as configurações feitas;
- IV-Instalar e configurar hardware/software, impressoras, monitores de vídeo, placas de rede e outros periféricos em geral, além de sistemas operacionais e aplicativos nos terminais de usuário;
- V-Facilitar a restauração da operação normal dos serviços de TI o mais rápido possível com o mínimo de impacto nos processos de negócios;
- VI-Documentar e manter atualizada a base de conhecimento e registros de chamados;
- VII-Manter atualizado o inventário dos recursos computacionais, incluindo características técnicas, existentes nos órgãos e unidades correspondentes à sua área de atuação;
- VIII-Encaminhar atendimentos para áreas específicas ou 2º nível de atendimento, caso estas não possam ser resolvidas no atendimento 1º nível;

Gerente: Andre Luiz de Oliveira Barros **E-mail:** disun2.dsta@portovelho.ro.gov.br
