Glossário

Suporte de Nível 1: A equipe do Suporte de Nível 1 é formada por profissionais capazes de atender, de forma preliminar, chamados de dúvidas quanto ao uso de sistemas, incidentes, manutenção de computadores e realizar suporte técnico remota ou presencialmente. Caso o Suporte de Nível 1 não consiga atender um chamado, ele poderá ser encaminhado para o Suporte de Nível 2. O Suporte de Nível 1 é prestado pela Coordenadoria de Operações e Segurança da Informação (COPS)

Suporte de Nível 2: A equipe do Suporte de Nível 2 tem mais conhecimento sobre os processos de negócio, sobre o funcionamento dos sistemas de informação e sobre os equipamentos e sistemas do datacenter, das redes cabeadas e sem fio e da telefonia. Caso o Suporte de Nível 2 não consiga atender um chamado, ele poderá ser encaminhado para o Suporte de Nível 3. A Coordenadoria de Sistemas de Informação (CSI) é responsável pelo provimento do Suporte de Nível 2 e 3. A Coordenadoria de Infraestrutura Computacional (CIC) é responsável pelo provimento do Suporte de Nível 2 e 3 relativos às questões de infraestrutura de TI que afetam sistemas de informação e sites institucionais.

Suporte de Nível 3: O Suporte de Nível 3 é formado por profissionais detentores do conhecimento mais avançado sobre os sistemas de informação e demais sistemas e equipamentos contemplados pela Central de Serviços. Este nível de suporte poderá ser realizado pela equipe interna (por exemplo, equipe de desenvolvimento de software, equipe de banco de dados, equipe de campo da infraestrutura, etc.) ou por empresas terceirizadas. A Coordenadoria de Sistemas de Informação (CSI) é responsável pelo provimento do Suporte de Nível 2 e 3. A Coordenadoria de Infraestrutura Computacional (CIC) é responsável pelo provimento do Suporte de Nível 2 e 3 relativos às questões de infraestrutura de TI que afetam sistemas de informação e sites institucionais.

Tipo de chamado: classificação da requisição feita pelo cliente

- **Requisição**: solicitação padrão para demandas que não geram indisponibilidade em sistema
- **Incidente**: quando existe alguma indisponibilidade do sistema que impede a execução das atividades do cliente

Status do chamado:

- **Novo**: a solicitação foi aberta pelo cliente e entra na fila para que possa ser atendido pelo suporte nível 1
- **Processando (Atribuído)**: quando a solicitação é atribuída para o responsável analisar a demanda
- **Processando (Planejado)**: quando a solicitação foi analisada pela equipe e está em processo de implementação
- **Pendente**: quando existe alguma necessidade de informação por parte do requisitante que precisa ser esclarecida

- **Solucionado**: a solicitação foi concluída
- **Fechado**: a solicitação foi concluída e direcionada para o cliente que poderá aceitar ou não a solução implementada

---

Revisão #11
Criado 2022-10-04 16:08:12 UTC por THIAGO BELLOTTI FURTADO
Atualizado: 2024-09-25 17:02:17 UTC por THIAGO BELLOTTI FURTADO