

Suporte Técnico

Serviços de apoio técnico de primeira e segunda linhas especializadas de forma a garantir o bom funcionamento das aplicações, infraestruturas e equipamentos de Tecnologias de Informação e Comunicação através da configuração, monitorização, diagnóstico de problemas e sua resolução.

O suporte técnico está disponível para todos os parceiros do Instituto de Informática, I.P. de forma presencial, telefónica, por aplicação de suporte (ajudã) e através de base de dados de conhecimento.



Serviços



Suporte Técnico ao Utilizador

Serviço de apoio técnico ao utilizador, através do service desk, atendendo, registando e respondendo ou encaminhando os pedidos/incidentes reportados. Este serviço disponibiliza ainda suporte de proximidade e reparação de equipamentos.



Suporte Técnico Apicacional

Serviço de apoio técnico de 2.ª Linha do Sistema de Informação da Segurança Social, incluindo o suporte ao utilizador final.



Suporte Técnico de Infraestruturas

Serviço de apoio de 2.ª Linha à Infraestrutura Técnica do Sistema de Informação da Segurança Social. Este serviço assenta em três áreas:

- Comunicações: Equipamentos de routing e switching;
- Cópias de Segurança (Backups) e Armazenamento (Storage) e
- Servidores.