

## **Anexo 25**

### **HELP DESK**

## **Help Desk de 1ª linha**

O Help Desk de 1ª linha é assegurado directamente pelas Entidades Utilizadoras, as quais garantem os recursos técnicos e humanos para o seu funcionamento, e definem a sua localização e dimensionamento.

O suporte técnico aos Utilizadores é sempre efectuado pelo Help Desk de 1ª linha.

Compete às Entidades Utilizadoras definir os métodos e procedimentos de acesso dos respectivos Utilizadores.

Tendo em vista permitir às Entidades Utilizadoras assegurar o Help-Desk de 1ª linha, a Operadora garante o acesso às aplicações de Help Desk (árvores de decisão, bases de dados de conhecimento, estado da rede e ticket), para 20 operadores de Help-Desk em simultâneo.

As aplicações supra mencionadas serão acedidas por Web Browser, através de uma ligação segura de Internet a ser assegurada pelas Entidades Utilizadoras.

Questões que ultrapassem o âmbito do Help Desk de 1ª linha supra mencionado são endereçadas ao Help Desk de 2ª linha através da criação de um ticket. A criação do ticket desencadeia simultaneamente uma notificação por e-mail para a equipa de Help Desk de 2ª linha.

## **Help Desk de 2ª linha**

Compete à Operadora assegurar os recursos técnicos e humanos para o funcionamento do Help Desk de 2ª linha, directamente ou através dos seus subcontratados para a Operação e Manutenção do Sistema.

São competências do Help Desk de 2ª linha, nomeadamente:

- dar resposta aos tickets recebidos do Help Desk de 1ª linha;
- assegurar a manutenção, incluindo a actualização permanente, da árvore de decisão e da base de dados de conhecimento.
- garantir o interface da Operadora, sempre que necessário, com o suporte técnico dos fornecedores do Sistema.

O Help Desk de 2ª linha funciona de segunda-feira a sexta-feira das 9h às 17h.