

Centro de Atendimento dos STI



IPBeja

INSTITUTO POLITÉCNICO DE BEJA



Os Serviços de tecnologias de informação, através do Serviço de Suporte e Formação (SSF) passam a disponibilizar os Serviços de *HelpDesk* no Centro de Atendimento dos STI, tendo como principal função prestar suporte à comunidade do IPBeja na utilização das infraestruturas de TI existentes, com especial prioridade para os alunos.

Existem no entanto 3 áreas em que não são disponibilizados serviços de *Helpdesk* aos utilizadores:

1) Apoio a *software* não suportado pelos STI;

Os STI não fornecem qualquer tipo de suporte ou assistência a *software* que não esteja incluído na lista de *software* suportado. A lista de *software* suportado pelos STI encontra-se publicada no website www.ipbeja.pt/servicos/sti.

Nestes casos, o utilizador deverá recorrer ao fornecedor/fabricante do *software* para obter informação ou suporte técnico, geralmente disponível via Internet ou telefonicamente.

O apoio à instalação de *software* suportado em hardware pessoal é limitado às instruções necessárias à instalação e sempre que o licenciamento (efetuado pelo IPBeja) assim o permita (ex.: *work@home*).

2) Apoio a *hardware* pessoal;

Não é possível para os STI providenciarem qualquer tipo de suporte a *hardware* pessoal (ex.: doméstico). O motivo prende-se com o facto dos equipamentos de funcionamento público existentes no IPBeja serem parametrizados recorrendo a configurações comuns, *software* e *hardware* limitados. Os equipamentos pessoais, por terem configurações distintas, representam um conjunto infinito de possibilidades para as quais os STI não têm atualmente recursos que permitam prestar esse suporte.

Nestes casos, o utilizador, deverá recorrer a centros de reparação ou contratos de manutenção de fornecedores/fabricantes. Nos casos de equipamentos novos, o utilizador, poderá solicitar ao fornecedor/vendedor para beneficiar de uma instalação/explicação inicial (geralmente incluída) ou beneficiar do período de garantia.

3) Apoio ou assistência com configurações de ligações de fornecedores de acesso à Internet.

O *HelpDesk* não efetua qualquer tipo de assistência relacionada direta ou indiretamente com serviços de acesso à internet disponibilizados por entidades externas (ex: ISPs).

Nestes casos, o utilizador deverá recorrer aos contactos oficiais de suporte providenciados pelos fornecedores do serviço e que disponibilizam serviços de apoio aos seus utilizadores/clientes.

19 de Outubro de 2012

revisto em 4 de Fevereiro de 2016



IPBeja

INSTITUTO POLITÉCNICO DE BEJA

Service Desk



The Information Technology Services (ITS), through the Service Support and Training (SSF) provides HelpDesk Services at ITS Assistance Center, with the primary function of giving support to IPBeja community with the use of existing IT infrastructures, with special priority to students.

However, there are three areas in which we do not provide Helpdesk Services to users:

1) Assistance to software not supported by ITS;

ITS does not provide any support or assistance to software that is not included in the list of supported software. The list of software supported by ITS is published on the website www.ipbeja.pt/services/sti.

In such cases, the user should refer to the software supplier / manufacturer for information and technical support, usually available via internet or telephone.

Supported software installation assistance on personal hardware is limited to the needed instructions for installation, and whenever the licencing (made by IPBeja) allows it (eg: work@home).

2) Personal hardware support;

ITS is unable to provide any support to personal hardware (eg: household). The reason lies in the fact that public service equipment operating in IPBeja is parameterized using common configurations, limited software and hardware. Personal equipment, having different configurations, represents an infinite set of possibilities for which ITS currently has no resources to provide such support.

In such cases, the user should make use of repair centers or maintenance contracts provided by suppliers or manufacturers. In case of a new equipment, the user may request the supplier/seller for an initial installation/explanation (usually included) or benefit from the warranty period.

3) Support or assistance setting up internet access from Internet Service Providers.

The HelpDesk does not provide any kind of assistance related directly or indirectly with internet access services provided by external parties (eg: ISPs).

In such cases, the user should use the official support contacts provided by the Internet Service Provider for it's users/customers.

19th October 2012

Revised on 04th of February 2016