

Utilização do Repositório U.PORTO

Orientar e apoiar os utilizadores do Repositório U.PORTO, promovendo uma utilização correta e eficaz dos conteúdos informacionais disponíveis.

Situação atual

Em Produção

Características Base

Apoio técnico e orientação na utilização dos conteúdos informacionais disponíveis no Repositório U.PORTO.

Este trabalho é efetuado articuladamente com a Unidade de [Administração de Sistemas de Computação](#) (ASC) da [Universidade Digital](#).

Características Opcionais

N/A.

Beneficiários

Comunidade académica da U.PORTO e utilizadores externos (público em geral).

Suporte Técnico

Dias úteis das 9h00 às 12h30 e das 14h00 às 17h30.

Os utilizadores registados no SIGARRA da Reitoria devem requerer o serviço de Suporte Técnico no âmbito da utilização do Repositório U.PORTO através do sistema de *Trouble Tickets* disponibilizado na unidade Universidade Digital, selecionando como *Tipo de Problema* a opção "Utilização do Repositório".

Criar Problema

Unidade:	<input type="text" value="DUD - Universidade Digital"/>
Tipo de Problema:	<input type="text" value="Utilização do Repositório"/>
Problema:	<input type="text" value="Pedido"/>
Descrição:	<input type="text"/>

Os utilizadores que não possuam um registo válido no SIGARRA da Reitoria podem requerer o serviço de Suporte Técnico no âmbito da utilização do Repositório U.PORTO por *e-mail*, enviando um pedido para os endereços helpdesk@reit.up.pt ou gi@reit.up.pt.

Nível de Serviço

Para todos os utilizadores é garantido o registo e/ou encaminhamento do pedido até 24 horas após a sua solicitação.

Prioridade

Alta.

Observações

Os pedidos realizados através de correio eletrónico serão convertidos em *Trouble Ticket* para gestão interna. Neste caso, a GI manterá o utilizador informado, por *e-mail*, sobre o estado do pedido realizado.

A GI não se responsabiliza por atrasos na resposta quando está dependente da colaboração de outros Serviços/Unidades.