

ANEXO QUAR 2010

OBSERVAÇÕES

1. CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO

OBJECTIVOS	INDICADORES		CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO*		
	Descrição	Meta	Objectivo atingido	Objectivo não atingido	Objectivo Superado
OB1- Produzir e divulgar estudos de carácter sectorial e/ou territorial no âmbito das actividades da SRAF	IND1 - N.º de estudos produzidos e divulgados relativos à evolução do sector agrícola no período 1999/2000-2008	4-5	4-5	<4	>5
OB2-Melhorar a eficácia da assistência jurídica prestada ao Secretário Regional, respectivo Gabinete e serviços da SRAF	IND2 - N.º de pedidos de parecer jurídico solicitados pelo Secretário Regional e respectivo Gabinete satisfeitos dentro do prazo médio estabelecido (9 dias úteis) / N.º total de pedidos de parecer jurídico solicitados pelo Secretário Regional e respectivo Gabinete	80%-90%	80%-90%	<80%	>90%
OB3- Garantir a inventariação em tempo real do parque informático da SRAF	IND3 - Data de conclusão do projecto "Inventário de Hardware" (FASE II - criação de interface para garantir a inventariação em tempo real do parque informático da SRAF, através da criação de mecanismos de actualização automática e diária de uma base de dados central com todas as características técnicas dos computadores)	Entre 01/12/2010 e 15/12/2010	Entre 01/12/2010 e 15/12/2010	Depois de 15/12/2010	Antes de 01/12/2010
OB4- Melhorar a gestão e utilização da informação geográfica e alfanumérica produzida nos serviços da SRAF	IND4 – Data de conclusão do projecto Global SIG-SRAF (FASE II - criação de protocolo/mecanismo de migração da informação produzida pelas DRRF e IROA, SA)	Entre 15/12/2010 e 31/12/2010	Entre 15/12/2010 e 31/12/2010	Depois de 31/12/2010	Antes de 15/12/2010
OB5- Melhorar a eficiência da assistência informática prestada aos serviços	IND5 - N.º de "assistências padrão" prestadas com sucesso em prazo inferior ao "prazo -padrão"/N.º de "assistências padrão" prestadas (HelpDesk)	80%-90%	80%-90%	<80%	>90%
OB6- Contribuir para a melhoria qualitativa dos instrumentos e procedimentos utilizados nas actividades da SRAF relacionadas com as atribuições do GP	IND6 - N.º de orientações ou guias de procedimentos e boas práticas relacionados com as atribuições do GP, produzidos e divulgados	5-6	5-6	<5	>6
OB7- Aumentar as competências técnicas dos colaboradores nas áreas relacionadas com as atribuições do GP	IND7 - N.º de acções de formação realizadas/n.º de acções previstas no "Plano de Anual Formação"	75%-85%	75%-85%	<75%	>85%

* De acordo com a concretização do objectivo, avaliada pelo resultado do indicador. Sempre que a meta seja superada/não atingida, considera-se como "Meta 2010" o valor médio do intervalo considerado.

2. NOTAS EXPLICATIVAS

IND1

Deve ser dada prioridade à continuação dos trabalhos desenvolvidos em 2009 para as ilhas de São Miguel, Terceira e Flores. A divulgação dos estudos deve ser assegurada através do painel electrónico da SRAF.

IND2

Pedidos de parecer recepcionados no GP até 14/12/2010.

IND3

O projecto “Inventário de Hardware” considera-se concluído com a entrega do relatório final de execução, após criação (e respectiva divulgação através do painel electrónico da SRAF) do interface para garantir a inventariação em tempo real do parque informático da SRAF, através da criação de mecanismos de actualização automática e diária de uma base de dados central com todas as características técnicas dos computadores.

IND4

O projecto considera-se concluído com a entrega do relatório final de execução após criação (e respectiva divulgação através do painel electrónico da SRAF) do protocolo/ mecanismo de migração da informação produzida pelas DRRF e IROA, SA

IND5

As “Assistências padrão” e respectivos “prazos-padrão” estão identificados no “helpdesk” (ver lista em anexo). A diferença entre o indicador 2009 e o indicador 2010 assenta na definição das “Assistências padrão” e respectivos “prazos-padrão” que foi consideravelmente melhorada durante o ano de 2009 e permitirá aumentar substancialmente o grau de aferição da eficácia dos serviços prestados. Em 2009 foram definidas apenas 21 “Assistências padrão” enquanto para 2010 estão definidas 621.

IND6

Deve ser assegurada a divulgação das orientações/ guias através do painel electrónico da SRAF.

IND7

O N.º de acções previstas no "Plano Anual de Formação" excluirá as acções cuja concretização não for possível por motivos alheios ao GP (p.ex: candidaturas efectuadas mas não aceites pelas entidades formadoras; condições atmosféricas que impeçam deslocações dos colaboradores).

IND 5 - LISTA DE “ASSITÊNCIAS-PADRÃO” E RESPECTIVOS “PRAZOS-PADRÃO”

Assistências Padrão				Prazos - padrão (minutos)
Nível 1	Nível 2	Nível 3	Nível 4	
Segurança Dados				1170
Computadores	Manutenção			60
Grupos	Criação			180
Grupos	Manutenção			120
OU	Criação			1170
OU	Manutenção			120
Utilizadores	Criação			180
Utilizadores	Manutenção			120
ADSL	Configuração			1170
ADSL	Desactivação			120
ADSL	Esclarecimento			120
ADSL	Pedido Operador			120
Circuitos de dados	Configuração			1170
Circuitos de dados	Esclarecimento			120
Circuitos de dados	Pedido Operador			120
Ethernet	Configuração			1170
Ethernet	Esclarecimento			120
Internet	Esclarecimento			120
Linhas Telefónicas	Pedido Operador			120
Linhas Telefónicas	Esclarecimento			120
VPN	Configuração			180
VPN	Desactivação			120
VPN	Esclarecimento			120
VPN	Pedido Operador			120
Móveis	Esclarecimento			60
PC	Acesso			180
PC	Esclarecimento			120
PC	Instalação			1170
PC	Manutenção			300
PC	Segurança Dados			300
CD-DVD	Configuração			120
CD-DVD	Instalação			180
Disco	Instalação			180
Disco	Configuração			300
Disco	Esclarecimento			60
Memória	Instalação			180
Memória	Configuração			180
Memória	Esclarecimento			60
Monitor	Instalação			120
Monitor	Configuração			120
Monitor	Esclarecimento			60
Placa Som	Instalação			180
Placa Som	Configuração			180
Placa Som	Esclarecimento			60
Placa Video	Esclarecimento			60
Placa Video	Instalação			180
Placa Video	Configuração			180
Rato	Instalação			60
Rato	Configuração			60
Rato	Esclarecimento			60
Rede	Instalação			180
Rede	Configuração			120
Rede	Esclarecimento			60
Teclado	Instalação			60
Teclado	Configuração			60
Teclado	Esclarecimento			60
Routers	Instalação			1170

Assistências Padrão				Prazos - padrão (minutos)
Nível 1	Nível 2	Nível 3	Nível 4	
Routers	Configuração			1170
Routers	Esclarecimento			120
Routers	Desactivação			300
Scaners	Instalação			300
Scaners	Configuração			300
Scaners	Esclarecimento			120
Servidor	Esclarecimento			120
Servidor	Instalação			1170
Servidor	Manutenção			1170
Servidor	Segurança Dados			1170
CD-DVD	Configuração			120
CD-DVD	Instalação			120
CD-DVD	Esclarecimento			60
Disco	Instalação			300
Disco	Configuração			300
Disco	Esclarecimento			60
Memória	Instalação			300
Memória	Configuração			300
Memória	Esclarecimento			60
Monitor	Esclarecimento			60
Monitor	Instalação			60
Monitor	Configuração			60
Placa Video	Instalação			180
Placa Video	Configuração			180
Placa Video	Esclarecimento			60
Rato	Esclarecimento			60
Rato	Instalação			120
Rato	Configuração			120
Rede	Instalação			180
Rede	Configuração			180
Rede	Esclarecimento			60
Teclado	Instalação			60
Teclado	Configuração			60
Teclado	Esclarecimento			60
Scanners	Configuração			180
Scanners	Desinstalação			120
Scanners	Esclarecimento			120
Scanners	Instalação			300
Scrutinizer	Configuração			300
Scrutinizer	Esclarecimento			120
SGC	Acesso			120
SGC	Actualização			1170
SGC	Configuração			300
SGC	Esclarecimento			120
SGC	Instalação			1170
SIG	Acesso			180
SIG	Esclarecimento			300
TC	Acesso			120
WEurolmo	Acesso			180
WEuroSal	Acesso			180
Caça	Acesso			60
Gestor	Acesso			120
Pastoreio	Acesso			300
Relógio de Ponto	Acesso			120
BAB	Actualização			1170
CGA	Actualização			300
Gestor	Actualização			300
HelpDesk	Actualização			1170
MSN	Actualização			120

Assistências Padrão				Prazos - padrão (minutos)
Nível 1	Nível 2	Nível 3	Nível 4	
Pisa.NET	Actualização			180
SQL	Configuração			300
TC	Configuração			300
Templates SGC	Configuração			300
Transrodovia	Configuração			180
UPS	Configuração			300
VoIP - Consola de telefonista	Configuração			180
WEurolmo	Configuração			180
WSUS	Configuração			180
Acrobat	Configuração			120
Antivírus	Configuração			300
ASP.NET	Configuração			180
BAB	Configuração			180
CAA	Configuração			300
Caça	Configuração			120
Cartão Cidadão	Configuração			180
CGA	Configuração			180
Communicator	Configuração			120
Cópias de Segurança	Configuração			120
DHCP	Configuração			180
DNS	Configuração			300
E-mail	Configuração			300
Exchange	Configuração			300
FileMaker	Configuração			180
Gestor	Configuração			1170
HelpDesk	Configuração			180
IIS	Configuração			300
Inquéritos SRAF	Configuração			300
ipphone	Configuração			180
MSN	Configuração			120
Orçamento de Funcionamento	Configuração			180
Painel	Configuração			180
Pastoreio	Configuração			180
Plano de Investimentos	Configuração			180
Quescom sms	Configuração			180
Quotas	Configuração			120
Relógio de Ponto	Configuração			300
SQL	Desinstalação			300
TC	Desinstalação			180
UPS	Desinstalação			120
VoIP - Consola de telefonista	Desinstalação			180
WEurolmo	Desinstalação			120
Access	Desinstalação			300
Acrobat	Desinstalação			120
Antivírus	Desinstalação			120
ASP.NET	Desinstalação			180
BAB	Desinstalação			180
CAA	Desinstalação			300
Cartão Cidadão	Desinstalação			120
CGA	Desinstalação			120
Consola Telefonista	Desinstalação			120
Converter-PDF	Desinstalação			120
Exchange	Desinstalação			1170
FileMaker	Desinstalação			120
Gestor	Desinstalação			180
HelpDesk	Desinstalação			180
IIS	Desinstalação			180

Assistências Padrão				Prazos - padrão (minutos)
Nível 1	Nível 2	Nível 3	Nível 4	
iphone	Desinstalação			180
MSN	Desinstalação			120
Orçamento de Funcionamento	Desinstalação			120
Pastoreio	Desinstalação			120
Pisa.NET	Desinstalação			180
Plano de Investimentos	Desinstalação			120
Quescom sms	Desinstalação			120
Relógio de Ponto	Desinstalação			300
SQL	Esclarecimento			120
TC	Esclarecimento			120
Templates SGC	Esclarecimento			120
Transrodovia	Esclarecimento			120
UPS	Esclarecimento			120
Utilização Painel	Esclarecimento			120
VoIP - Consola de telefonista	Esclarecimento			120
Webmail	Esclarecimento			120
WEurolmo	Esclarecimento			120
Word	Esclarecimento			120
WSUS	Esclarecimento			120
Access	Esclarecimento			120
Acrobat	Esclarecimento			120
Antivírus	Esclarecimento			120
ASP.NET	Esclarecimento			300
BAB	Esclarecimento			180
bepA	Esclarecimento			120
CAA	Esclarecimento			120
Caça	Esclarecimento			120
Cartão Cidadão	Esclarecimento			120
CGA	Esclarecimento			120
Communicator	Esclarecimento			120
Consola Telefonista	Esclarecimento			120
Converter-PDF	Esclarecimento			120
Cópias de Segurança	Esclarecimento			120
DHCP	Esclarecimento			60
DNS	Esclarecimento			120
E-mail	Esclarecimento			120
Excel	Esclarecimento			120
Exchange	Esclarecimento			120
FileMaker	Esclarecimento			120
Gestor	Esclarecimento			120
HelpDesk	Esclarecimento			120
Inquéritos SRAF	Esclarecimento			60
iphone	Esclarecimento			120
MSN	Esclarecimento			60
Office	Esclarecimento			120
Orçamento de Funcionamento	Esclarecimento			180
Painel	Esclarecimento			120
Pastoreio	Esclarecimento			180
Pisa.NET	Esclarecimento			120
Plano de Investimentos	Esclarecimento			120
PowerPoint	Esclarecimento			120
Quescom sms	Esclarecimento			120
Relógio de Ponto	Esclarecimento			120
SQL	Instalação			300
TC	Instalação			300
Transrodovia	Instalação			300
UPS	Instalação			1170

Assistências Padrão				Prazos - padrão (minutos)
Nível 1	Nível 2	Nível 3	Nível 4	
VoIP - Consola de telefonista	Instalação			300
WEurolmo	Instalação			300
Windows	Instalação			300
WSUS	Instalação			1170
Access	Instalação			300
Acrobat	Instalação			120
Antivírus	Instalação			180
ASP.NET	Instalação			300
BAB	Instalação			300
CAA	Instalação			300
Cartão Cidadão	Instalação			180
CGA	Instalação			300
Consola Telefonista	Instalação			120
Converter-PDF	Instalação			120
Exchange	Instalação			1170
FileMaker	Instalação			120
gestagro	Instalação			300
Gestor	Instalação			120
IIS	Instalação			180
iphone	Instalação			180
JAVA	Instalação			180
MSN	Instalação			120
Office	Instalação			300
Orçamento de Funcionamento	Instalação			300
Pastoreio	Instalação			300
Pisa.NET	Instalação			180
Plano de Investimentos	Instalação			180
Quescom sms	Instalação			300
Quotas	Instalação			180
Relógio de Ponto	Instalação			300
Switch	Instalação			1170
Switch	Configuração			300
Switch	Esclarecimento			120
Servidor	Tape			1170
Tape	Instalação			300
Tape	Configuração			300
Tape	Esclarecimento			60
VOIP	Instalação			300
VOIP	Configuração			300
VOIP	Esclarecimento			120
Esri	Configuração			1170
Esri	Esclarecimento			120
Progest	Acesso			120
Progest	Desinstalação			180
Progest	Instalação			300
Progest	Configuração			180
Progest	Esclarecimento			120
RCI	Actualização			300
RCI	Configuração			180
RCI	Desinstalação			120
RCI	Esclarecimento			120
RCI	Instalação			300
ATA	Configuração			180
ATA	Desactivação			180
ATA	Esclarecimento			60
ATA	Instalação			1170
PJN	Acesso			180
PJN	Actualização			300

Assistências Padrão				Prazos - padrão (minutos)
Nível 1	Nível 2	Nível 3	Nível 4	
PJN	Configuração			180
PJN	Esclarecimento			60
GLP	Acesso			180
GLP	Actualização			300
GLP	Desinstalação			300
GLP	Esclarecimento			120
GLP	Instalação			1170
4D	Esclarecimento			60
Segurança Dados	Recuperação de backups			180
Snapshot Viewer	Configuração			60
Snapshot Viewer	Instalação			60
Reporting Services	Acesso			120
Gewis	Acesso			120
Gewis	Esclarecimento			60
Weblog	Configuração			180
E-Rural	Instalação			1170
4D	Instalação			180
Licenças de Pesca em Águas Interiores	Acesso			60
Licenças de Pesca em Águas Interiores	Esclarecimento			120
Machine Report	Esclarecimento			60
Reporting Services	Configuração			120
Manutenção	Desbloquear user			60
Manutenção	Reset Password			60
SGC	Web Access			120
Móveis	Pedido Operador			120
QuesCom	Configuração			180
QuesCom	Esclarecimento			60
QuesCom	Pedido Operador			120
Routers	Pedido Operador			120
Switch	Pedido Operador			120
VOIP	Pedido Operador			120
Impressoras	Configuração			180
Impressoras	Instalação			300
Impressoras	Esclarecimento			60
AD	Computadores	Manutenção		60
AD	Grupos	Criação		180
AD	Grupos	Manutenção		120
AD	OU	Criação		1170
AD	OU	Manutenção		120
AD	Utilizadores	Criação		180
AD	Utilizadores	Manutenção		120
Comunicações	ADSL	Configuração		1170
Comunicações	ADSL	Desactivação		120
Comunicações	ADSL	Esclarecimento		120
Comunicações	ADSL	Pedido Operador		120
Comunicações	Circuitos de dados	Configuração		1170
Comunicações	Circuitos de dados	Esclarecimento		120
Comunicações	Circuitos de dados	Pedido Operador		120
Comunicações	Ethernet	Configuração		1170
Comunicações	Ethernet	Esclarecimento		120
Comunicações	Internet	Esclarecimento		120
Comunicações	Linhas Telefónicas	Pedido Operador		120
Comunicações	Linhas Telefónicas	Esclarecimento		120
Comunicações	VPN	Configuração		180
Comunicações	VPN	Desactivação		120
Comunicações	VPN	Esclarecimento		120
Comunicações	VPN	Pedido Operador		120

Assistências Padrão				Prazos - padrão (minutos)
Nível 1	Nível 2	Nível 3	Nível 4	
Comunicações	Móveis	Esclarecimento		60
PC	CD-DVD	Configuração		120
PC	CD-DVD	Instalação		180
PC	Disco	Instalação		180
PC	Disco	Configuração		300
PC	Disco	Esclarecimento		60
PC	Memória	Instalação		180
PC	Memória	Configuração		180
PC	Memória	Esclarecimento		60
PC	Monitor	Instalação		120
PC	Monitor	Configuração		120
PC	Monitor	Esclarecimento		60
PC	Placa Som	Instalação		180
PC	Placa Som	Configuração		180
PC	Placa Som	Esclarecimento		60
PC	Placa Video	Esclarecimento		60
PC	Placa Video	Instalação		180
PC	Placa Video	Configuração		180
PC	Rato	Instalação		60
PC	Rato	Configuração		60
PC	Rato	Esclarecimento		60
PC	Rede	Instalação		180
PC	Rede	Configuração		120
PC	Rede	Esclarecimento		60
PC	Teclado	Instalação		60
PC	Teclado	Configuração		60
PC	Teclado	Esclarecimento		60
Servidor	CD-DVD	Configuração		120
Servidor	CD-DVD	Instalação		120
Servidor	CD-DVD	Esclarecimento		60
Servidor	Disco	Instalação		300
Servidor	Disco	Configuração		300
Servidor	Disco	Esclarecimento		60
Servidor	Memória	Instalação		300
Servidor	Memória	Configuração		300
Servidor	Memória	Esclarecimento		60
Servidor	Monitor	Esclarecimento		60
Servidor	Monitor	Instalação		60
Servidor	Monitor	Configuração		60
Servidor	Placa Video	Instalação		180
Servidor	Placa Video	Configuração		180
Servidor	Placa Video	Esclarecimento		60
Servidor	Rato	Esclarecimento		60
Servidor	Rato	Instalação		120
Servidor	Rato	Configuração		120
Servidor	Rede	Instalação		180
Servidor	Rede	Configuração		180
Servidor	Rede	Esclarecimento		60
Servidor	Teclado	Instalação		60
Servidor	Teclado	Configuração		60
Servidor	Teclado	Esclarecimento		60
Software	Scanners	Configuração		180
Software	Scanners	Desinstalação		120
Software	Scanners	Esclarecimento		120
Software	Scanners	Instalação		300
Software	Scrutinizer	Configuração		300
Software	Scrutinizer	Esclarecimento		120
Software	SGC	Acesso		120
Software	SGC	Actualização		1170

Assistências Padrão				Prazos - padrão (minutos)
Nível 1	Nível 2	Nível 3	Nível 4	
Software	SGC	Configuração		300
Software	SGC	Esclarecimento		120
Software	SGC	Instalação		1170
Software	SIG	Acesso		180
Software	SIG	Esclarecimento		300
Software	TC	Acesso		120
Software	WEurolmo	Acesso		180
Software	WEuroSal	Acesso		180
Software	Caça	Acesso		60
Software	Gestor	Acesso		120
Software	Pastoreio	Acesso		300
Software	Relógio de Ponto	Acesso		120
Software	BAB	Actualização		1170
Software	CGA	Actualização		300
Software	Gestor	Actualização		300
Software	HelpDesk	Actualização		1170
Software	MSN	Actualização		120
Software	Pisa.NET	Actualização		180
Software	SQL	Configuração		300
Software	TC	Configuração		300
Software	Templates SGC	Configuração		300
Software	Transrodovia	Configuração		180
Software	UPS	Configuração		300
Software	VoIP - Consola de telefonista	Configuração		180
Software	WEurolmo	Configuração		180
Software	WSUS	Configuração		180
Software	Acrobat	Configuração		120
Software	Antivírus	Configuração		300
Software	ASP.NET	Configuração		180
Software	BAB	Configuração		180
Software	CAA	Configuração		300
Software	Caça	Configuração		120
Software	Cartão Cidadão	Configuração		180
Software	CGA	Configuração		180
Software	Communicator	Configuração		120
Software	Cópias de Segurança	Configuração		120
Software	DHCP	Configuração		180
Software	DNS	Configuração		300
Software	E-mail	Configuração		300
Software	Exchange	Configuração		300
Software	FileMaker	Configuração		180
Software	Gestor	Configuração		1170
Software	HelpDesk	Configuração		180
Software	IIS	Configuração		300
Software	Inquéritos SRAF	Configuração		300
Software	iphone	Configuração		180
Software	MSN	Configuração		120
Software	Orçamento de Funcionamento	Configuração		180
Software	Painel	Configuração		180
Software	Pastoreio	Configuração		180
Software	Plano de Investimentos	Configuração		180
Software	Quescom sms	Configuração		180
Software	Quotas	Configuração		120
Software	Relógio de Ponto	Configuração		300
Software	SQL	Desinstalação		300
Software	TC	Desinstalação		180
Software	UPS	Desinstalação		120
Software	VoIP - Consola de	Desinstalação		180

Assistências Padrão				Prazos - padrão (minutos)
Nível 1	Nível 2	Nível 3	Nível 4	
	telefonista			
Software	WEurolmo	Desinstalação		120
Software	Access	Desinstalação		300
Software	Acrobat	Desinstalação		120
Software	Antivírus	Desinstalação		120
Software	ASP.NET	Desinstalação		180
Software	BAB	Desinstalação		180
Software	CAA	Desinstalação		300
Software	Cartão Cidadão	Desinstalação		120
Software	CGA	Desinstalação		120
Software	Consola Telefonista	Desinstalação		120
Software	Converter-PDF	Desinstalação		120
Software	Exchange	Desinstalação		1170
Software	FileMaker	Desinstalação		120
Software	Gestor	Desinstalação		180
Software	HelpDesk	Desinstalação		180
Software	IIS	Desinstalação		180
Software	ipphone	Desinstalação		180
Software	MSN	Desinstalação		120
Software	Orçamento de Funcionamento	Desinstalação		120
Software	Pastoreio	Desinstalação		120
Software	Pisa.NET	Desinstalação		180
Software	Plano de Investimentos	Desinstalação		120
Software	Quescom sms	Desinstalação		120
Software	Relógio de Ponto	Desinstalação		300
Software	SQL	Esclarecimento		120
Software	TC	Esclarecimento		120
Software	Templates SGC	Esclarecimento		120
Software	Transrodovia	Esclarecimento		120
Software	UPS	Esclarecimento		120
Software	Utilização Painel	Esclarecimento		120
Software	VoIP - Consola de telefonista	Esclarecimento		120
Software	Webmail	Esclarecimento		120
Software	WEurolmo	Esclarecimento		120
Software	Word	Esclarecimento		120
Software	WSUS	Esclarecimento		120
Software	Access	Esclarecimento		120
Software	Acrobat	Esclarecimento		120
Software	Antivírus	Esclarecimento		120
Software	ASP.NET	Esclarecimento		300
Software	BAB	Esclarecimento		180
Software	bepA	Esclarecimento		120
Software	CAA	Esclarecimento		120
Software	Caça	Esclarecimento		120
Software	Cartão Cidadão	Esclarecimento		120
Software	CGA	Esclarecimento		120
Software	Communicator	Esclarecimento		120
Software	Consola Telefonista	Esclarecimento		120
Software	Converter-PDF	Esclarecimento		120
Software	Cópias de Segurança	Esclarecimento		120
Software	DHCP	Esclarecimento		60
Software	DNS	Esclarecimento		120
Software	E-mail	Esclarecimento		120
Software	Excel	Esclarecimento		120
Software	Exchange	Esclarecimento		120
Software	FileMaker	Esclarecimento		120
Software	Gestor	Esclarecimento		120
Software	HelpDesk	Esclarecimento		120

Assistências Padrão				Prazos - padrão (minutos)
Nível 1	Nível 2	Nível 3	Nível 4	
Software	Inquéritos SRAF	Esclarecimento		60
Software	ippone	Esclarecimento		120
Software	MSN	Esclarecimento		60
Software	Office	Esclarecimento		120
Software	Orçamento de Funcionamento	Esclarecimento		180
Software	Painel	Esclarecimento		120
Software	Pastoreio	Esclarecimento		180
Software	Pisa.NET	Esclarecimento		120
Software	Plano de Investimentos	Esclarecimento		120
Software	PowerPoint	Esclarecimento		120
Software	Quescom sms	Esclarecimento		120
Software	Relógio de Ponto	Esclarecimento		120
Software	SQL	Instalação		300
Software	TC	Instalação		300
Software	Transrodovia	Instalação		300
Software	UPS	Instalação		1170
Software	VoIP - Consola de telefonista	Instalação		300
Software	WEurolmo	Instalação		300
Software	Windows	Instalação		300
Software	WSUS	Instalação		1170
Software	Access	Instalação		300
Software	Acrobat	Instalação		120
Software	Antivírus	Instalação		180
Software	ASP.NET	Instalação		300
Software	BAB	Instalação		300
Software	CAA	Instalação		300
Software	Cartão Cidadão	Instalação		180
Software	CGA	Instalação		300
Software	Consola Telefonista	Instalação		120
Software	Converter-PDF	Instalação		120
Software	Exchange	Instalação		1170
Software	FileMaker	Instalação		120
Software	gestagro	Instalação		300
Software	Gestor	Instalação		120
Software	IIS	Instalação		180
Software	ippone	Instalação		180
Software	JAVA	Instalação		180
Software	MSN	Instalação		120
Software	Office	Instalação		300
Software	Orçamento de Funcionamento	Instalação		300
Software	Pastoreio	Instalação		300
Software	Pisa.NET	Instalação		180
Software	Plano de Investimentos	Instalação		180
Software	Quescom sms	Instalação		300
Software	Quotas	Instalação		180
Software	Relógio de Ponto	Instalação		300
Servidor	Tape	Instalação		300
Servidor	Tape	Configuração		300
Servidor	Tape	Esclarecimento		60
Software	Esri	Configuração		1170
Software	Esri	Esclarecimento		120
Software	Progest	Acesso		120
Software	Progest	Desinstalação		180
Software	Progest	Instalação		300
Software	Progest	Configuração		180
Software	Progest	Esclarecimento		120
Software	RCI	Actualização		300

Assistências Padrão				Prazos - padrão (minutos)
Nível 1	Nível 2	Nível 3	Nível 4	
Software	RCI	Configuração		180
Software	RCI	Desinstalação		120
Software	RCI	Esclarecimento		120
Software	RCI	Instalação		300
VOIP	ATA	Configuração		180
VOIP	ATA	Desactivação		180
VOIP	ATA	Esclarecimento		60
VOIP	ATA	Instalação		1170
Software	PJN	Acesso		180
Software	PJN	Actualização		300
Software	PJN	Configuração		180
Software	PJN	Esclarecimento		60
Software	GLP	Acesso		180
Software	GLP	Actualização		300
Software	GLP	Desinstalação		300
Software	GLP	Esclarecimento		120
Software	GLP	Instalação		1170
Software	4D	Esclarecimento		60
Software	Snapshot Viewer	Configuração		60
Software	Snapshot Viewer	Instalação		60
Software	Reporting Services	Acesso		120
Software	Gewis	Acesso		120
Software	Gewis	Esclarecimento		60
Software	Weblog	Configuração		180
Software	E-Rural	Instalação		1170
Software	4D	Instalação		180
Software	Licenças de Pesca em Águas Interiores	Acesso		60
Software	Licenças de Pesca em Águas Interiores	Esclarecimento		120
Software	Machine Report	Esclarecimento		60
Software	Reporting Services	Configuração		120
Utilizadores	Manutenção	Desbloquear user		60
Utilizadores	Manutenção	Reset Password		60
Software	SGC	Web Access		120
Comunicações	Móveis	Pedido Operador		120
Móveis	QuesCom	Configuração		180
Móveis	QuesCom	Esclarecimento		60
Móveis	QuesCom	Pedido Operador		120
Impressão	Impressoras	Configuração		180
Impressão	Impressoras	Instalação		300
Impressão	Impressoras	Esclarecimento		60
AD	Utilizadores	Manutenção	Desbloquear user	60
AD	Utilizadores	Manutenção	Reset Password	60
Comunicações	Móveis	QuesCom	Configuração	180
Comunicações	Móveis	QuesCom	Esclarecimento	60
Comunicações	Móveis	QuesCom	Pedido Operador	120