



Visão Geral e Escopo - Suporte Nível 1 (N1)

Guia Oficial iT Guys

1. Introdução

Este manual destina-se aos técnicos de Service Desk e Suporte Nível 1. O objetivo é fornecer as diretrizes básicas para atendimento de chamados relacionados à infraestrutura virtualizada VMware vSphere 8.0.

O Nível 1 é a linha de frente. Sua responsabilidade é **triar**, **validar** e **resolver problemas básicos** ou escalar corretamente para o Nível 2.

2. Ferramentas de Trabalho

A principal ferramenta de trabalho é o **vSphere Client** (interface HTML5).

- **URL de Acesso:** <https://<vcenter-address>/ui>
- **Credenciais:** Utilize suas credenciais de domínio (AD) ou o usuário fornecido pelo administrador.

3. Matriz de Responsabilidades (N1 vs N2)

Atividade	Nível 1 (Service Desk)	Nível 2 (Admin/Ops)
Acesso	Login básico, reset de senha de usuário (AD)	Gestão de permissões no vCenter
VMs	Verificar status, reiniciar (Guest), escalar travamentos	Criar, excluir, alterar recursos (CPU/RAM), Snapshots
Alertas	Monitorar e reportar alertas críticos	Investigar causa raiz e resolver alertas
Infra	Não aplicável	Gestão de Hosts ESXi, Datastores e Networking

4. Glossário Rápido

- **VM (Virtual Machine):** O computador virtual que o usuário acessa.
- **Host (ESXi):** O servidor físico onde as VMs rodam.
- **vCenter Server:** O "cérebro" que gerencia todos os Hosts e VMs.

- **Guest OS:** O sistema operacional que roda DENTRO da VM (ex: Windows 10, Linux).
- **VMware Tools:** Utilitário instalado no Guest OS para melhorar performance e gerenciamento.