



# Instrução de Serviços do Processo de Manutenção



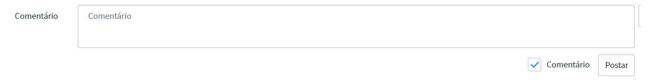


#### 1. OBJETIVO

Este procedimento tem o objetivo de demonstrar o processo de manutenção de equipamentos.

## 2. SOLICITAÇÃO DE MANUTENÇÃO DO EQUIPAMENTO

- 1. O usuário solicita ao Field por meio de chamado, Manutenção do equipamento.
- **2.** O técnico deve fazer análise e caso tenha necessidade recolher o equipamento e entregar um backup (**deve ser disponibilizado pelo estoquista**).
  - a. Caso o usuário não aceite o backup fornecido, deverá ser adicionada uma nota no Globo Service com a seguinte informação: "Foi oferecido o backup para o usuário, porém, o mesmo não achou necessário"



### 3. ANÁLISE DE MANUTENÇÃO

- O técnico deverá realizar todos os procedimentos de acordo com o Procedimento Técnico de Lentidão ou HD 100%, no qual será realizado as seguintes verificações:
- 2. Verificação do estado do HD através do comando: wmic diskdrive get caption, status
- 3. Diagnostico da Dell
- 4. Análise da Integridade do sistema
- 5. Atualização de drivers
- 6. Desabilitação do superfetch
- 7. Alteração nos registros referente ao drive HCI
- 8. Última formatação: xx/xx/xx
- 9. Anexar print do monitoramento de CPU e Memória

Stefanini / 2021





Após procedimentos executados e mesmo assim, identificado CPU e Memória 90% deverá ser enviado para a fila **Gestão de Ativos Deskside.** 

## 4. IDENTIFICAÇÃO PROBLEMA FÍSICO

- O técnico identificando um problema físico, deverá verificar se o equipamento está na garantia.
  - a. Caso não esteja deverá seguir o processo de substituição / obsolescência em conjunto com a equipe de Gestão de ativos.
  - b. Identificado equipamento na garantia. A garantia deverá ser acionada.
    - i. Obs: Para acionamento da garantia, o equipamento deve ser recolhido.

### 5. ACIONAMENTO DE GARANTIA DA PROXXI

- 1. O Field deve abrir um chamado na Proxxi informando o problema identificado.
- 2. Inserir no chamado a seguinte nota

Aberto o chamado de garantia devido ao problema:

Chamado Proxxi:

Equipamento Afetado:

Serial Number:

Equipamento BACKUP:

Status: Exemplo "Aguardando troca bateria"

- 3. O chamado deverá ser enviado para fila Gestão de Ativos Deskside.
- 4. Após visita e manutenção da proxxi (deve ser acompanhada pelo Field) o chamado deverá retornar a fila do Field e ser solucionado.
- 5. A máquina retorna para o usuário e o backup retorna para o estoque.

Obs: Caso seja identificado mal uso, deverá ser tratado por gestão de ativos, seguindo o processo de cobrança por mal uso.





## 6. ACIONAMENTO EQUIPAMENTOS ALUGADOS

1.	Em casos de equipamentos Agasus, o Field deverá acionar a empresa pelo seguinte e-mail:
	servicedesk@agasus.com.br . Contendo as seguintes informações:

Nome do técnico:

Telefone:

Endereço:

Número de ativo:

Descrição do problema:

- 2. O chamado deverá ser enviado para fila Gestão de Ativos Deskside.
- 3. Após visita e manutenção da Agasus (deve ser acompanhada pelo Field) o chamado deverá retornar a fila do Field e ser solucionado.
- 4. A máquina retorna para o usuário e o backup retorna para o estoque.

**Obs:** Caso seja identificado mal uso, deverá ser tratado por gestão de ativos, seguindo o processo de cobrança por mal uso.