

# 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"*

Comentário

Comentário



Comentário

Postar

## 3. ANÁLISE DE MANUTENÇÃO

1. 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*

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

1. 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](mailto: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.