## Manutenção de equipamentos de informática (Hardware e Software)

**1º passo: Anotar número de patrimônio do equipamento.**

**2º passo: Elaborar chamado técnico à STI, via sistema,** [**http://chamados.eesc.usp.br/**](http://chamados.eesc.usp.br/)**, na área de Hardware ou Software (conforme problema apresentado) com detalhes do serviço requerido, conforme segue:**

* Descrição do problema;
* Número de patrimônio;
* Nome completo e número USP do solicitante;
* Local, número da sala e ramal;
* Código de financiador e favorecido.

**3º Passo: No caso de defeito e estando no período de garantia (somente para computadores da marca Positivo):**

* A STI fará uma primeira avaliação do serviço e entrará em contato com a assistência técnica autorizada para realização do serviço ou troca de peça no local, pois a garantia é *ON SITE*;
* Para acompanhamento do serviço em garantia, entrar em contato com a STI;

**4º Passo: No caso de defeito e estando no período de garantia (computadores de outras marcas, monitores, impressoras e outros periféricos):**

* A STI realizará uma primeira avaliação do serviço e orientará o usuário para acionar a garantia via SVMATS pelo e-mail: compras18@eesc.usp.br;
* Para acompanhamento do serviço em garantia, entrar em contato com o SVMATS.

**5º passo: No caso de defeito fora do período de garantia, a equipe da STI** fará uma visita técnica para diagnóstico do problema.

* Caso seja um problema simples e sem necessidade de peça de reposição ou remoção do equipamento do local, o serviço de manutenção poderá ser realizado na primeira visita.

**6º passo: Havendo necessidade de troca de peça, caso seja um serviço que a STI tenha condições de atender, a STI orientará o usuário a fazer a requisição do material:**

* No almoxarifado, caso haja disponibilidade do material em estoque;
* Requisição de compra, caso não haja disponibilidade do material no almoxarifado;

**7º passo: Programação para realização do serviço: Quando o material estiver disponível, a STI programará a realização do serviço.**

**8º passo: a STI registra a realização e finalização da ordem de serviço no sistema de chamado.**