

**Orientação para abertura de chamados para o serviço de
manutenção de equipamentos de TI
IFRR/CBV/CTI**

A equipe de fiscalização do contrato de manutenção informa que a abertura de chamados de TI para este serviço deve seguir as orientações abaixo :

1. Serviços disponíveis para abertura de chamado :

Serviço 1 - Impressoras
Serviço de manutenção corretiva de impressoras.
Serviço 2 - Scanners
Serviço de manutenção corretiva de scanners.
Serviço 3 - Monitores
Serviço de manutenção corretiva de monitores de vídeo.
Serviço 4 - Nobreaks de pequeno e médio porte.
Serviço de manutenção corretiva de nobreaks de pequeno e médio porte e estabilizadores.
Serviço 5 - Nobreaks de grande porte.
Serviço de manutenção corretiva de nobreaks de grande porte.

2. Quantitativo de equipamentos por chamado :

Cada setor poderá **abrir um chamado por tipo de serviço** conforme as seguintes quantidades. Para solicitar novo chamado para o mesmo tipo de serviço, o setor deverá aguardar o próximo ciclo de envio de equipamentos. Os chamados que não atendam os critérios ficarão em suspenso.

Serviço 1 - Impressoras	Quantidade
Serviço de manutenção corretiva de impressoras.	1
Serviço 2 - Scanners	
Serviço de manutenção corretiva de scanners.	1
Serviço 3 - Monitores	
Serviço de manutenção corretiva de monitores de vídeo.	2
Serviço 5 - Nobreaks de pequeno e médio porte.	
Serviço de manutenção corretiva de nobreaks de pequeno e médio porte e estabilizadores.	2
Serviço 6 - Nobreaks de grande porte.	
Serviço de manutenção corretiva de nobreaks de grande porte.	1

3. Este serviço é realizado através de ciclos fechados. Desta forma, a equipe de fiscalização envia os equipamentos para manutenção por ciclos. Um ciclo só se inicia após a finalização do anterior.
4. Em cada ciclo a equipe de fiscalização enviará, no máximo, 12 equipamentos para a empresa de manutenção. Caso a quantidade de chamados exceda este quantitativo os chamados serão suspensos e serão atendidos nos próximos ciclos.
5. A prioridade para atendimento dos chamados será conforme data/abertura do chamado no suap. (A direção do CBV pode alterar a prioridade dos chamados conforme decisão estratégica)
6. Ao abrir um novo chamado no suap utilizar a opção do tipo "S08 - Fornecer informações de garantia e manutenção de equipamentos de

informática do IFRR”. Ao abrir o chamado deverão ser informados os tombamentos dos equipamentos (caso não possua passar maior quantidade de informações que o identifiquem)