

ROTEIRO PARA ABERTURA DE CHAMADO DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA

Prezados Srs.

Informamos que sua localidade recebeu equipamentos adquiridos pelo Ministério das Comunicações, através do Pregão Eletrônico 25/2007-MC, no âmbito do Programa Inclusão Digital – Telecentros Comunitários. Com objetivo de auxiliar o responsável do telecentro quando da necessidade de acionar uma Assistência Técnica Positivo. Destacamos a seguir o procedimento:

1. PROCEDIMENTO DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA

- a. Havendo necessidade de assistência técnica para a resolução de eventuais falhas nos equipamentos do Telecentro Comunitário ou Suporte Técnico, a Positivo Informática deverá ser contactada (CRP – Central e Relacionamento Positivo) através do telefone:

DDG: 0800 644 0807 - Exclusivo para atendimento ao projeto Inclusão Digital – Ministério das Comunicações

Email: chamado.governo@positivo.com.br

- b. Para abertura de chamado técnico para manutenção do equipamento são necessárias as seguintes informações:

- Numero de Série do equipamento
- Defeito apresentado
- Endereço Completo de onde se encontra o equipamento (obs.: informar setor, quando existente)
- Telefone
- Pessoa de Contato

Após todos os dados informados ao analista, o mesmo deverá informar um nº de Chamado denominado NOTA. Ao final do atendimento o técnico deverá deixar uma cópia com o responsável pelo telecentro.

***** Estas informações tem como o objetivo servir para o responsável do telecentro monitorar e controlar o processo de manutenção e acompanhar através desta NOTA o atendimento e conclusão do chamado dentro dos prazos contratuais *****

IMPORTANTE – O responsável pelo telecentro deverá assinar a nota de conclusão do serviço somente quando testar e confirmar o perfeito funcionamento de todos os equipamentos e Software Metasys.

c. O conjunto de equipamentos entregues para a implementação do Telecentro Comunitário inclui:

- 01 Servidor do Telecentro
- 10 Estações de Trabalho
- 01 Impressora
- 01 Câmera IP
- 01 Roteador
- 11 estabilizadores

d. O atendimento será realizado *on-site* (no local da instalação dos equipamentos), sendo que a abertura, recebimento de chamados e a prestação dos serviços de assistência técnica será realizada em horário comercial das 08:00 às 20:00 nos dias úteis, horário de Brasília. O prazo para atendimento/solução dos problemas reportados começa a contar do 1º. dia útil seguinte ao de abertura do chamado.

IMPORTANTE: Solução do problema deverá ocorrer em até 5 dias corridos para as capitais e municípios com mais de 300.000 habitantes; para os demais municípios o prazo é de até 10 dias corridos;

e. Especial atenção deverá ser tomada em relação ao lacre de garantia presente nos equipamentos. Este lacre NÃO deverá ser rompido. Somente um profissional da Assistência Técnica Positivo poderá fazê-lo, substituindo o lacre a cada atendimento realizado

f. Para obter uma posição sobre chamados técnicos ou qualquer problema encontrado no atendimento, poderá ser acionado um Coordenador de Serviços na Assistência Técnica da Positivo Informática, cujos dados de contato estão relacionados a seguir:

Equipe de manutenção

Coordenação Projeto Ministério das Comunicações – Elizabete Gonçalves

Fone: (41) 3316-8125

Email: elizabeteg@positivo.com.br

Equipe de Back Office

Ø Carine Pinós

Fone: (41) 3316-8123

Email: carinep@positivo.com.br

Ø Eder Machado

Fone: (41) 3316-8103

Email: ecmachado@positivo.com.br

IMPORTANTE - A equipe de manutenção assumirá o projeto após o aceite de instalação dos equipamentos no Telecentro.



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
Telecentro Comunitário
Pregão Eletrônico 25/2007-MC