



Serviço Público Federal
Ministério da Educação
Fundação Universidade Federal de Mato Grosso do Sul



ID: SN12

Tipo: Serviço de Negócio

Nome: **Instalação e Configuração de Impressoras/Scanner**

Catalogado em: 16/04/2017

Última revisão em: 20/11/2017

Autor da revisão: Andre Vidal Dabela Lanoa

Ingrid Curimbaba

Agência de Tecnologia da Informação e Comunicação

Av. Costa e Silva, s/ Nº | Bairro Universitário
CEP 79070-900 | Campo Grande | MS
Fone: 67 3345-7292



ID do Serviço	SN12
Tipo do Serviço	Negócio
Nome do Serviço	Instalação e Configuração de Impressoras/ <i>Scanner</i>
Setor Responsável pelo Serviço	DISC - Divisão de Suporte ao Cliente
Público-alvo	Servidores efetivos e terceirizados que utilizam máquinas patrimoniadas. Para os terceirizados, é necessário a autorização do responsável pelo setor.
Descrição	<p>A instalação e configuração de impressoras permite que os usuários imprimam seus documentos nas impressoras interligadas na rede da instituição, além da utilização do serviço de digitalização (scanner), quando os equipamentos suportarem esta especificação.</p> <p>A instalação física destes equipamentos é incumbida às empresas terceirizadas contratadas pela universidade para tal fim. A instalação lógica, ou seja, a configuração no computador utilizado pelo usuário é feita pelos técnicos da AGETIC.</p> <p>Este serviço deve atender a todos os usuários credenciados (servidores efetivos ou terceirizados), sendo que, em alguns casos, pode ser necessário que exista uma autorização do setor para a utilização de determinadas impressoras, podendo haver cotas de impressão definidas para cada perfil de usuário.</p>



Pré-requisitos	<ul style="list-style-type: none">▪ A utilização do serviço por parte dos terceirizados, ocorre mediante autorização do responsável pelo setor.▪ Dispor de infraestrutura elétrica e de rede adequada.▪ Solicitante deve estar presente durante o atendimento.
Quem Pode Solicitar Serviço	Responsável pela Unidade.
Como Solicitar Acesso	<p>Enviar solicitação de serviço para: https://suporteagetic.ufms.br.</p> <p>Informar a Ficha Patrimonial do computador, o número de série da impressora e o nome completo ou login do usuário.</p> <p>Observação: A instalação física da impressora/scanner no local é realizada pela terceirizada H2L. A AGETIC apenas realiza a instalação e habilitação dos equipamentos no computador.</p>
Link do Serviço	
Políticas/Regras Gerais Relacionadas	As cotas de impressão, caso existam, são definidas localmente.
Responsabilidades do Cliente	Verificar se há cotas de impressão no setor, pois esta característica requer um código específico para liberação da impressão.
Manual de Instrução	
Capacidade/Disponibilidade/Segurança	
Serviços Técnicos Relacionados	Suporte ao Cliente .