



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



ID: SN20

Tipo: Serviço de Negócio

Nome: **Manutenção de Hardware**

Catalogado em: 16/04/2017

Última revisão em: 28/06/2018

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	SN20
Tipo do Serviço	Negócio
Nome do Serviço	Manutenção de Hardware
Setor Responsável pelo Serviço	DIMA - Divisão de Manutenção
Setor Responsável pelo Suporte	DIMA - Divisão de Manutenção
Público-alvo	Servidores efetivos da UFMS.
Descrição	<p>Manutenção de hardware em computadores patrimoniados da instituição.</p> <p>Somente computadores e notebooks institucionais são mantidos pela Divisão de Manutenção da AGETIC. Não é feita manutenção em outros equipamentos (como teclados, mouses ou monitores).</p>
Pré-requisitos	<p>Lacre do computador não pode estar rompido. Caso esteja, poderá sofrer sanções penais previstas em lei.</p> <p>Solicitante deverá preencher informações no Sistema de Manutenção (SISMANUT), no balcão de atendimento.</p>
Quem Pode Solicitar Acesso	Possuidor do Passaporte UFMS.
Como Solicitar Acesso	Ligar para o ramal 7668/7293 e/ou comparecer à Divisão de Manutenção da AGETIC.
Link do Serviço	
Políticas/Regras Gerais Relacionadas	Artigo 9: § 4º A Agetic não realiza cópias de segurança (backups) de arquivos armazenados na estação de trabalho, nem serviço de recuperação de dados



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



	<p>perdidos seja por falhas físicas ou exclusão lógica de pastas e arquivos.</p> <p>Referência: <a href="https://agetic.ufms.br/files/2018/06/NormasUsoRecursosTI2018.pdf">https://agetic.ufms.br/files/2018/06/NormasUsoRecursosTI2018.pdf</a></p>
Responsabilidades do Cliente	Realizar <i>backup</i> (cópia de segurança) dos dados de computadores sob sua responsabilidade que forem levados para formatação.
Manual de Instrução	
Capacidade/Disponibilidade/Segurança	Atendimento na Divisão de Manutenção de segunda à sexta, das 07:00 às 17:00.  <b>Observação:</b> serviço disponível no horário de almoço das 11:00 às 13:00.
Serviços Técnicos Relacionados	<a href="#">Passaporte UFMS</a> , SISMANUT.

**Agência de Tecnologia da Informação e Comunicação**

Av. Costa e Silva, s/ N° | Bairro Universitário  
CEP 79070-900 | Campo Grande | MS  
Fone: 67 3345-7292