



# GARANTIAS CIEQ



**Com o intuito de auxiliar no fluxo de atendimento das Unidades Escolares da rede estadual de ensino de São Paulo, o Centro de Instalações e Equipamentos- CIEQ realizou esse material para acionamento da garantia dos equipamentos de TI enviados desde 2020.**

**Vale destacar alguns pontos importantes:**

- Procedimentos para abertura de chamado:
  - Informar o Número de Série do equipamento;
  - Informar o defeito;
  - Informar a escola e um telefone de contato;
  - Informar a Nota Fiscal, ou em caso de e-mail, enviar em anexo.
    - O Tablet Android Positivo foge dessa regra, sendo apenas necessário o IMEI do dispositivo;
- Todos os atendimentos de garantia são por meio de visitas técnicas, no qual o funcionário da empresa deverá se identificar propriamente. Excepcionalmente, o atendimento do Tablet Android Positivo é modalidade balcão – no qual o equipamento deverá ser deslocado até uma assistência técnica autorizada. Em caso de dúvidas acerca dessa modalidade, basta entrar em contato com a equipe do NIT da Diretoria de Ensino.
- Casos de mau uso – tela quebrada, teclas soltas, dano por líquido, quedas, – não serão cobertos pela garantia, mas a fabricante poderá realizar um orçamento para reparo, cabendo à Unidade Escolar utilizar recurso do PDDE para este fim. **Reparos com terceiros não são recomendados, pois podem acarretar o não atendimento da garantia em possíveis futuros defeitos.**
- O Televisor LG 43” não possui mais garantia, tendo em vista que sua vigência era de apenas um ano, e sua aquisição/chegada, datada de 2021.
- **Todas as datas abaixo são meramente ilustrativas, considerando que a vigência de todas as garantias é datada do recebimento de cada uma das Notas Fiscais em sua respectiva Unidade Escolar**



LOGITECH  
RALLY PTZ



**5 ANOS**

- Data da Nota Fiscal: 12/2022
- Término de Garantia: 12/2027
- Contato: [agem@agemtecnologia.com.br](mailto:agem@agemtecnologia.com.br)



## NOTEBOOK LENOVO THINKPAD T14 GEN2

5 ANOS

- Data da Nota Fiscal: 06/2021
- Término de Garantia: 06/2026
- Contato:
  - E-mail: [premier\\_br@lenovo.com](mailto:premier_br@lenovo.com)
  - Tel.: 0800 7736437



## NOTEBOOK LENOVO THINKPAD L14 GEN2

5 ANOS

- Data da Nota Fiscal: 03/2023
- Término de Garantia: 03/2028
- Contato:
  - E-mail: [premier\\_br@lenovo.com](mailto:premier_br@lenovo.com)
  - Tel.: 0800 7736437



NOTEBOOK  
LENOVO THINKPAD  
E14 GEN2

5 ANOS

- Data da Nota Fiscal: 03/2021
- Término de Garantia: 03/2026
- Contato:
  - E-mail: [premier\\_br@lenovo.com](mailto:premier_br@lenovo.com)
  - Tel.: 0800 7736437



DESKTOP LENOVO  
THINKCENTRE  
M75S2

5 ANOS

- Data da Nota Fiscal: 03/2021
- Término de Garantia: 03/2026
- Contato:
  - E-mail: [premier\\_br@lenovo.com](mailto:premier_br@lenovo.com)
  - Tel.: 0800 7736437



## NOTEBOOK MULTI ULTRA UL150

5 ANOS

- Data da Nota Fiscal: 11/2021
- Término de Garantia: 11/2026
- Garantia: <https://qrco.de/be3BrR>



## NOTEBOOK MULTI M11W PRO CL

5 ANOS

- Data da Nota Fiscal: 02/2022
- Término de Garantia: 02/2027
- Garantia: <https://qrco.de/be3BrR>





## TABLET MULTI M10

1 ANO

- Data da Nota Fiscal: 11/2021
- Término de Garantia: 11/2022
- Garantia: <https://qrco.de/be3BrR>



## SMARTPHONES MULTI G2 E G3

1 ANO

- Data da Nota Fiscal: 02/2023
- Término de Garantia: 02/2024
- Garantia: <https://qrco.de/be3BrR>



## NOTEBOOK POSITIVO MASTER N1110



5 anos

- Lote 2021
  - Data da Nota Fiscal: 12/2021
  - Término de Garantia: 12/2026
- Lote 2023
  - Data da Nota Fiscal: 05/2023
  - Término de Garantia: 05/2028
- Contato:
  - E-mail: [positivo.alfa@positivo.com.br](mailto:positivo.alfa@positivo.com.br)
  - Tel.: 0800 - 6446591

## TABELT POSITIVO T2040



1 ANO

- Data da Nota Fiscal: 05/2022
- Término de Garantia: 05/2023
- Contato:
  - E-mail: [positivo.alfa@positivo.com.br](mailto:positivo.alfa@positivo.com.br)
  - Tel.: 0800 – 6446591
- Atendimento modalidade balcão:
  - Será necessário enviar o tablet, ou pessoalmente, ou via correios, até a assistência técnica mais próxima. Em caso de dúvidas, entrar em contato com a equipe do NIT da Diretoria de Ensino.



## SAMSUNG CHROMEBOOK 4

5 ANOS

- Data da Nota Fiscal: 01/2023
- Término de Garantia: 01/2028
- Contato: [licitacao@ebnsa.com.br](mailto:licitacao@ebnsa.com.br)



## PLATAFORMA TES GUARDIAN K4CG-40V

5 ANOS  
ANOS

- Lote 2021:
  - Data da Nota Fiscal: 05/2021
  - Término de Garantia: 05/2026
- Lote 2023:
  - Data da Nota Fiscal: 05/2023
  - Término de Garantia: 05/2028
- Contato: [suporte@tes.com.br](mailto:suporte@tes.com.br)

# Acionamento da garantia

Fornecedor	Equipamento	Contato
Lenovo	Desktop Básico Educacional e Notebook Plus Educacional	Pedidos: <a href="mailto:idorneles@lenovo.com">idorneles@lenovo.com</a> Garantia: <a href="mailto:premier_br@lenovo.com">premier_br@lenovo.com</a> - Telefone / Whatsapp: 0800 7736437
Multilaser	Notebook Básico Educacional, Sala de Aula, Tablets e smartphones	<b>Vide Comunicado 05/2022 logo abaixo</b>
Positivo	Notebook Sala de Aula e Tablets	Pedidos: <a href="mailto:contratosgov@positivo.com.br">contratosgov@positivo.com.br</a> Garantia: <a href="mailto:positivo.alfa@positivo.com.br">positivo.alfa@positivo.com.br</a> - Tel.: 0800 - 6446591 <b>Obs.: chamados de software do Tablet POSITIVO devem ser realizados em <a href="mailto:servicedesk@navita.com.br">servicedesk@navita.com.br</a></b>
TES	Plataforma de Recarga Móvel (carrinho)	Pedidos: <a href="mailto:licitacao@tes.com.br">licitacao@tes.com.br</a> ou <a href="mailto:simone.baptista@tes.com.br">simone.baptista@tes.com.br</a> Garantia: <a href="mailto:suporte@tes.com.br">suporte@tes.com.br</a> - Tel.: 0800 7077166
Samsung	Chromebook Sala de Aula	Pedidos: <a href="mailto:licitacao@tes.com.br">licitacao@tes.com.br</a> ou <a href="mailto:simone.baptista@tes.com.br">simone.baptista@tes.com.br</a> Garantia: <a href="mailto:licitacao@ebnsa.com.br">licitacao@ebnsa.com.br</a> ou pela central de atendimento 3199-7320 (ramal 7326)
Microsens (LG)	Televisor 43"	Garantia: <a href="mailto:ldn.estoque@microsens.com.br">ldn.estoque@microsens.com.br</a>

**Coordenadoria de Informação, Tecnologia, Evidência e Matrícula –CITEM**  
**Departamento de Tecnologia – DETEC**  
**Centro de Instalações e Equipamentos –CIEQ**

**Comunicado 05/2022 - CITEM –DETEC - CIEQ, de 28 de setembro de 2022.**

Tendo em vista a necessidade de padronização do fluxo de chamado para manutenção dos equipamentos Multilaser, informamos o procedimento a ser realizado para referida "abertura" de chamado pelas Unidades Escolares (UEs):

1. [Uma vez constatada falha de um equipamento, a direção de cada UE precisará abrir um chamado através do link \(ABERTURA DE CHAMADO PRODESP\), onde deverá preencher informações acerca do equipamento, do local e o defeito apresentado;](#)
2. Feito isso, uma equipe da Multilaser entrará em contato com UE para enviar, por e-mail, uma declaração de pedido de reposição contendo um link seguro do DocuSign\*;  
(\*Caso o defeito possa ser solucionado remotamente, o chamado será redirecionado à equipe técnica da Multilaser)
3. A UE deverá assinar digitalmente a declaração enviada por e-mail (a declaração possui validade jurídica, é segura e digital);
4. Os equipamentos a serem repostos serão enviados à cada UE via transportadora, mediante a coleta do produto com defeito.

Cabe salientar que a Multilaser define como mau uso, portanto não coberto pelo procedimento de acionamento de garantia, as seguintes situações:

- equipamento sofreu queda;
- há a presença e/ou resíduos de líquidos no interior do produto;
- sinais de oxidação visíveis;
- tentativa de reparo com abertura do produto pelo cliente e/ou por técnico não autorizado;
- dano por umidade e/ou tinta;
- instalação de acessórios não originais e/ou instalação incorreta (e.g. fonte e cabos);
- produto exposto a temperaturas extremas;
- conectores com evidências de mau uso (e.g. amassados, cortados e/ou slot danificado);
- tela trincada e/ou quebrada;
- entrada de USB danificada; e
- alteração do sistema operacional original de fabricação.