

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.