

SUPOORTE TÉCNICO PLUS

SERVIÇOS

Suporte Plus



DESCRIÇÃO

O Serviço de Suporte Plus é um serviço de pós-venda que tem por objetivo realizar atendimento remoto de suporte técnico em horário estendido de segunda a sexta-feira das 8h00 às 20h00 e aos sábados das 8h00 às 17h30, permitindo níveis de urgência no atendimento prestado.

O cliente Parks que possuir o Serviço de Suporte Técnico Plus terá atendimento prioritário em relação aos produtos com Garantia Padrão, sendo realizado remotamente através de:

- Contato por Telefone;
- Comunicação via internet:
 - Conexões de voz e vídeo;
 - Conferências on-line;
 - Compartilhamento da área de trabalho;
 - Transferência de arquivos.

HIGHLIGHTS

- ✓ Horário estendido durante a semana e atendimento exclusivo aos sábados;
- ✓ Níveis de urgência para atendimento preferencial;
- ✓ Acesso remoto aos equipamentos do cliente via Team Viewer 11;
- ✓ Acesso ao Portal do Suporte para abertura e acompanhamento de tickets;
- ✓ Notificação de fechamento de tickets;
- ✓ Acesso a todo conteúdo da base de conhecimentos disponibilizado em artigos, vídeos, tutoriais, scripts de configurações, dicas de boas práticas, comunicados e downloads de firmwares dos equipamentos e software de gerência.

SERVIÇOS DISPONIBILIZADOS

Atendimento remoto de suporte técnico prioritário de segunda a sexta-feira em horário das 8h00 às 20h00 e aos sábados das 8h00 às 17h30 (Horário de Brasília), considerando níveis de atendimentos em SLA classificados por prioridades (Urgente, Alta, Média, ou Baixa).

O cliente que contratar o serviço de Suporte Estendido terá 10 horas mensais de atendimento prioritário "com SLA", em relação aos demais atendimentos de fila comum "sem SLA", ao atingir este limite seguirá com os horários de disponibilidade estendida, porém sem a aplicação do SLA de prioridade. No momento da solicitação o cliente poderá optar por utilizar suas horas mensais com aplicação de SLA, ou simplesmente optar por fila comum, o total de 10 horas mensais não acumulam para os próximos meses, sendo sempre este o limite mensal.

O suporte será realizado de maneira remota com o cliente efetuando o login no sistema de suporte através do site exclusivo. O cliente poderá acessar os canais de e-mail, chat e portal e, se preferir, poderá usar o contato telefônico no número dedicado recebido após a contratação do Suporte Plus.

Política de SLA descrita de acordo com a classificação de prioridade (Urgente, Alta, Média, ou Baixa), com escalonamento para monitoramento de SLA através de notificação.

POLÍTICA DE RESPOSTA POR PRIORIDADE

URGENTE - Resposta em até 30 minutos

ALTA - Resposta em até 1 hora

MÉDIA - Resposta em até 3 horas

BAIXA - Resposta em até 4 horas



Para mais informações, acesse www.parks.com.br.

As informações apresentadas neste documento estão sujeitas a alteração sem prévio aviso.