

O serviço de suporte aqui descrito é para atendimento técnico ao time de T.I do cliente para resolução de chamados referentes a solução, configuração, gerenciamento e disponibilidade de forma remota de forma reativa mediante abertura de chamados.

<b>OPERAÇÃO DE SUPORTE</b>	<b>ELITE</b>
<b>Canais de Atendimento</b>	Seg á Sáb - 14x6 - 07h ás 21h00
<b>Horário de Atendimento</b>	SIM
<b>Base de conhecimento on-line (fóruns on-line, documentos e vídeos)</b>	NÃO
<b>Consultor on-site para demandas emergenciais</b>	NÃO
<b>Reinstalação, reconfiguração ou revisão de regras e políticas após instalado.</b>	Até 20 horas
<b>Banco de horas mensais para chamados N1 e N2</b>	Infoprotect
<b>Resolução de chamado N1 e N2 para regras e políticas criadas na implantação.</b>	Infoprotect
<b>Resolução de chamado N3</b>	Fabricante com acompanhamento da Infoprotect
<b>Número máximo de abertura de chamados por mês</b>	∞