

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.

OPERAÇÃO DE SUPORTE	MSS 24X7
Canais de Atendimento	Abertura de chamados 24x7 via todos os canais
Horário de Atendimento	24x7x365
Base de conhecimento on-line (fóruns on-line, documentos e vídeos)	SIM
Consultor on-site para demandas emergenciais	NÃO
Reinstalação, reconfiguração ou revisão de regras e políticas após instalado.	SIM
Banco de horas mensais para chamados N1 e N2	até 40hs (mediante aprovação técnica)
Resolução de chamado N1 e N2 para regras e políticas criadas na implantação.	∞ + avaliação preventiva do ambiente
Resolução de chamado N3	Fabricante com acompanhamento da Infoprotect
Número máximo de abertura de chamados por mês	∞