

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	STANDARD
Canais de Atendimento	Portal E-mail
Horário de Atendimento	Regime 8x5, Dia Útil, Horário de Brasília
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.	NÃO
Banco de horas mensais para chamados N1 e N2	Até 4 horas
Resolução de chamado N1 e N2 para regras e políticas criadas na implantação.	Infoprotect
Resolução de chamado N3	Fabricante com acompanhamento da Infoprotect
Número máximo de abertura de chamados por mês	4