

Título:	Solicitação de abertura de chamado de suporte técnico
Conteúdo	Procedimentos para Solicitação de chamado de suporte
Revisão/DATA	14/08/2013
Autor	M.D. Lopes

Conforme Normativa Adotada pela Empresa.

- 1) Toda solicitação de chamado técnico pode ser requerida por qualquer colaborador ou usuário operador do equipamento.
- 2) Este deve solicitar formalmente através da central de atendimento técnico no telefone
11 2305-2206 ou
11 2614-3090 ou
11 2614-3503.

Não aceitaremos solicitações via e-mail.

Observação: As ligações podem ser gravadas, para propósitos de qualidade em nossos atendimentos.

- 3) A solicitação será analisada pelo Coordenador de informática Externo, junto à equipe de suporte técnico.
- 4) Viabilidade e Prazos: será analisada pelo suporte técnico.

Em todos os atendimentos ocorrerá triagem para identificação correta do problema. Portanto não basta apenas a abertura do chamado para atendimento é necessário descrever o problema na mesma hora do chamado, ou na ausência de corpo técnico no momento, será aberto chamado e a equipe técnica retornará a ligação para entender o problema. Pode ser que a solicitação esteja descrita nos outros procedimentos de T.I. portanto observar para a correta utilização deste canal.

Entendendo horas úteis: horas úteis são consideradas horas de trabalho vigentes pela constituição, com início de turno de trabalho, pausa para almoço e fim de expediente.

Título:	Solicitação de abertura de chamado de suporte técnico
Conteúdo	Procedimentos para Solicitação de chamado de suporte
Revisão/DATA	14/08/2013
Autor	M.D. Lopes

Portanto em todos os casos, horas úteis são consideradas com base no horário de atendimento da equipe de suporte técnico, conforme abaixo:

Atendimento técnico:

De segunda À quinta feira, início de expediente as 8:30, pausa para almoço as 12:00, retorno de almoço as 13:15, fim de expediente as 17:30.

Sexta-feira: início de expediente as 8:30, pausa para almoço as 12:00, retorno de almoço as 13:15, fim de expediente as 16:30.

Sábados: não há expediente. Havendo a necessidade do mesmo será cobrado hora técnica vigente: R\$ 135,00 a hora técnica para 1 agente técnico; R\$ 185,00 a hora técnica para 2 agentes técnicos. Vigência de valores: Janeiro de 2012 à Dezembro de 2012

Atendimento após Horário de Expediente: Havendo a necessidade do mesmo será cobrado hora técnica vigente: R\$ 135,00 a hora técnica para 1 agente técnico; R\$ 185,00 a hora técnica para 2 agentes técnicos. Vigência de valores: Janeiro de 2012 à Dezembro de 2012

4) Viabilidade e Prazos: será analisada pelo suporte técnico (Continuação).

Podendo ocorrer as seguintes alternativas:

a) No Caso de equipamento Essencial para o correto funcionamento global da empresa. Incluindo somente: Servidores, Equipamento controlador de CNC e Switch de Interconexão,

Prazo máximo de atendimento de até 4 horas úteis após a abertura do chamado.

b) No Caso de Equipamento Individual (todos os demais).

Prazo máximo de atendimento de até 6 horas úteis após a abertura do chamado, podendo ocorrer os seguintes tipos de atendimento.

1) Suporte orientando por telefone para correção

Título:	Solicitação de abertura de chamado de suporte técnico
Conteúdo	Procedimentos para Solicitação de chamado de suporte
Revisão/DATA	14/08/2013
Autor	M.D. Lopes

- 2) Intervenção ou acesso remoto para correção
- 3) Visita no local para correção.
- 4) Troca de peça no local para correção de equipamento defeituoso.
- 5) Reposição de equipamento defeituoso por backup próprio empresa ou backup empresa contratada. Neste não está contemplado impressoras.

c) Outras solicitações. No caso de solicitações não formalizadas pelos procedimentos de T.I. ou que tenham características especiais, será informado o prazo correto pela equipe de T.I.

Observar se a solicitação já foi descrita em outros procedimentos adotados pela empresa, antes de abrir chamado.