

Serviço de Suporte

Serviço de Suporte

Acrônimos:

TAM: Gerente de Conta Técnico

PSE: Engenheiro de Produto

TSE: Engenheiro de Suporte Técnico

BRT: Hora local Brasil

Nível Dois e Três de Suporte: TSE/TAM/PSE's

Considerações:

- a. O horário de suporte é de Segunda à Sexta-feira das 9:00 às 18:00 hora local (BRT), excluindo feriados.
- b. Os meios de atendimento são telefônico, email ou e-ticket.
- c. O tempo de resposta para casos críticos é de 1 hora. Casos com as demais prioridades poderão ser respondidos no próximo dia útil.
- d. Para casos críticos (P1), fora do horário de suporte, o caso será escalado para o próximo nível de suporte com resposta em até 1 hora. (apenas inglês)

Serviço Fornecido

- a. TSE/TAM provê nível L1 e L2 de suporte para atender discussões técnicas, melhores práticas, soluções de problemas e priorização e escalação de casos.
- b. Casos sem solução pelo suporte nível L2 serão escalados para o nível L3 sendo tratados pelos PSE.

Suporte Fora de Horário

Para casos críticos no ambiente de produção e fora do horário comercial, o suporte técnico será disponibilizado por telefone ao cliente. (Apenas Inglês).