

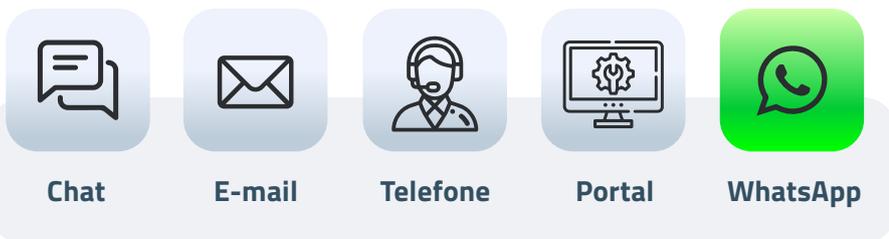
# DATASHEET

# Suporte TécnicoPlus

## SERVIÇOS

O Serviço de Suporte Plus é um serviço de pós-venda que tem por objetivo realizar atendimento remoto de suporte técnico em horário estendido de segunda a sexta-feira das 8h00 às 20h00 e aos sábados das 8h00 às 17h30, permitindo níveis de urgência no atendimento prestado.

O cliente Parks que possuir o Serviço de Suporte Técnico Plus terá atendimento prioritário em relação aos produtos com Garantia Padrão, sendo realizado remotamente através de:



### Comunicação via internet:

- Conexões de voz e vídeo
- Conferências on-line
- Compartilhamento da área de trabalho
- Transferência de arquivos.

## SERVIÇOS DISPONIBILIZADOS

### Atendimento remoto de Suporte Técnico Prioritário

SEGUNDA A SEXTA FEIRA  
8h00 às 20h00

SÁBADOS  
8h00 às 17h30

### Considerando níveis de atendimentos em SLA classificados por prioridades

|                                                                                     |                |                                |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------|--------------------------------|
|  | <b>Urgente</b> | Resposta em até <b>30 min</b>  |
|  | <b>Alta</b>    | Resposta em até <b>1 hora</b>  |
|  | <b>Média</b>   | Resposta em até <b>3 horas</b> |
|  | <b>Baixa</b>   | Resposta em até <b>4 horas</b> |

O cliente que contratar o serviço de Suporte Estendido terá **10 horas mensais** de atendimento prioritário **"com SLA"**, em relação aos demais atendimentos de fila comum "sem SLA", ao atingir este limite seguirá com os horários de disponibilidade estendida, porém sem a aplicação do SLA de prioridade.

No momento da solicitação o cliente poderá optar por utilizar suas horas mensais com aplicação de SLA, ou simplesmente optar por fila comum, o total de 10 horas mensais não acumulam para os próximos meses, sendo sempre este o limite mensal.

O suporte será realizado de maneira remota com o cliente efetuando o login no sistema de suporte através do site exclusivo.

O cliente poderá acessar os canais de e-mail, chat e portal e, se preferir, poderá usar o contato telefônico no número dedicado recebido após a contratação do Suporte Plus.

Política de SLA descrita de acordo com a classificação de prioridade (Urgente, Alta, Média, ou Baixa), com escalonamento para monitoramento de SLA através de notificação.



**PARKS**

[www.parks.com.br](http://www.parks.com.br)

**Suporte:**

[suporte@parks.com.br](mailto:suporte@parks.com.br)

**Vendas:**

 +55 51 3205-2181