



Shelter *Group S.A.*

Inteligência em Negócios



EAS

Enterprise Assurance Solution

Acordo de Nível de Serviço para Software

Introdução

O tempo de atendimento e de resolução de problemas é computado a partir da notificação pelo usuário e depende de sua classificação, em função da natureza do problema e do seu impacto no ambiente do produto.

Procedimento

Todas as solicitações de atendimento devem ser registradas no endereço eletrônico <http://www.shelterit.com.br/suporte/> opção Enviar um Ticket. O usuário poderá acompanhar o andamento do ticket no mesmo endereço eletrônico, opção Visualizar Ticket Existente.

Caso o atendimento seja crítico, após a abertura do ticket, o usuário poderá enviar um email para suporte@shelterit.com.br, informando neste, o número do ticket previamente registrado.

Níveis de Criticidade

- **Nível Crítico** - A aplicação não está funcionando de acordo com suas funcionalidades esperadas.
- **Nível Urgente** - A aplicação está funcionando, porém um problema na mesma afeta aspectos significativos de suas funcionalidades.
- **Nível Baixo** - Existem dúvidas referentes às funcionalidades ou necessidade de melhorias em funcionalidades já existentes.

Tempo de Resposta

Prazo em que a contratada notificará a contratante sobre o recebimento e encaminhamento do chamado.

Tempo de Resolução

Tempo em que a contratada deve apresentar uma solução do problema à contratante.

Prazos de Atendimento

Os prazos de atendimento para resposta e resolução são:

Nível de Problema	Tempo de Resposta	Tempo de Resolução do Problema
Crítico	6 horas	Até 2 dias úteis.
Urgente	10 horas	Até 7 dias úteis.
Baixo	18 horas	Em até 30 dias úteis.

Contato com o Suporte Técnico

Horário: das 08h30min às 17h30min – De segunda à sexta-feira

Site: <http://www.shelterit.com.br/suporte/>

E-mail: suporte@shelterit.com.br