

SLA DE ATENDIMENTO – HELP DESK

Atualizado em 14/05/19

Com o fito de ratificar a transparência e seu comprometimento com a qualidade e segurança na prestação e continuidade do objeto contratado, propõe este Acordo de Nível de Serviço ou SLA (*Service Level Agreement*), em cada mês civil, para efeito do presente contrato, o nível de desempenho técnico do serviço prestado e proposto pela LINCROS, sendo certo que tal acordo não representa diminuição de responsabilidade da LINCROS, mas sim indicador de excelência técnica atendimento de nosso time do HELP DESK.

Isto exposto, segue abaixo:

1. O contato deverá ser realizado através do e-mail atendimento@lincros.com ou no portal de atendimento lincros.movidesk.com;
2. As horas na planilha, abaixo, referem-se a horas úteis. Dentro do período comercial, das 08:00 às 12:00 e de 13:30 às 18:00, salvo se houver contratação de horário especial previsto em contrato.
3. A urgência e categoria do ticket é definida, pela equipe de Help Desk, no início do atendimento.

PRIORIDADE	TIPO	PRIMEIRA RESPOSTA	RESOLUÇÃO
Baixa	Dúvida e Manutenção	12h	48h
Média	Lentidão, Solicitação, Melhoria	8h	36h
Alta	Integrações e Erro	4h	24h
Urgente	Erro crítico	2h	8h

1

4. Nos tickets de “Solicitações”, o cronograma será estabelecido de acordo com as datas agendadas, nos termos da proposta comercial negociada, no momento do pedido.

Parágrafo único: “Solicitações” são a customizações, consultorias e BPO (Business Process Outsourcing).

5. Os tickets de “Melhoria”, serão submetidos à análise dos PO’s (Product Owners). após deliberação do corpo técnico da LINCROS, caso sejam aprovadas, o ticket será alocado em *Sprint* conforme disponibilidade da fábrica e de acordo com a categorização de prioridade.

Parágrafo único: “Melhoria” são tickets com sugestões de melhoria para as soluções da Plataforma.

6. Os tickets de “Erros”, cuja solução seja paliativa, serão priorizados em *Sprint* conforme a capacidade e impacto gerado para os clientes.

Parágrafo primeiro: “Erro” (não crítico) são tickets de erros que não prejudicam a utilização da Plataforma, pelo cliente.



SLA DE ATENDIMENTO – HELP DESK

Atualizado em 14/05/19

Parágrafo segundo: “Erro crítico” são tickets de erros que impossibilitam o fluxo normal dos processos disponibilizados na Plataforma, impedindo a utilização da solução, pelo cliente.

7. Tickets de “Dúvidas” são dúvidas pontuais acerca da Plataforma Lincros, por exemplo, cadastros e funcionamento de módulo.
8. Os tickets de “Manutenção” são tickets que precisam de alterações no *software* por parte da equipe de Help Desk da LINCROS, por exemplo, solicitações para execuções de *scripts*, solicitações de inclusão de dados ou de alteração de informações em módulos que não é permitido a alteração por parte do cliente.
9. Tickets de “Lentidão da Plataforma” são tickets que tem por objetivo analisar e apurar as causas da demora no processamento das informações dentro das soluções da Plataforma. A lentidão não impede o uso da Plataforma, pelo cliente.
10. Os tickets de “Integrações” têm por objetivo realizar a integração dos dados da Plataforma Lincros e para o ERP do cliente.

Ena Belaudia Santana
EQUIPE DE HELP DESK