

## APÊNDICE B - Suporte

### Estrutura de Serviços de Suporte Técnico

#### Atendimento ao Cliente

Este é o ponto de contato inicial para os clientes. Os representantes nesse nível lidam com problemas básicos do cliente, como responder a consultas simples, orientar os usuários por meio de procedimentos comuns ou solucionar problemas diretos. O objetivo é proporcionar resolução rápida e eficiente para problemas comuns, proporcionando satisfação ao cliente e minimizando interrupções.

#### Soluções Técnicas

Esse nível de suporte lida com problemas mais complexos do que o suporte Atendimento ao Cliente pode resolver. O Gerente Técnico de Contas (em inglês “Technical Account Manager” ou “TAM”) é responsável por manter o relacionamento técnico com o cliente, escalar problemas, coordenar com a equipe técnica e fazer com que as necessidades e preocupações técnicas do cliente sejam abordadas de forma eficaz e eficiente. O suporte TAM não está disponível para clientes de pacotes avançados.

Ambas as equipes podem escalar internamente para os especialistas em produtos, que lidam com as questões técnicas mais complexas. Seu papel envolve aprofundar problemas técnicos, desenvolver soluções para problemas complexos e trabalhar em estreita colaboração com a equipe de desenvolvimento de produtos.

#### Página de Status

Ele serve como um hub de comunicação centralizado onde os usuários podem obter informações em tempo real sobre o status operacional de vários serviços. Essa plataforma interativa normalmente exibe o status operacional atual de diferentes partes do serviço, como servidores, bancos de dados e APIs, entre outros. Ele fornece uma visão geral imediata do desempenho do sistema, incluindo quaisquer incidentes em andamento, manutenção planejada ou interrupções.

A Página de Status fornecerá atualizações periódicas sobre problemas críticos em andamento. Em caso de incidente, a página de status fornecerá atualizações regulares até que o problema seja resolvido. Isso inclui a natureza do problema, os serviços afetados, o tempo estimado para a resolução e as medidas que estão sendo tomadas para corrigir o problema.

Juntos, esses níveis de suporte mais página de status permitem um sistema de suporte abrangente e eficiente que pode lidar com uma ampla gama de problemas do cliente, dos mais simples aos mais complexos, permitindo um alto nível de satisfação do cliente e melhoria contínua do produto ou serviço.

## Disponibilidade de suporte

O suporte está disponível de segunda a sexta-feira, das 9:00 às 18:00, horário local, exceto feriados locais.

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

## Canais de Suporte

Os clientes podem entrar em contato para obter suporte por meio do canal de comunicação do pacote de suporte.

## Tempo de Resposta Inicial

O primeiro contato dos casos de suporte deve ser respondido em um dia útil (respeitando os feriados locais).