

## Política de Suporte ao Cliente

### Programas de suporte

Todos os clientes com contratos de suporte ou licenças no formato de aluguel têm o direito de entrar em contato com o suporte. Clientes com licenças gratuitas não possuem suporte.

#### Premium

O Suporte Premium da Plattano oferece um suporte de TI exemplar, de alto envolvimento, a nossos clientes da categoria máxima, com serviço personalizado e efetivo, executado por um gerente de conta de suporte (SAM) dedicado, que vai ajudar você desde o começo do caso até ele ser completamente resolvido.

#### Basic

O programa de suporte Basic da Plattano fornece serviços de suporte a software no horário comercial como definido abaixo, além de upgrades e atualizações dos produtos.

A aquisição de licenciamento Veeam no modelo de aluguel (VCSP) já contempla 2h de suporte básico sem custo.

#### Horário comercial

O horário comercial é definido da seguinte forma, nos dias úteis no Brasil somente.

Programa de suporte	Horário atendimento
Basic	Segunda-feira a sexta-feira, das 9h às 19h
Premium	Suporte sempre disponível. Gerente de conta de suporte contínuo.

## Definições de severidade e SLA de tempo de resposta

### Diretrizes de nível de severidade

Os níveis de severidade oferecem um indicativo da urgência de um problema e nos ajudam a providenciar uma resposta rápida e eficiente. Categorizar incorretamente os níveis de severidade prejudica o processo do caso e pode ter efeito negativo para você. Quando relatar um problema, você e o Analista de Suporte da Plattano devem conversar e concordar com o nível de severidade adequado. Você poderá alterar a severidade do ticket somente na abertura do mesmo, após isso somente o analista da Plattano poderá alterar.

Os objetivos de resposta têm como propósito fornecer uma meta para uma resposta inicial a um problema ou consulta. Nós nos esforçaremos continuamente em um problema de Gravidade 1 (Crítico) para o suporte Premium, se você tiver um recurso técnico disponível para trabalhar conosco até que:

- Uma solução ou alternativa seja implantada e o impacto nos negócios tenha sido atenuado.
- A severidade do problema seja reduzida mutuamente.

### Como a Plattano contabiliza o SLA

Comportamento dos status dentro da ferramenta de helpdesk:

#### CONTA COMO TÍQUETE CRIADO

A notificação de Tíquete criado foi enviada, e os temporizadores do SLA começaram.

#### CONTA COMO TÍQUETE ATRIBUÍDO

A notificação de Tíquete atribuído foi enviada, e o SLA atribuído foi atendido.

#### CONTA COMO TÍQUETE EM ANDAMENTO

A notificação de Tíquete em andamento foi enviada, e o SLA de andamento foi atendido.

#### CONTA COMO TÍQUETE EM ESPERA

O SLA do tíquete está em pausa.

## CONTA COMO TÍQUETE CONCLUÍDO

A notificação de tíquete concluído foi enviada. O SLA concluído foi atendido.

A Plattano não possui SLA para concluir (resolver) o caso.

## **Produtos de teste, avaliação e versões community e NFR**

A Plattano não presta nenhum tipo de suporte para produtos em avaliação ou em POC para provas de conceito, outrossim para produtos que utilizem licenças NFR, Community ou gratuitos.

## **Descrições dos níveis de suporte**

Como a Plattano trata os 3 níveis de suporte dentro do processo de helpdesk:

<b>Tipo</b>	<b>Quem</b>	<b>Quando</b>	<b>Objetivo Principal</b>	<b>Tarefas desempenhadas</b>
N1	Plattano	Todos os tickets novos	Realiza o suporte básico, onde o caso é identificado e priorizado	Atendimento inicial ao cliente, ao acolhimento e ao oferecimento de ajuda, além da busca por um diagnóstico quanto à sua demanda em base de conhecimento local/externa
N2	Plattano	Via escalonamento interno pelo suporte da Plattano	Realiza suporte na tentativa de resolver o problema	Técnico responsável reúne mais dados e faz uma análise profunda do problema, buscando a solução mais adequada.

N3	Fabricantes	Via escalonamento interno pela Plattano ou via cliente (depende do produto e quem retém o contrato de suporte)	Atendimento realizado por profissionais especializados de segmentos específicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Validar as informações coletadas anteriormente;</li> <li>Orientar o cliente quanto à utilização avançada da solução adquirida;</li> <li>Avaliar as possibilidades de melhoria desta solução;</li> <li>Criar procedimentos para o uso mais simples da mesma;</li> <li>Aplicar possíveis novas configurações.</li> </ul>
----	-------------	--	---	---

### Níveis de serviço suportados pela Plattano

A Plattano oferece suporte N1 e N2 internamente, sendo todo e qualquer atendimento considerado não capaz de ser resolvido internamente pela nossa equipe será considerado de suporte N3 e encaminhado para os fabricantes das soluções suportadas pela Plattano, portanto obedecendo os diversos níveis de serviço e SLA de cada fabricante.

A Plattano não se responsabiliza por contratos de suporte expirados com os fabricantes, os contratos são de inteira responsabilidade dos clientes que mantem operações sustentadas por determinado fabricante, nessa situação a Plattano se reserva o direito de não continuar as tratativas do caso por não poder acionar o suporte e ele será encerrado por nossa equipe.

### Descrições dos níveis de severidade

Gravidade	Descrição	Meta do SLA de resposta do 24x7 Premium	Meta do SLA de resposta do 8x5 Basic

<b>Crítico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Um sistema gerenciado pela Plattano ou um componente de software essencial para os negócios está fora de operação ou indisponível.</li> <li>O sistema de produção está inativo; ou há uma condição de emergência.</li> <li>Requer uma solução ou alternativa imediata.</li> </ul> <p><b>Exemplos:</b> Encerramentos anormais e excessivos que afetam todas as operações e agendamentos ou o sistema de produção inativo/off-line não pode ser restaurado; falha de sistema ou aplicação causada por um produto gerenciado pela Plattano.</p>	2 horas	4 horas comerciais
<b>Urgente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Impacto negativo nas operações de produção, mas o sistema de produção não está inativo.</li> <li>O produto está em operação, mas com sérias restrições.</li> </ul> <p><b>Exemplos:</b> Tempos de resposta de aplicação de produção ou desempenho do sistema estão lentos, mas o sistema está disponível. Parte do monitoramento ou das operações foi afetada.</p>	4 horas	8 horas comerciais
<b>Alta</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Um problema fora do ambiente de produção.</li> <li>A maioria das funções ainda pode ser usada, uma condição limitada que pode ser contornada prontamente.</li> </ul> <p><b>Exemplo:</b> tempos de resposta de aplicação fora da produção ou desempenho do sistema estão lentos, mas o sistema está disponível. Parte do monitoramento ou das operações foi afetada.</p>	8 horas	12 horas comerciais

<b>Nor- mal/Baixa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Problema ou questão menor que não afeta a função do produto e pode ser contornada prontamente.</li> </ul> <p><b>Exemplos:</b> Questões de “como fazer”; o texto da mensagem ou página da documentação foi mal formulado ou mal escrito; feedback em geral; dúvidas operacionais.</p>	24 horas	24 horas comerciais
---------------------------	---	----------	---------------------

## Para entrar em contato com o Suporte

A sua organização deve designar alguns administradores de caso ou outras funções que serão responsáveis pela abertura de casos com a Plattano e por receber informações de manutenção. Esses representantes devem ter as habilidades técnicas e o nível de acesso ao sistema adequados, a fim de trabalhar com os Engenheiros do Suporte da Plattano para resolver problemas em aberto. Esses contatos de suporte serão a sua interface com o Suporte da Plattano, e deverão ser notificados de todos os problemas que surgirem dentro da sua organização. Eles encaminharão os problemas para o Suporte da Plattano à medida em que for necessário.

Esteja preparado para fornecer as seguintes informações:

- Seu nome, nome da empresa
- Número de caso (obrigatório para suporte por telefone)
- Nome do produto, nível de versão e qualquer manutenção aplicada ao produto

## Para registrar um caso

Qualquer informação que você forneça com relação a um problema, poderá ter um impacto significativo na agilidade do diagnóstico e resolução da questão. Serão solicitadas as seguintes informações:

- Descrição do problema, impacto em seu sistema e operações de negócios, gravidade do problema e o texto exato das mensagens de erro e detalhes do diagnóstico
- Etapas para reproduzir o problema, soluções alternativas conhecidas
- Número de contato em que você pode ser encontrado
- Melhor forma (ex.: e-mail/telefone) e horário para entrar em contato

## Para enviar um caso de suporte

Oferecemos uma variedade de métodos para trabalhar com o Suporte. Você deve definir o nível inicial de gravidade para o problema ao enviar um caso, lembre-se que a mesma deve estar adequada aos níveis de severidade pre-definidos pela Plattano, caso contrario poderemos sem aviso prévio rebaixar o nível de gravidade para estar de acordo com a realidade do caso.

Segue abaixo os métodos para abertura de tickets, sendo o mais recomendado via Portal do cliente.

- Portal oficial do cliente para abertura de tickets (método preferencial).
  - <https://plattano.portal.mspmanager.com>
    - Para clientes que possuem credencial para login
    - Para clientes que não possuem credencial devem usar o botão Easy Ticket e se identificar no corpo do ticket.
- E-mail oficial para abertura de tickets.
  - [helpdesk@plattano.com.br](mailto:helpdesk@plattano.com.br)
- Telefone oficial para abertura de tickets.
  - +55 (48) 3197-9877
    - Para suporte via telefone, é obrigatório antes criar um ticket no portal ou e-mail e informar o #ID dele.

## Acompanhamento

Um Engenheiro de Suporte da Plattano entrará em contato com você por telefone e/ou e-mail ou por meio de uma combinação dos dois, da maneira que for mais apropriada durante o processo de resolução. Os níveis de gravidade podem ser ajustados com o consentimento do cliente e/ou acordo mútuo sobre o grau do impacto, com base nas definições de Gravidade.

## Suporte ao cliente para a resolução de problemas

O Suporte da Plattano fornece recursos para pesquisar e resolver problemas em tempo hábil. Enquanto um problema estiver aberto, a equipe do suporte manterá você informado sobre o status da resolução e o notificará quando um problema relatado for resolvido.

Nós faremos três tentativas, em dias úteis diferentes, para entrar em contato com você, com relação a atualizações e informações sobre um caso aberto. Se não conseguirmos entrar em contato com você, poderemos fechar o caso sem o seu consentimento. Se o problema persistir, você pode abrir um novo caso e fazer referência ao antigo.

A resolução de um caso de suporte pode incluir uma das seguintes ações:

- Software que fornece uma correção para o problema (caso encerrado)
- Solução alternativa permanente de sistema ou de negócios (caso encerrado)
- Solução alternativa temporária de sistema ou negócios (o nível de gravidade do caso é reduzido)
- Plano de ação para o desenvolvimento de uma correção ou solução alternativa: marcos e dependências são definidos, comunicados e acompanhados (o nível de gravidade do caso pode ser alterado)
- O problema é de aprimoramento ou personalização específica do cliente e não está coberto pela manutenção (notificação ao cliente, caso encerrado)

Está além do escopo da responsabilidade do Suporte da Plattano fornecer instalação, configuração e upgrades dos produtos suportados. Fornecemos suporte para orientações técnicas e dúvidas operacionais sempre em BAIXA prioridade e no melhor esforço.

## **Pesquisas de satisfação do cliente**

A Plattano está em constante busca de melhorar seus serviços, depois do encerramento do caso, realizamos pesquisas com os clientes envolvidos em interações com o suporte para obter feedback adicional sobre experiências recentes com o Suporte ao Cliente. Os resultados são analisados pela nossa direção executiva. Para responder à pesquisa, clique no link no e-mail da pesquisa que você receberá após o encerramento de um caso.

## **Ciclo de vida das Soluções**

O nível dos serviços de suporte fornecidos depende da fase do ciclo de vida determinado para a versão específica do produto. As versões atuais dos produtos são elegíveis para serviços completos de suporte e atualizações/correções, enquanto que o suporte para versões antigas pode ser limitado. Uma lista de soluções alternativas conhecidas ou correções existentes e assistência com o upgrade para uma versão suportada está disponível para clientes com versões antigas ou descontinuidas.



## Suporte de versões

- Versões novas – Todos os produtos novos em disponibilidade geral (GA).
- Versões atuais – Para maximizar a qualidade do nosso serviço, a Plattano limita o suporte técnico aos produtos listados nas matrizes oficiais de versões dos fabricantes suportados pelo nosso suporte.
- Versões designadas como Fim das Correções – O suporte está disponível, as correções existentes do programa estão disponíveis, mas não serão criadas novas correções e nenhum aprimoramento será realizado.
- Versões designadas como Fim de Suporte ou Retirado do Mercado – Nenhum suporte está disponível.
- Para versões não suportadas, não serão disponibilizadas novas melhorias e correções de produto. A Plattano não tem obrigação de fornecer suporte para software que tenha sido designado publicamente como Fim de Suporte, Retirado do Mercado ou atribuição similar.

## Scripts de usuário

O Suporte da Plattano não escreve scripts sob demanda. Não há suporte para a solução de problemas com scripts personalizados e de terceiros sob nenhuma circunstância.

## Suporte para software de terceiros

Nós auxiliaremos você com a análise do problema para determinar se a causa é o software ou hardware de terceiros. Para isolar o problema e, se acreditarmos que há motivo para isso, podemos pedir que você remova um produto de hardware ou software de terceiros.

Se for impossível identificar a causa do problema, iremos pedir que você abra um caso de suporte com uma organização de suporte de fornecedor terceiro.

## Confidencialidade

Política de confidencialidade e uso aceitável de credenciais.

## Credenciais e senhas

A Plattano jamais irá solicitar senhas em texto plano, ou seja, toda e qualquer interação que exija o uso de credenciais para acessar sistemas e aplicações dos clientes será realizada em conjunto com o mesmo a fim de evitar que nossos técnicos tenham acesso a tais informações sensíveis.

Tecnologias para

**servir e**  
**transformar**



- A Plattano não armazena nenhum tipo de credencial e senha de Sistemas e Aplicações do cliente.
- Somente armazenamos credenciais que tenham como único fim prover acesso remoto aos sistemas gerenciados por nós.
- Utilizamos solução de mercado para gerenciar acesso privilegiado e (N-Able Passportal) com alto nível de segurança, auditoria e conformidade.



Rua Santa Luzia, n.100 Sala 619-620 – Trindade – CEP 88036-540- Florianópolis/SC.  
Telefone: 48 3197-9877 e 48 99961-0729 e-mail: [contato@plattano.com.br](mailto:contato@plattano.com.br)