

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:

Tipo	Quem	Quando	Objetivo Principal	Tarefas desempenhadas
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"> Validar as informações coletadas anteriormente; Orientar o cliente quanto à utilização avançada da solução adquirida; Avaliar as possibilidades de melhoria desta solução; Criar procedimentos para o uso mais simples da mesma; Aplicar possíveis novas configurações.
----	-------------	--	---	---

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

Crítico	<ul style="list-style-type: none"> Um sistema gerenciado pela Plattano ou um componente de software essencial para os negócios está fora de operação ou indisponível. O sistema de produção está inativo; ou há uma condição de emergência. Requer uma solução ou alternativa imediata. <p>Exemplos: 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
Urgente	<ul style="list-style-type: none"> Impacto negativo nas operações de produção, mas o sistema de produção não está inativo. O produto está em operação, mas com sérias restrições. <p>Exemplos: 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
Alta	<ul style="list-style-type: none"> Um problema fora do ambiente de produção. A maioria das funções ainda pode ser usada, uma condição limitada que pode ser contornada prontamente. <p>Exemplo: 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

Nor- mal/Baixa	<ul style="list-style-type: none"> • Problema ou questão menor que não afeta a função do produto e pode ser contornada prontamente. <p>Exemplos: 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
- 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