

### Serviços de Assistência Técnica à Distância:

#### Resumo

- Atendimento, diagnóstico e resolução de incidentes de suporte.
- Atendimento a perguntas técnicas ou funcionais sobre o uContact.
- Atualização de componentes como "patches" e "hotfixes".

Os serviços de apoio descritos serão prestados à distância através dos seguintes métodos:

- Assistência telefônica direta
- Correio eletrônico
- Acesso remoto por meio do TeamViewer

A ajuda não inclui a cobertura dos seguintes eventos ou situações:

- Uso inadequado do software uContact ou uso que não esteja de acordo com as recomendações de uso feitas pela Net2phone.
- Mau funcionamento ou falha de servidores e/ou estações de trabalho, central externa, racks, etc., e falhas na infraestrutura do cliente (rede, cabos, fornecimento elétrico, LAN, etc.).
- Alterações ou modificações realizadas no software uContact.
- Qualquer falha provocada pela ausência de outras soluções de software.
- Cópia de segurança dos dados.
- Modificações no sistema, a menos que sejam por um código de erro do sistema.
- Atualizações para novas versões.
- Implementação de novos módulos.

#### Informações sobre incidentes

Para comunicar um incidente, deverá ser utilizado um dos canais disponibilizados pela net2phone (correio eletrônico, telefone) e incluídos os seguintes dados:

- O nome da sua empresa
- O seu número de telefone de contato
- Hora em que o incidente ocorreu
- Descrição do problema
- Funcionalidades afetadas pelo incidente

Deve fazer todo o possível para documentar os incidentes e problemas e anexar as informações relacionadas quando for aplicável (registros, capturas de tela, descrições detalhadas, alcance do problema, etc.).

A partir das informações comunicadas, o incidente será classificado conforme o nível de prioridade (Alto, Médio ou Baixo) de acordo com os seguintes parâmetros:

- **Alto:** Quando uma parte importante do sistema não funciona ou deixa de funcionar corretamente, afetando gravemente as atividades do negócio.
- **Médio:** Quando o incidente afeta as operações do seu contact center, que pode continuar funcionando, mas com uma perda significativa de produtividade e nível de serviço.
- **Baixo:** Quando o incidente não afeta significativamente a funcionalidade do sistema.

*A net2phone responderá ao incidente de acordo com os tempos de resposta descritos a seguir.*

### Tempos de resposta

- Incidentes de prioridade alta: serão respondidos dentro de 2 horas úteis após a notificação do incidente.
- Incidentes de prioridade média: serão respondidos dentro de 8 horas úteis após a notificação do incidente.
- Incidentes de prioridade baixa: serão respondidos dentro de 24 horas úteis após a notificação do incidente.

Os tempos de resposta não se aplicam a problemas de terceiros que afetem o funcionamento da plataforma. A seguir, apresenta-se uma lista não exaustiva de problemas de terceiros que podem afetar o funcionamento do uContact:

- Provedor de serviços de Internet
- Provedor de SMS
- Provedor de WhatsApp
- Integração com redes sociais (alterações nas APIs)
- Integrações com terceiros
- Integrações com sistemas próprios
- Problemas de infraestrutura (hardware, rede)

O Cliente uContact é responsável por manter um plano de backup para as informações críticas. Tenha em conta que a Net2Phone não assume nenhuma responsabilidade por perdas ou danos de dados.

Em casos específicos em que tenhamos que abrir um BA (Boletim de Anormalidade) com outras operadoras de Telefonia, o prazo de resposta será de 72 horas (prazo estipulado pela ANATEL).

### **Assistência técnica remota**

Suporte 24/7 para impossibilidade de uso do serviço por meio de contato telefônico ou correio eletrônico.

Suporte de segunda a sexta, das 7h às 19h (EDT), para todo tipo de consultas (operacionais e técnicas), alterações de configuração ou novos requisitos via e-mail.

### **Vias de Contacto**

Números de telefone (Suporte para urgências):

- **Brazil:** (11) 4810-1000

### **Matriz de Escalonamento**

1. Enviar e-mail para [ucontact.support@net2phone.com](mailto:ucontact.support@net2phone.com) (Em caso de falta total de serviço, adicionar "URGENTE" no início do assunto)
2. Em caso de comunicação instantânea, você pode entrar em contato pelos seguintes telefones:

- **Brazil: (11) 4810-1000**

Em caso de não receber resposta pelos canais anteriores, pode-se escalar para [tatiana.sesser@net2phone.com](mailto:tatiana.sesser@net2phone.com) (após os tempos de resposta).