TERMOS DE ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (ANS)

1. Atendimento e Suporte

Pódio Marketing disponibiliza atendimento a seus clientes através do sistema de ticket e através do autoatendimento no HUB do cliente, disponibilizado no endereço: https://painel.podiomarketing.com.br

No entanto, o único meio de comunicação válido para solicitações de serviços e suporte é o sistema de ticket.

- Canais para Propósitos Comerciais e Orientações: Telefone, Chat, Whatsapp estão à disposição para propósitos comerciais, orientações sobre como proceder a abertura de chamados e para apoiar a comunicação quando a equipe julgar necessário.

- Solicitações Legítimas: Não serão considerados legítimos pedidos de suporte e serviços realizados por e-mail, telefone, chat ou whatsapp. Todas as solicitações de suporte deverão ser feitas exclusivamente pelo sistema de ticket, através do HUB do Cliente, disponibilizado no endereço: https://painel.podiomarketing.com.br

2. Horário de Atendimento

O sistema de ticket do Pódio Marketing é acessível a qualquer momento através do HUB do Cliente em https://painel.podiomarketing.com.br. Contudo, as respostas e possíveis ações que demandem intervenção da equipe somente serão efetuadas em:

- Horário Comercial: De segunda a sexta-feira, das 9h às 17hs, no fuso horário de Brasília.
- Exceções: Não há expediente aos sábados, domingos e feriados.

3. Suporte para Problemas Técnicos

O serviço de suporte para problemas técnicos tem como objetivo garantir o bom funcionamento dos sites e/ou aplicações web dos clientes. É fornecido suporte técnico para questões relacionadas ao CMS e contratos de prestação de serviços de marketing.

- Classificação e Atendimento: Após a solicitação de suporte através do sistema de ticket, este será classificado em até 1 dia útil e atendido de acordo com sua classificação.

- Solicitação de Suporte, Prioridade: URGENTE: (Atendido em até 48 Horas).
- Solicitação de Suporte, Prioridade: BAIXA, MÉDIA, ALTA: (Atendido em até 72 Horas).

4. Serviços Faturados e Não Faturáveis

- Serviços Faturáveis: São considerados serviços providos com horas faturáveis todas as solicitações efetuadas pelo sistema de ticket que não são citadas na classificação de não faturáveis. Toda solicitação de suporte com característica de horas faturáveis será registrada e contabilizado o tempo para solução da solicitação.

O registro da solicitação estará disponível na área restrita para o cliente visualizar suas solicitações mensalmente. O fechamento das horas é realizado do primeiro dia do mês até o último dia do mês vigente.

- Solicitações Rotineiras: As solicitações rotineiras são automaticamente executadas, a não ser que seja expressamente solicitado no texto do ticket um orçamento prévio para autorização da execução dos serviços descritos.

As solicitações classificadas como rotineiras que excederem a quantidade de horas de suporte contratadas, serão cobradas juntamente com a próxima mensalidade.

5. Direito ao Suporte Técnico

Pódio Marketing reserva-se no direito de cumprir esta ANS apenas para clientes que tenham em seu contrato expressamente o direito ao suporte técnico.

7. Definições

- Horas de suporte contratadas: Horas contratadas para serviços de suporte para o período de um mês.
- Horas de suporte excedentes: Horas trabalhadas excedentes à quantidade de horas de suporte contratadas no período de um mês.
- ANS: Acordo de Nível de Serviço.
- HUB do Cliente: Através de usuário e senha únicos, a CONTRATANTE tem acesso à área de suporte, no site https://painel.podiomarketing.com.br, onde poderá acompanhar suas solicitações de suporte e ANS.
- Treinamento e Suporte presencial on-site: É o treinamento dado nas instalações do CONTRATANTE.
- FTP: File Transfer Protocol (Protocolo de Transferência de Arquivos), uma forma rápida e versátil de transferir arquivos, porém a inabilidade ou mau uso do FTP pode danificar o site.