**Suporte – base de conhecimento**

**Nivel 1:**

Atendimento com o cliente via chat.

* Verifique a conexão com a internet.
* Verifique se o Arduino está conectado e recebendo energia.
* Verifique se está conectado na porta USB.
* Tente abrir o sistema em um navegador diferente.
* Tente abrir o sistema em um dispositivo diferente.

Caso o incidente seja resolvido, documentar na base de conhecimento se necessário.

Caso contrário, abrir um chamado para o nível 2.

**Nível 2:**

Se comunicar via e-mail ou telefone com o cliente.

**Remoto:**

* Verificar se o anti-vírus do cliente está bloqueando o sistema ou a conexão com o banco de dados.
* Verificar se o sistema do cliente está conectado ao banco de dados.
* Verificar se o banco de dados está recebendo os dados dos sensores do cliente.
* Verificar se o site está exibindo os dados corretamente.

Caso atendimento remoto não resolva o problema, agendar visita técnica.

**Presencial:**

* Verificar se os sensores estão coletando dados corretamente.
* Verificar integridade dos componentes.

Caso haja um componente danificado, agendar troca do mesmo.

Caso o incidente seja resolvido, documentar na base de conhecimento se necessário.

Caso contrário, escalonar chamado para o nível 3.

**Nível 3:**

O incidente será encaminhado para os desenvolvedores mais capacitados.

* Verificar código de conexão com o banco.
* Verificar o código de exibição de dados no gráfico.
* Verificar o código de inserção de incubadora.
* Verificar o código de inserção de recém-nascidos.
* Verificar todos os pontos da arquitetura do sistema.
* Verificar se é necessário abrir uma GMUD.

Documentar na base de conhecimento se necessário.