Serviços de Ti SanSeven

**Acordo nível de serviço:**

*Acordo realizado entre a empresa SanSeven e o contratante, o acordo especifica, o suporte que será dado ao cliente e as pessoas responsáveis pela empresa que estão participando do contrato.*

**Descrição do serviço:**

*A empresa SanSeven, faz manutenção nas máquinas dos seus clientes, seja remotamente ou presencial, instalação, entre outras coisas ligadas à tecnologia em geral.*

**Horário de serviço: Das 9:00 as 18:30,**

*De segunda a sexta, aos fins de semanas teremos 2 analistas de plantão (Home Office), que estão à disposição caso ocorra algum problema.*

**Disponibilidade do serviço:**

*A empresa conta com ótimos técnicos em operação, com isso, conseguimos realizar mais de 96%**dos chamados*.

**Confiabilidade:**

*Os serviços serão interrompidos, caso tenha enchentes, falta de luz, não tenha como chegar no local e o problema não possa ser solucionado remotamente.*

**Suporte ao cliente:**

*Caso o cliente tiver alguma dúvida, quiser saber alguma informação, estaremos disponíveis de segunda a sexta de 9:00 as 18:30, exceto no horário de almoço (13:00 as 14:00), telefone para contato: 021 3769-8547 E-mail: contatosanseven@gmail.com, aos fim de semana só estaremos respondendo pelo e-mail.*

**Desempenho do serviço:**

*O serviço tem 3 dias para ser executado, dependendo da demanda, caso estoure o prazo, entrar em contato pelo telefone ou pelo e-mail corporativo.*

**Cobrança:**

*O pagamento poderá ser feito, no débito, em espécie, crédito ou boleto, no crédito terá uma taxa de 15%.*

*Caso o serviço quebre alguma norma de contrato, estaremos reembolsando em até 30% do valor.*

**Revisões do serviço:**

*O cliente ou contratante dará o feedback do serviço, se está tudo certo, conforme solicitado.*

*Temos um prazo de até 5 dias para revisar ou refazer o serviço.*

**Folha de Emenda**

**.....**

**...**