



# Universidade Federal do Rio Grande do Sul

Vanessa Duarte

19/03/2020

# Agenda

1. Dados de Garantia
2. Escopo dos Serviços
3. Fluxo de Atendimento
4. Estrutura
5. Atribuições
6. Escalation List

# 1. Dados do contrato

- **Nome do Projeto:** UFRGS – SX Aurora TSUBASA
- **Garantia HW:** 2 anos a partir da data de entrega, EXW. De 30/01/2020 a 30/01/2022.
- **Suporte do SW:** 3 anos. De 01/02/2020 a 31/01/2023.
- **Regime de atendimento:** 8x5
- **Equipamento:** NEC SX-Aurora TSUBASA A311-4

## 2. Escopo dos Serviços

- **Central de Atendimento:** É o canal através do qual os Clientes podem entrar em contato com a NEC para realizar o registro de ocorrências e obter informações sobre o andamento das mesmas. A disponibilidade da Central de Atendimento é 24x7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana).

Formas de atendimento: Telefone: (11) 3003-2010 (São Paulo)/  
0800 726 00 90 (fora de São Paulo) Ligação Gratuita.

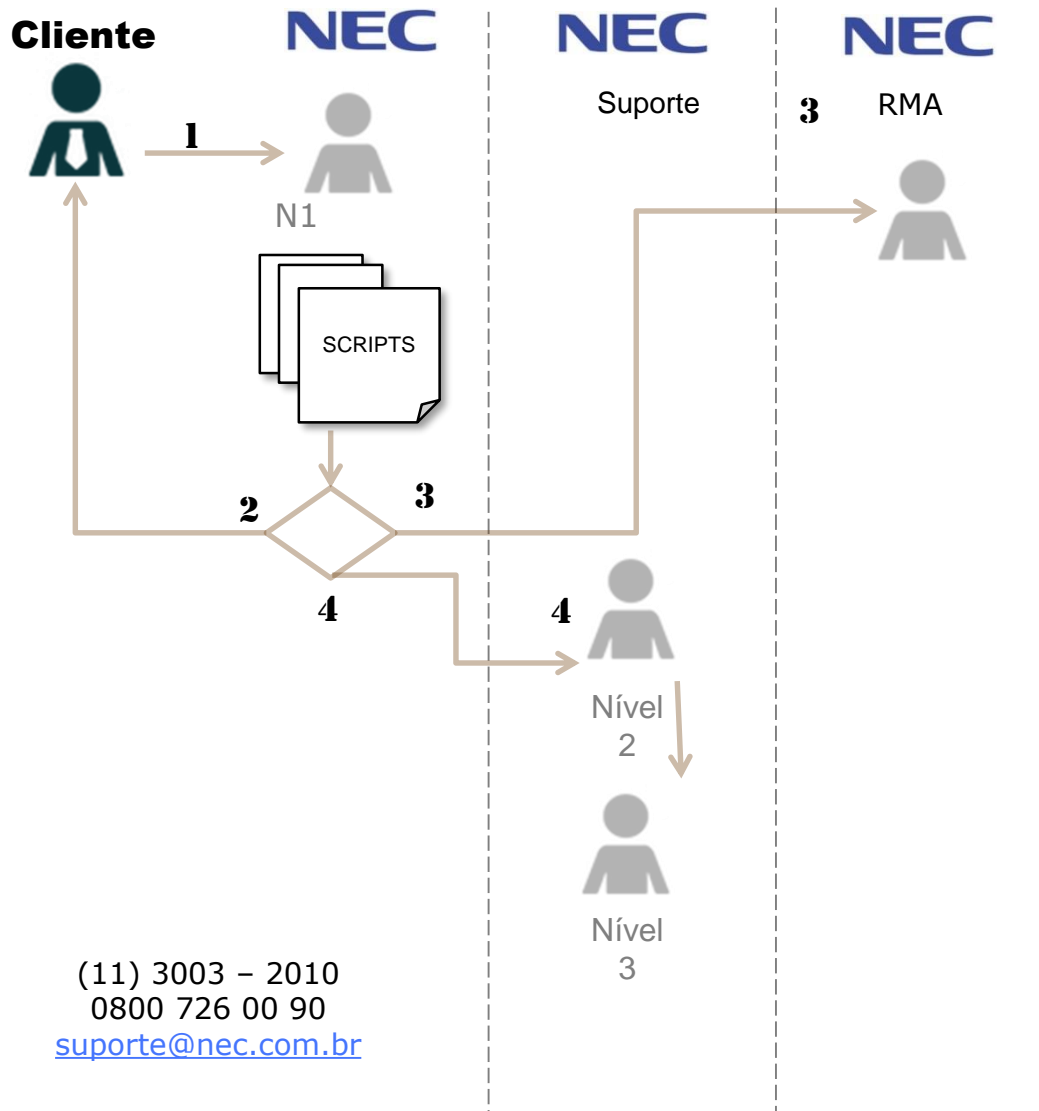
E-mail: [suporte@nec.com.br](mailto:suporte@nec.com.br)

- **Registro de ocorrência:** É o processo pelo qual o Cliente com contrato de prestação de serviços ativo com a NEC, registra eventuais problemas ocorridos em equipamentos/ soluções fornecidas ou faz solicitações a respeito dos serviços inclusos em seu contrato/garantia.

As ocorrências serão classificadas de acordo com a Severidade: “Urgente”, “Alta”, “Média” ou “Baixa” de acordo com a triagem realizada pela Central de Atendimento NEC no momento do registro. A classificação das Severidades é descrita na seção “Níveis de Serviço”.

Para cada ocorrência registrada, será fornecido um ticket de identificação único, usado em todo ciclo de gerenciamento do incidente desde o registro até o fechamento, oferecendo um ponto único de contato para todos os incidentes de acordo com os itens cobertos em contrato.

# 3. Fluxo de Atendimento

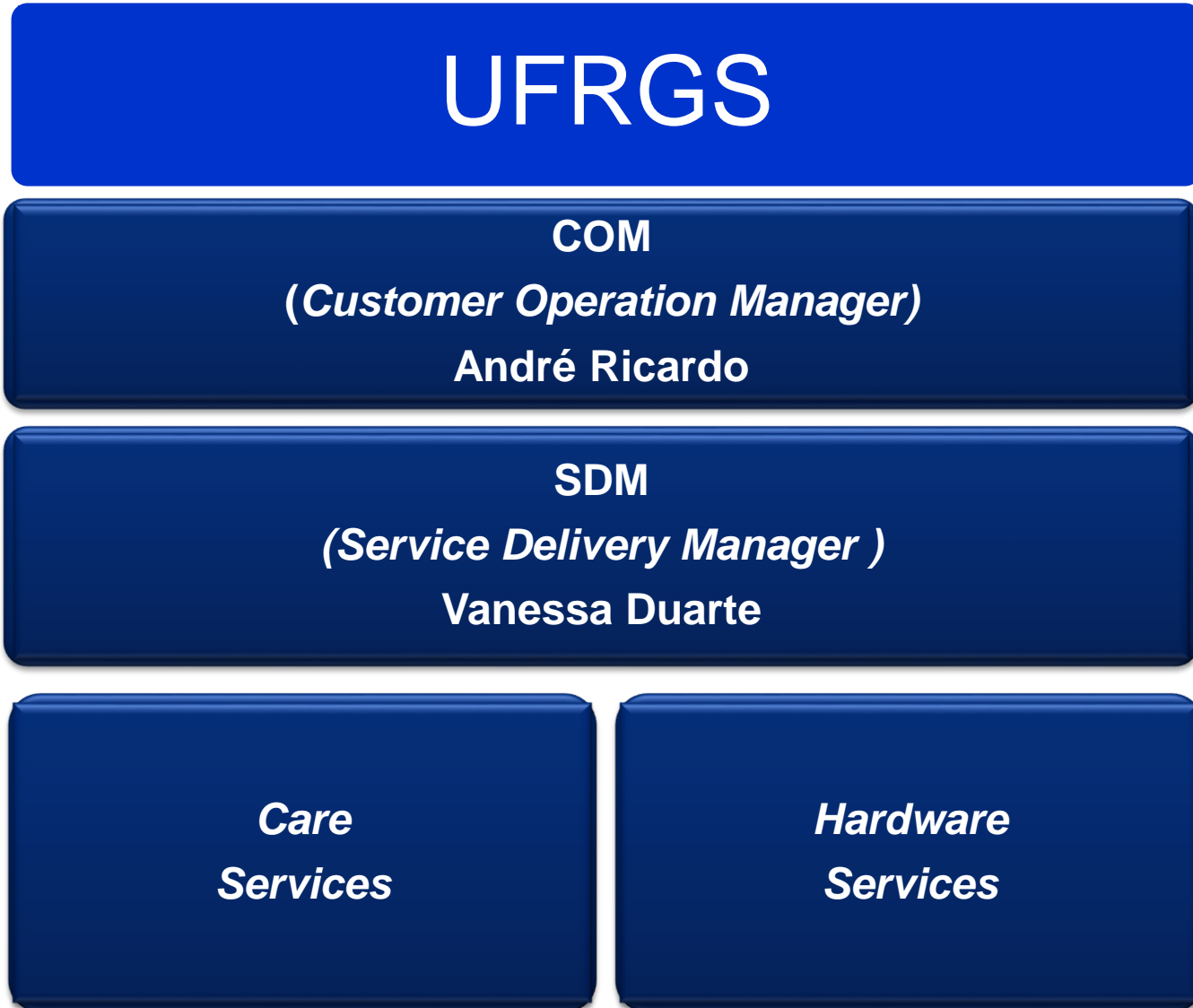


UFRGS> *Contact Center NEC*

- Disponibilizar relação de funcionários com autorização para abertura de chamados de SUPORTE TÉCNICO

(11) 3003 – 2010  
0800 726 00 90  
[suporte@nec.com.br](mailto:suporte@nec.com.br)

## 4. Estrutura



## 5. Atribuições

### **COM (Customer Operation Manager)**

- O COM tem responsabilidade fim a fim nas entregas para a UFRGS, atuando conjuntamente com o SPM Responde para o cliente UFRGS nas questões operacionais diretamente ao *Board* da NEC.

### **SDM (Service Delivery Manager)**

- O SPM é o responsável direto por todas os assuntos referentes a atividades de pós-venda para o cliente UFRGS, sejam referentes a contratos de suporte, operação ou garantia.
- Responsável por manter os times de suporte, operação e serviços profissionais.

## 6. Escalation List



### SDM

*(Services Delivery Manager)*

Vanessa Estevam Duarte

(11) 96497-0063

(11) 2166-2763

Vanessa.souza@nec.com.br

### COM

*(Customer Operation Manager)*

André Ricardo

(11) 2166-2770

(11) 97377-5199

Andre.souza@nec.com.br



 **Orchestrating** a brighter world

**NEC**



# **Orchestrating** a brighter world

NEC brings together and integrates technology and expertise to create the ICT-enabled society of tomorrow.

We collaborate closely with partners and customers around the world, orchestrating each project to ensure all its parts are fine-tuned to local needs.

Every day, our innovative solutions for society contribute to greater safety, security, efficiency and equality, and enable people to live brighter lives.