Regras de comunicação

Sistema de Horários

Buscando um melhor método de comunicação, a empresa poderá contatar a equipe desenvolvedora via e-mail. O atendimento será efetuado no formato 8/5, com um sla de resposta de 24 horas e de solução em 36 horas.

Para metrificações de melhoria no sistema, ou para haver um melhor entendimento de uma especificação, poderá ser solicitada uma visita por algum membro do grupo, as visitas estão limitadas a 2 por semana (quando solicitada pelo cliente) ou a 5 por semana, quando necessárias pela equipe de desenvolvimento para entendimento das necessidades do cliente (havendo autorização prévia para a visita).

O contratante deverá disponibilizar local para acomodação dos membros da equipe, e os recursos mínimos para que a equipe consiga desempenhar suas atividades (Energia elétrica e internet).

Caso seja necessário, o contratante também poderá solicitar contato telefônico, porém deverá aguardar a disponibilidade dos membros para obter o atendimento.