



(0800) 702 73 73 73

I Procedimentos para Abertura de Chamados Técnicos no Brasil

A **UNITECH** mantém todos os equipamentos e sistemas de clientes em pleno funcionamento, com atendimento *on site*, remoto, via CAU ou web*.

Os serviços de suporte englobam hardware, manutenção, reposição de peças e componentes para equipamentos de médio e grande portes.

Para abrir um chamado técnico, o cliente da **UNITECH** deve acionar o 0800 ou um dos canais abaixo e informar, de imediato: nome da empresa, número de série e defeito observado.

Rio de Janeiro (capital) - (21) 2122.0979

Outras localidades: 0800 702 7373

www.unitech-rio.com.br

* Atendimento via web: de 2ª a 6ª das 08:30min. às 17:30min.



1. ESTRUTURA DE ATENDIMENTO



A **UNITECH** possui uma estrutura de atendimento constituída de recursos técnicos locais e de suporte remoto, assistidos por fabricantes e fornecedores nacionais e internacionais de tecnologia.

Na área de Serviços, a **UNITECH** conta com um gestor operacional responsável pelo direcionamento dos processos executados pelas equipes operacional e técnica - SLM - Service Level Management.

A empresa adota ainda uma metodologia disciplinada e proativa para definir níveis aceitáveis de serviços, sincronizados aos processos de negócio, aos custos e, sobretudo, as necessidades dos seus clientes.

2. ACIONAMENTO E ESCALONAMENTO

A **UNITECH** dispõe de uma Central de Atendimento (CAU), 24 horas por dia, 7 dias por semana (24x7) para acionamento.

3. ATENDIMENTO DIFERENCIADO

A **UNITECH** entrega serviços customizados a cada um dos seus clientes.



Contatos:

Central de Atendimento (CAU): 0800 7027373
(contingência: 21 9 9648-1953)

Registro pela Web: www.unitech-rio.com.br
(Opção **Contato, Atendimento Unitech**)

E-mail: cau@unitech-rio.com.br

Níveis de Recorrência, sendo um deles, nível de Diretor.

ACIONAMENTO EM HORARIO 24 X 7:

Área de Atuação	Acionamento 1º	Escalonamento 1º	Escalonamento 2º
MANUTENÇÃO HW/SW	CAU	Judson Pires Junior	Marcelo Gustavo C. e Silva
Percall	CAU	Judson Pires Junior	Marcelo Gustavo C. e Silva

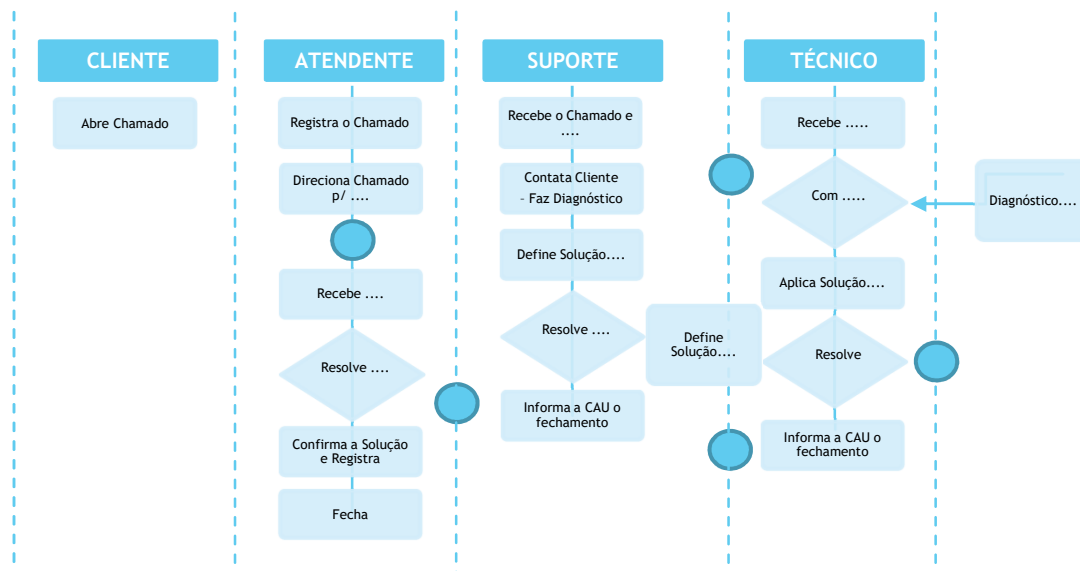
CONTATOS:

Contatos	Cargo	Tel. Celular	Tel. Comercial	E-mail
CAU	Analista de Atendimento	0800 702 7373	(21) 2122-0979	cau@unitech-rio.com.br
Judson P. Junior	Gerente Atendimento Técnico	(61) 9 9618-5448	(61) 3035-4910	judson.junior@unitech-rio.com.br
Marcelo Silva	Diretor de Serviços	(21) 99924-4325	(21) 2122-0984	marcelos@unitech-rio.com.br

4. PROCESSO DE ATENDIMENTO

O atendimento **UNITECH** tem como referência o fluxo operacional, que complementa a estrutura interna incluindo, se necessário, o acionamento de parceiros.

5. FLUXO DO PROCESSO DE ATENDIMENTO



6. TEMPO DE ATENDIMENTO

O tempo de atendimento tem início na solicitação do atendimento que é registrada na Central de Atendimento (CAU), e termina quando um especialista inicia o atendimento remoto, ou um representante autorizado da **UNITECH** chega às instalações do **Cliente**, de acordo com a janela de cobertura especificada. Este tempo é previamente definido entre a **UNITECH** e o **Cliente**.



7. TEMPO DE SOLUÇÃO

O tempo de solução tem início na solicitação, registrada na Central de Atendimento (CAU), e termina quando o problema é solucionado, com o equipamento operando em perfeitas condições.

8. DADOS PARA ABERTURA DE CHAMADO

Para registro de chamados técnicos na Central de Atendimento (**CAU - 0800 702 7373**), o **Cliente** deverá repassar algumas informações, de forma que o atendente possa formalizar o registro e designar um técnico para efetuar o atendimento.

Informações básicas requisitadas:

NOME DA EMPRESA:

ENDEREÇO DE INSTALAÇÃO:

RESPONSÁVEL PELO CHAMADO:

TELEFONE:

E-MAIL:

MODELO/MÁQUINA:

Nº DE SÉRIE:

HOSTNAME:

FABRICANTE:

DESCRIÇÃO DO DEFEITO/PROBLEMA:

SEVERIDADE: CRÍTICO/ALTO/MPEDIO/BAIXO

MAQUINA PARADA: ____ SIM ____ NÃO



9. REGIME DE EXECUÇÃO



Os serviços serão prestados pela **UNITECH** de forma corretiva ou preventiva no local (**on site**), onde estão instalados os equipamentos.

Os serviços contratados compreendem quaisquer atividades de correção de problemas ou reparos, de forma a restabelecer o funcionamento dos equipamentos, incluindo a substituição das peças, quando necessário, ou restauro, com a maior brevidade possível;

O serviço deverá ser continuado com manutenções preventivas periódicas, previamente acordadas entre a **UNITECH** e o **Cliente**, para todos os equipamentos, e manutenções corretivas, quando solicitadas, dentro dos prazos estabelecidos em contrato, com o fornecimento de mão-de-obra e peças necessárias.

10. REQUISITOS

A **UNITECH** possui, em seu quadro permanente, técnicos especializados, certificados e qualificados a prestação de serviços de manutenção preventiva e corretiva de equipamentos;

A **UNITECH** possui uma “Central de Atendimento” que funciona 24 horas por dia, 7 dias por semana, por meio do 0800. Além disso o **Cliente UNITECH** pode acionar os serviços técnicos através da Internet.



11. DESCRITIVO DE AÇÕES

A **UNITECH** executa serviços técnicos de acordo com os termos contratuais, assumindo inteira responsabilidade pelo fiel cumprimento das obrigações pactuadas, utilizando produtos de boa qualidade, dentro dos padrões de qualidade exigidos.

A **UNITECH** fornece peças de reposição originais do fabricante ou equivalentes, de configuração igual ou superior as existentes;

A **UNITECH** possui, como já informado antes, um sistema de abertura de chamados técnicos, no âmbito nacional, por meio do 0800;



A **UNITECH** fornece, no momento da abertura de um chamado técnico, um número de registro. A data e a hora de abertura do chamado serão considerados como início do atendimento, para controle dos prazos contratuais estabelecidos;

A **UNITECH** presta serviços de correção de problemas no local especificado;

A **UNITECH** executa manutenção corretiva de acordo com as necessidades das máquinas, incluindo reparos, ajustes e substituição de peças;

A **UNITECH** garante o envio de peças que satisfaçam e atendam os prazos;

A **UNITECH** garante a continuidade do fornecimento de peças e componentes, permitindo a continuidade dos serviços e a utilização dos equipamentos;

A **UNITECH** executa a manutenção corretiva dos equipamentos, dando cobertura a todo e qualquer defeito apresentado, exceto mau uso (quando devidamente comprovado), inclusive com a substituição de peças, partes e componentes de acessórios, sem transferir quaisquer ônus aos seus clientes;

A **UNITECH** se obriga a manter o mais absoluto sigilo com relação a toda e qualquer informação do cliente, devendo esta ser tratada como confidencial;

12. EXECUÇÃO DO CONTRATO

A modalidade e padrão de atendimento **UNITECH** é 24x7 (24 horas por dia, 7 dias por semana). A abertura de chamados tem registro imediato no sistema pela Central de Atendimento;

O tempo de atendimento e solução para quaisquer problemas técnicos é definido pelo **Cliente**, contados a partir da data e hora da notificação do problema;

O tempo de solução é aplicável somente para situações que envolvam defeitos de hardware que levem a uma situação de equipamento inoperante e/ou onde exija a necessidade de troca de peças no equipamento;

No período de cobertura do contrato, a **UNITECH** deverá atender, no mínimo, 90% dos chamados dentro do prazo mencionado no tempo de solução, cujas informações acerca do andamento do chamado, podem ser obtidas através da Central de Atendimento da **UNITECH**.

Os atendimentos são feitos, na maioria das vezes, nas dependências do **Cliente**.

MAIS INFORMAÇÕES:

WWW.UNITECH-RIO.COM.BR

0800 702 7373

