

Padrões de Atendimento de Serviços da empresa

Trilegal Bah! Serviços de Infraestrutura de TI

O seguinte documento (abreviado para PAS)
apresenta os padrões de serviços prestados pela Trilegal Bah!

Versão 1.0 – 08 de setembro de 2009

Registro de alterações no documento

Data	Registro
02/09/09	Criação do documento
08/09/09	Inclusão do sumário e formas de contato
28/09/09	Inclusão do calendário e horário de atendimento
01/11/09	Listagem de responsabilidades do cliente

Sumário

Registro de alterações no documento.....	2
1. Formas de acesso ao suporte técnico.....	4
2. Calendário e horário de atendimento.....	5
3. Responsabilidades do Cliente.....	6

1. Formas de acesso ao suporte técnico

<i>Mecanismo</i>	<i>Conteúdo</i>
Correio Eletrônico	suporte@trilegalbah.com
Telefone	51.3333.3333
Formulário WEB	www.trilegalbah.com/suporte

2. Calendário e horário de atendimento

<i>Item</i>	<i>Conteúdo</i>
Horário	09:00-12:00 e 13:30-17:30
Dias	Segunda a sexta-feira – dias úteis
Não haverá atendimento nos feriados de data fixa:	01/01 Confraternização Universal 02/02 Nossa Sra. Dos Navegantes 21/04 Tiradentes 01/05 Dia do Trabalhador 07/09 Independência do Brasil 20/09 Revolução Farroupilha 12/10 Nossa Sra. Aparecida 02/11 Dia de Finados 15/11 Proclamação da República 25/12 Natal 31/12 Ano Novo
Não haverá atendimento nos feriados de data móvel:	23/02/2009 Carnaval 24/02/2009 Carnaval 19/03/2009 Quinta Santa 10/04/2009 Paixão de Cristo 11/06/2009 Corpus Christi

3. Responsabilidades do Cliente

São responsabilidades do cliente – e devem ser divulgadas de maneira adequada para seus usuários – para o bom funcionamento dos serviços prestados:

1. Evitar que equipamentos sejam movidos de seus locais sem a participação da Bah Trilegal
2. Proibir instalação de softwares nos equipamentos sem o consentimento da Bah Trilegal
3. Reaproveitar periféricos de equipamentos em outros (exemplo: retirar teclado, mouse ou memória de um computador e plugar noutro)
4. Modificar as instalações elétricas sem consulta à Bah Trilegal

Em casos emergenciais, consulte a Bah Trilegal pelos canais de contato apontados no item 1 deste catálogo para obter orientações e procedimentos.