

Política de Atendimento Técnico, Suporte e Assistência aos Serviços e Infraestrutura do Centro de Inovação de Lages

1. Introdução à política
2. Quem pode efetuar a abertura de chamados?
3. Horário de atendimento
4. Qual o tempo de resposta para meus chamados abertos?
5. Serviço de recepção de chamados
6. Atendimento telefônico
7. Atendimento via Internet – Help Desk
8. Atualização da política

1. Introdução à política

O Instituto Órion vem por meio desta Política de Atendimento, melhorar o atendimento de suporte técnico e de assistência aos serviços e infraestrutura do Centro de Inovação de Lages.

A utilização de um sistema *Help Desk* se faz necessário para que as empresas residentes possam ter maior acessibilidade à abertura de chamados, e permite à equipe do Instituto Órion, ter controle sobre os chamados.

A adoção do sistema Help Desk pelas empresas residentes, credenciará os benefícios desta Política de Atendimento.

A abertura de chamados por outros meios (telefone ou e-mail), não receberão o cumprimento dos níveis de serviço oferecidos por esta política.

A presente política destina-se exclusivamente à infraestrutura descrita nos contratos entre o Instituto Órion e as empresas residentes.

2. Quem pode efetuar a abertura de chamados?

Qualquer responsável pela empresa residente do Centro de Inovação de Lages, previamente cadastrado no sistema de Help Desk.

Entende-se por empresa residente, aquela que assinou contrato com o Instituto Órion, e mantém-se instalada dentro do Centro de Inovação de Lages.

3. Horário de Atendimento

Os chamados poderão ser abertos 24 horas por dia através do site www.orionparque.com/suporte.

Os atendimentos e respostas aos chamados serão realizados nos seguintes horários :

- Dias úteis: Segunda à Sexta-feira
- Das 08:30h às 17:30h

Todos os chamados serão recepcionados pela equipe administrativa do Instituto Órion, dentro do horário acima, salvo exceções contratuais. Após o atendimento, o chamado será encaminhado para a pessoa responsável.

4. Que Tempo de Resposta posso esperar para chamados abertos?

Todos os incidentes reportados através do *Help Desk* receberão em até 2 (duas) horas, uma confirmação direcionada ao e-mail destacado na abertura do chamado. Essa confirmação identifica o número atribuído ao chamado, número esse que acompanhará todos os passos ou trâmites do chamado até a sua finalização.

A qualquer tempo o andamento desse incidente poderá ser consultado no sistema de *Help Desk* através do número do chamado.

O tempo de solução é tratado diante da natureza e severidade do incidente aberto, e os atendentes entrarão em contato com o solicitante segundo as metas de tempo de resposta pré-estabelecidas:

Nível de Seriedade	Condição	Início em até
1	Para situações causadoras de impacto operacional crítico à EMPRESA RESIDENTE (Ex.: Sem acesso à Internet, telefonia e energia elétrica)	30 minutos
2	Para situações causadoras de impacto operacional não crítico à EMPRESA RESIDENTE (Ex.: problemas que não impedem a atividade principal da empresa)	2 horas
3	Para situações que não causem impacto operacional à EMPRESA RESIDENTE (Ex.: Limpeza, problemas de estrutura física como pinturas, defeitos em portas, janelas...)	8 horas

Para chamados não abertos através do *Help Desk*, o Instituto Órion assumirá o compromisso de destinar os melhores esforços para o atendimento, sem incluí-los nos controles de nível de serviço acima descritos.

Problemas na rede de Internet / serviços de telefonia estarão recebendo atenção imediata. Como são serviços críticos às empresas, os chamados podem ser abertos presencialmente por um membro da empresa. Neste caso, após ser reportado o problema, a equipe do Instituto Órion estará iniciando a investigação do problema e buscando sua resolução.

5. Serviço de recepção dos chamados

Na eventualidade do serviço de Help Desk estar fora, a empresa poderá requisitar abertura de chamado por telefone ou e-mail.

A partir daí o chamado segue o que está descrito no item 4.

6. Atendimento Telefônico

Caso haja necessidade de contato telefônico, os números de atendimento são:

Número do Órion Parque: (49) 3099-9408.

Ramais Instituto Órion: 3001; 3003 e 3005.

Celular (Giorgi / Juliana): (049) 99944-1392 / (049) 999784262

7. Atendimento via Internet – Help Desk

O nosso Help Desk é um sistema online onde a empresa residente poderá estar abrindo e consultando chamadas.

Serviços oferecidos pelo Help Desk:

- Abertura de chamados
- Consulta de chamados

8. Atualização da Política

O Instituto Órion se reserva ao direito de modificar e rever esta política de atendimento, sempre de acordo com as necessidades de implementar melhores práticas. Caso esta política seja alterada, uma notificação será encaminhada as empresas residentes. Recomendamos que esta política de atendimento seja revisada e divulgada por todas as empresas residentes a todos os seus funcionários credenciados para os contatos técnicos com o Instituto Órion.