

# Sobre o suporte de atendimento

Todos os chamados são direcionados para o time de produto do Quality Manager (QM), segue abaixo informações sobre o serviço de suporte da MD2:

- Análise e assistência remotas para o problema durante o horário comercial (09:00 às 18:00), de segunda à sexta-feira, por ferramenta especializada disponibilizada pela MD2 para a abertura de chamados;
- Assistência remota para apoio na identificação do componente da solução que apresenta falha;
- Tempo de resposta de até 2 horas, durante o horário comercial, para início de tratativa do chamado aberto;
- Comunicação por e-mail sobre disponibilização de versões corretivas ou evolutivas;
- Número ilimitado de abertura de chamados;
- O atendimento MD2 não acessa o ambiente do cliente sem que seja acompanhado através de uma reunião (call).

## De responsabilidade do cliente:

- Monitorar e administrar o ambiente em que a aplicação está hospedada, inclusive, ações administrativas como gestão de backup, de contas de usuários e filesystem.
- Definir e controlar a gestão de implantação. A MD2 disponibiliza a aplicação em formato de pacote (.war e scripts) e orientação (passo a passo) para implantação.
- Em caso de necessidade de qualquer alteração no ambiente da aplicação, previamente entrar em contato com suporte da MD2, para verificar se ação planejada não afetará o funcionamento da aplicação.

---

Revision #2

Created 25 August 2021 13:02:35

Updated 27 October 2022 15:18:39