

Política de Suporte Agility Networks

Diferenciação de Atividades Tipo Incidente, Requisição e Projeto

O Suporte Agility Networks está disponível a todos os clientes com contratos ativos. O escopo da cobertura dos serviços é personalizado e encontra-se detalhado no quadro anexo de cobertura de cada acordo.

A política de tratamento e diferenciação a solicitações do tipo **Incidentes** e **Requisições** é a mesma para todos os escopos. Solicitações do tipo **Projetos** não fazem parte do rol de atendimento dos contratos de Suporte Agility Networks e devem ser sempre adquiridas à parte.

Incidentes:

Não há limites de horas para atendimentos de Incidentes.

Incidentes compreendem todas e quaisquer solicitações de atendimento a eventos, provenientes de uso normal e regular, que causam, ou podem causar, interrupções dos serviços ou redução da qualidade de funcionamento.

Requisições:

Requisições são solicitações de atendimento que não se enquadram na categoria de incidentes e tenham esforço contínuo limitado a até 8 (oito) horas, sem necessidade de planejamento.

Atividades sequenciais e interdependentes, executadas em etapas, bem como atuações que pela sua natureza e risco demandem gestão, deverão ser tratadas como **Projetos** e não se enquadram na categoria de **Requisições**, ficando excluídas do escopo de cobertura* do Suporte Agility Networks.

As Requisições são sempre limitadas ao volume do banco de horas de requisições contratado.

Os atendimentos a **Requisições** serão registrados em frações mínimas de 1 (uma) hora, sendo contabilizadas em dobro as atividades executadas fora do horário comercial.

Os lançamentos das atividades serão debitados do saldo de Banco de Horas de Requisição. Uma vez esgotado o saldo de horas, o cliente poderá solicitar **Requisições** adicionais de acordo com os valores e termos estabelecidos em seu contrato de Suporte.

** O Escritório de Projetos Agility Networks, como área responsável pela execução de atividades desta natureza, está a disposição de todos os nossos clientes para orçar e executar engajamentos tipo **Projetos**. Nossos clientes podem realizar contratações de **Projetos** em modo "turn-key" ou em modo "time and material", neste ultimo caso com opções de pagamento pré ou pós execução, mediante medição.*