

	Premium		AVANÇADO		PADRÃO/ NÍVEL 1		BÁSICO	
HORÁRIO COMERCIAL	Segunda a Sexta 24hrs		Segunda a Sexta fuso horário: 08:00-22:00 UTC+1 08:00-22:00 IST 08:00-22:00 EST 09:00-18:00 BRT		Segunda a Sexta fuso horário: 08:00-22:00 UTC+1 08:00-22:00 IST 08:00-22:00 EST (UTC+3) 09:00-18:00 BRT		Segunda a Sexta: 09:00-17:00 (UTC+1) CET	
FERIADOS NACIONAIS	✓		✓		Não disponível		Não disponível	
ATENDIMENTO EMERGENCIAL FORA DO HORÁRIO: APENAS POR TELEFONE (EM INGLÊS) (APENAS PRIORIDADE 1)	✓		✓		Não disponível		Não disponível	
RESPOSTAS	Primeira Resposta	Proximo Update	Primeira Resposta	Proximo Update	Primeira Resposta	Proximo Update	Primeira Resposta	Proximo Update
PRIORIDADE 1: INCIDENTES CRÍTICO	Em até 1 Hora	Em até 1 Hora Comercial	Em até 1 Hora	Em até 2 Horas Comerciais	Em até 2 Horas Comerciais	Em até 4 Horas Comerciais	Em até 8 Horas Comerciais	Em até 8 Horas Comerciais
PRIORIDADE 2: INCIDENTE MARJORITÁRIO	Em até 2 Horas Comerciais	Em até 2 Horas Comerciais	Em até 2 Horas Comerciais	Em até 4 Horas Comerciais	Em até 4 Horas Comerciais	Em até 8 Horas Comerciais	N/A	N/A
PRIORIDADE 3: INCIDENTES RELATIVAMENTE MENORES	Em até 4 Horas Comerciais	Em até 16 Horas Comerciais	Em até 4 Horas Comerciais	Em até 24 Horas Comerciais	Em até 4 Horas Comerciais	Semanalmente	N/A	N/A
PRIORIDADE 4: INCIDENTE MINORITÁRIOS	Em até 8 Horas Comerciais	Semanalmente	Em até 8 Horas Comerciais	Semanalmente	Em até 8 Horas Comerciais	Semanalmente	N/A	N/A

5: NOTIFICAÇÃO DE MANUTENÇÃO PLANEJADA	5 Dias Comerciais	5 Dias Comerciais	5 Dias Comerciais	N/A
ONBOARDING DO DISPOSITIVO: UM POR TIPO DE DISPOSITIVO, PREFERENCIALMENTE ANTES DO ROLL OUT	✓	✓	A Definir	✗
REUNIÕES DE REVISÕES TRIMESTRAIS	✓	✓	✗	✗
RELATÓRIO DE REALIZAÇÃO DE ATENDIMENTO	✓	✓	✗	✗
ENGENHEIRO DEDICADO: UM ENGENHEIRO DEDICADO DA ESEYE PARA ATENDER E DOCUMENTAR O SERVIÇO EM DETALHES DURANTE O PROJETO E ATENDER OS ITENS ACIMA DE REUNIÕES E RELATÍRIOS	✓	✓	✗	✗
PARCEIRO ESEYE GRUPO DE USUÁRIO AVANÇADO ACESSO LIVRE A CERTAS INFORMAÇÕES SOBRE AS FUNCIONALIDADES ESEYE	✓	✗	✗	✗

- 1 O opção do preço irá cobrir um certo número de conexões, por favor tire suas dúvidas com seu Eseye representante/ executivo comercial Eseye.
- 2 24 horas inicia Segunda às 06:00 UTC +1 até Sexta 22hrs UTC+1
- 3 GMT, Greenwich Mean Time, BST – British Summer Time, CET – Central European Time, IST India Standard Time, EST Eastern Seaboard Time
- 4 Sábados e Domingos são atendidos por um Engenheiro em plantão; Service desk disponível apenas por telephone
- 5 Where the maintenance could impact service delivery, this notification period excludes emergency updates
- 6 Uma ou mais das opções oferecidas podem ser escolhidas para o seu horário comercial, Veja os exemplos abaixo

DEFINIÇÕES DAS PRIORIDADES

A Prioridade de um incidente é determinada por dois fatores e está baseada nos padrões do IT Service Management library standards (ITIL v3).

- A Urgência – Uma medição de quanto tempo será antes de um incidente se tornar um impacto ao negócio de um processo do cliente ou aos clientes dele.
- O Impacto - A afetação que qualquer incidente tem sob o negócio do cliente ou de seus clientes .

A tabela abaixo mostra como a Prioridade é classificada em Baixa, Média e Alta

		IMPACTO		
		ALTA	MÉDIA	BAIXA
URGÊNCIA	ESCALA			
	ALTA	1	2	3
	MÉDIA	2	3	3
	BAIXA	3	3	4

	Exemplo 1	Exemplo 2
Qualquer Prioridade 1 Crítico Majoritário incidente envolveria um alto impacto ou uma alta urgência aos processos de negócios dos clientes ou a seus clientes. Isso seria uma perda completade um ou mais serviços a todos os devices	Um cliente possui certa quantidade de seus devices experimentando uma falha randômica de conectividade que está afetando alguns de seus clientes e, devido a isso, fazendo com que seu próprio call center esteja registrando uma grande quantidade de chamadas.O atual Impacto é Médio uma vez que está apenas impactando uma certa quantidade de devices mas, a Urgência é alta já que o nível de chamadas em seu call center está aumentado.Baseado na tabela acima, a Prioridade deste caso seria 2.	Um cliente entra em contato informando que um device trafega dados por um tempo e fornece o ICCID. O Impacto é Baixo já que trata-se de um device apenas, mas a Urgência é Alta uma vez que se o device não trafegar dados nas próximas 24 horas não poderá cobrar seu próprio cliente pelo serviço fornecido. Baseado na tabela acima este caso seria uma Prioridade 3