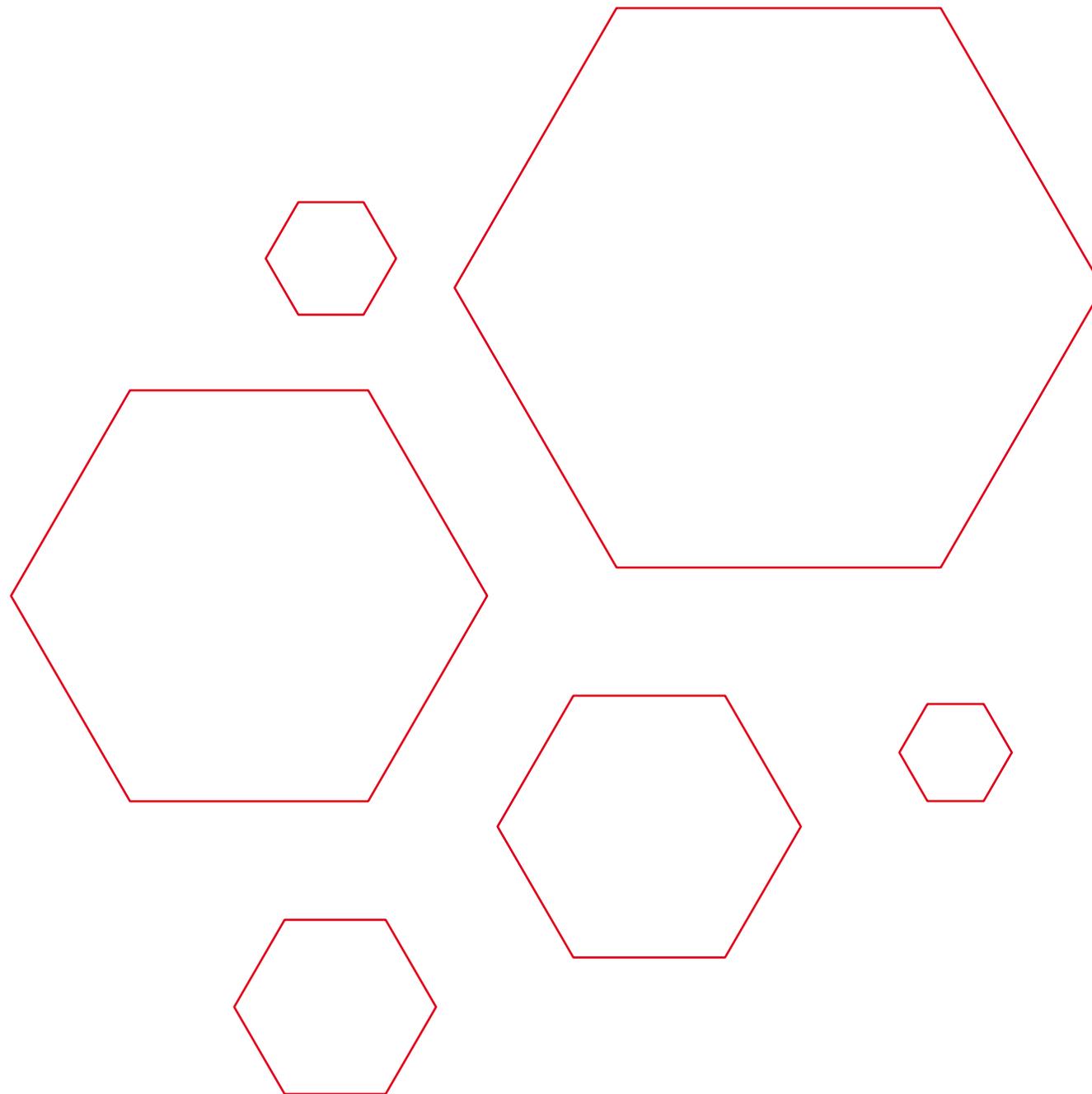


Política de Níveis de Serviços de Atendimento - SLA para plataforma Thundera **16 de dezembro de 2019**

Definições da política de Níveis de Serviço de Atendimento (SLA - Service Level Agreement)

Aviso de Confidencialidade: Este documento contém informações confidenciais, incluindo valores de comissões e margens de negociação sendo seu sigilo protegido por lei. Os destinatários desta mensagem, sejam colaboradores ou representantes e seus funcionários, são responsáveis por manter o sigilo e tomar todas as providências necessárias para proteger o acesso indevido a este documento



Introdução



Este documento define as ofertas de níveis de serviço para o atendimento em telemedicina. Estabelece conceitos, horários de atendimento e limites de prazo para o início do atendimento.

Também define as relações dos níveis de serviço com as ofertas de serviço e suas políticas de preços.

O atendimento previsto aqui não se limita somente ao suporte técnico, mas abrange todos os tipos de atendimento, reservando-se as limitações de atendimento a demandas administrativas ou comerciais fora do horário comercial.

Conte sempre conosco
Equipe de Telemedicina



Classificação de Urgência

Níveis de Serviço do Atendimento

Todos os atendimentos serão classificados por nossa equipe de acordo com as categorias abaixo:

Atendimento Urgente

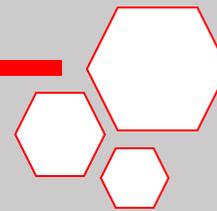
Passam na frente da fila



Problemas com exames de pacientes com casos graves ou aguardando procedimento

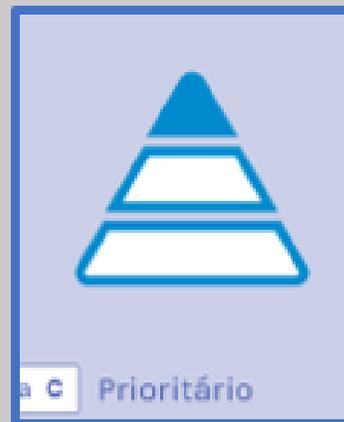


Problemas com exames de pacientes aguardando em situação estável

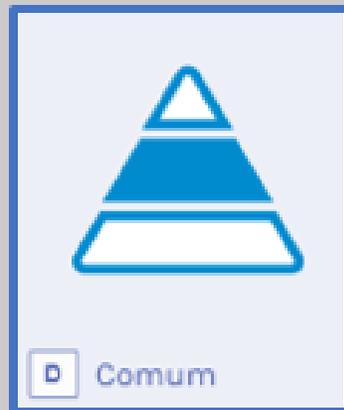


Atendimento Regular

Atendidos em ordem de chegada após os urgentes



Demandas de serviços que impactam no funcionamento do ponto de exames



Outras demandas eletivas ou que não obstruem a agenda do ponto de exames

Níveis de Serviço Disponíveis

Níveis de Serviço do Atendimento

Horários de Atendimento

Horário Comercial

Das 8:00 as 18:00 em dias úteis pelo calendário municipal de São Paulo

Horário Especial (24x7)

24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano

Horas Úteis

São horas corridas compreendidas dentro do horário comercial ex: 4 horas uteis iniciando sexta as 17:00 terminam segunda as 11:00

Horas Corridas

São horas corridas sem qualquer horário



Nível Regular

Chamados Urgentes

6 horas úteis

Chamados Não Urgentes

12 horas úteis

Nível Plus (24x7)

Chamados Urgentes

Abertos em Horário Comercial
2 horas corridas

Abertos em Horário Especial
6 horas corridas

Chamados Não Urgentes

Abertos em Horário Comercial
6 horas corridas

Abertos em Horário Especial
12 horas corridas

Os tempos se referem ao início do atendimento.

Abertura de Chamados

Níveis de Serviço do Atendimento

Conheça nossos canais de atendimento e sua disponibilidade de horários

Em Horário Especial

Serviço PLUS 24x 7



Ligar para o celular do serviço PLUS 24X7

Serviço Regular



WEB



E-MAIL

Em Horário Comercial



CANAL PREFERENCIAL:
WhatsApp 11 9 7742 1867

OUTROS CANAIS DE ATENDIMENTO:



Formulário web em:
<http://bit.ly/meatende-telemed>



e-mail:
atendimento@micromed..ind.br



Não ligue para o telefone fixo da empresa, utilize os canais preferenciais de atendimento





Os níveis de serviço estão relacionados com o seu plano e assinatura. Confira os níveis de serviço associados a seu plano na tabela abaixo:

Plano de Assinatura	Suporte para a Central	Suporte para o Ponto Remoto
ONE	Regular Incluso PLUS 24x7 Não Disponível	Regular Incluso (1 PR) PLUS 24x7 Não Disponível
LIGHT	Regular Incluso PLUS 24x7 Não Disponível	Regular Incluso (5 PR) PLUS 24x7 Não Disponível
FULL	Regular Incluso PLUS 24x7 Opcional	Prestado pela Central Regular ou PLUS 24x7 Opcional
CORPORATE	PLUS 24x7 Incluso (Até 150 PR) PLUS 24x7 (Além 150 PR) Opcional	PLUS 24x7 (Até 150 PR) Incluso PLUS 24x7 (Além 150 PR) Opcional

PR: Ponto Remoto



SLA Plus Central

Estende o atendimento para o Nível PLUS 24 x 7 para a central de laudos e segundo nível para pontos remotos

R\$ 7,50 por ponto remoto

SLA Plus Remoto

Estende o atendimento para o Nível PLUS 24 x 7 para a central de laudos e para atendimento direto ao ponto remoto (primeiro nível)

R\$ 15,00 por ponto remoto

Prazo mínimo de assinatura de 3 meses
Elegível somente para planos Full e Corporate
Requer que o suporte regular tenha sido contratado
Deve ser contratado para todos os pontos existentes