



Acordo de nível de serviço global da CitNOW

Referência(s): Termos de utilização; Política de
proteção de dados

| Data | Comentário | Quem |
|-------------|--|-------------|
| 03/10/2017 | Versão de lançamento (substitui todas as versões 2.x anteriores) | RD |
| 29/11/2017 | Alterações gerais para apoiar os anexos A e B | RD |
| 13/02/2018 | Alteração menor à tabela 14.1 e notas associadas | RD |

Índice

- [1. Declaração da versão](#)
- [2. Suporte de primeira linha](#)
- [3. Sede da CitNOW](#)
- [4. Escritórios regionais da CitNOW](#)
- [5. Revendedor da CitNOW](#)
- [6. Cliente](#)
- [7. Suporte para autoajuda](#)
- [8. Suporte de segunda linha](#)
- [9. Tempos de resposta, encaminhamento e resolução previstos](#)
- [10. Níveis de suporte \(categorias\)](#)
- [11. Níveis de pedido \(definições\)](#)
- [12. Acordo de nível de departamento, encaminhamento e operação](#)
- [13. Disponibilidade do serviço](#)
- [14. Execução de pedidos](#)

1. Declaração da versão

1.1

A CitNOW reserva-se o direito de rever periodicamente as secções do Acordo de nível de serviço global da CitNOW e, em todos os casos, será aplicável a versão publicada do acordo.

O Acordo de nível de serviço global da CitNOW, os Termos e condições e a Política de proteção de dados para cada região podem ser obtidos utilizando as ligações a seguir:

| Documento | Idioma | Ligação |
|--|-----------|---|
| Acordo de nível de serviço global | Inglês | https://www.citnow.com/policy/citnow-iberia/pdf/citnow-iberia-global-sla-february2018-english.pdf |
| | Português | https://www.citnow.com/policy/citnow-iberia/pdf/citnow-iberia-global-sla-february2018-portuguese.pdf |
| Termos de utilização para o Reino Unido | Inglês | https://www.citnow.com/policy/citnow-iberia/pdf/citnow-iberia-terms-of-use-september2017-english.pdf |
| | Português | https://www.citnow.com/policy/citnow-iberia/pdf/citnow-iberia-terms-of-use-september2017-portuguese.pdf |
| Política de proteção de dados para o Reino Unido | Inglês | https://www.citnow.com/policy/citnow-iberia/pdf/citnow-iberia-data-protection-policy-july2018-english.pdf |
| | Português | https://www.citnow.com/policy/citnow-iberia/pdf/citnow-iberia-data-protection-policy-july2018-portuguese.pdf |
| Ficha informativa dos serviços online | Inglês | https://www.citnow.com/policy/citnow-iberia/pdf/citnow-iberia-online-services-factsheet-september2017-english.pdf |
| | Português | https://www.citnow.com/policy/citnow-iberia/pdf/citnow-iberia-online-services-factsheet-september2017-portuguese.pdf |

2. Suporte de primeira linha

2.1

A prestação do suporte de primeira linha a clientes a nível mundial é efetuada do modo indicado a seguir.

| País | Suporte de primeira linha prestado por | Suporte para autoajuda |
|-----------|--|--|
| Austrália | Revendedor da CitNOW | E-learning do Painel (Dashboard) da CitNOW Aprendizagem rápida do Painel (Dashboard) da CitNOW Base de conhecimentos do Painel (Dashboard) da CitNOW |
| Áustria | Escritório regional da CitNOW | |
| Bélgica | Escritório regional da CitNOW | |
| Canadá | Revendedor da CitNOW | |
| China | Revendedor da CitNOW | |
| França | Escritório regional da CitNOW | |
| Alemanha | Escritório regional da CitNOW | |
| Irlanda | Rivenditore CitNOW | |

| País | Suporte de primeira linha prestado por | Suporte para autoajuda |
|---------------|---|---|
| Itália | Escritório regional da CitNOW | <p>E-learning do Painel (Dashboard) da CitNOW</p> <p>Aprendizagem rápida do Painel (Dashboard) da CitNOW</p> <p>Base de conhecimentos do Painel (Dashboard) da CitNOW</p> |
| Japão | Revendedor da CitNOW | |
| Luxemburgo | Escritório regional da CitNOW | |
| Portugal | Escritório regional da CitNOW | |
| África do Sul | Revendedor da CitNOW | |
| Espanha | Escritório regional da CitNOW | |
| Suíça | Escritório regional da CitNOW | |
| Países Baixos | Escritório regional da CitNOW | |
| Reino Unido | Sede da CitNOW | |
| PEUA | Revendedor da CitNOW | |
| Qualquer um | Cliente | |

A CitNOW monitoriza a aplicação do serviço em regiões internacionais e expande, segundo o seu critério, os recursos com base na procura.

No caso de países não indicados acima, contacte a Sede da CitNOW.

2.1 Contacto do suporte de primeira linha

O suporte de primeira linha pode ser acedido utilizando o formulário de Pedido de ajuda no Painel (Dashboard) da CitNOW ou contactando por telefone ou e-mail o prestador acima indicado (ver secções 3, 4, 5 e 6).

3. Sede da CitNOW

A CitNOW tem um número de telefone e um endereço de e-mail dedicados para clientes nacionais e internacionais que são monitorizados pela equipa de Apoio ao cliente da sede da CitNOW durante o horário de funcionamento no Reino Unido.

3.1 Idioma

A equipa de Apoio ao cliente da sede da CitNOW presta suporte de primeira linha em inglês.

Os pedidos de suporte por escrito noutros idiomas serão transferidos para a equipa de um escritório regional da CitNOW ou para um Revendedor da CitNOW ou serão traduzidos antes da análise do problema. As resoluções dos pedidos traduzidos serão fornecidas em inglês.

3.2 Horário de funcionamento no Reino Unido (sede)

| Fuso horário | Disponibilidade | Exceções |
|--------------|--|---|
| GMT/BST | Das 09:00 às 17:30 De segunda a sexta-feira | Feriados oficiais em Inglaterra e Gales |

3.3 Painel (Dashboard) da CitNOW

Os pedidos de suporte apresentados através do formulário de Pedido de ajuda no Painel (Dashboard) da CitNOW serão automaticamente atribuídos à equipa de Apoio ao cliente da sede da CitNOW ou à equipa do escritório regional da CitNOW adequado, conforme aplicável.

3.4 Contacto telefónico

| Número | Opção de IVR | Idioma de IVR | Idioma de IVR |
|------------------------|--------------|---------------|----------------|
| +44 (0)118 997 7740 | 2 | Inglês | Correio de voz |

O contacto inicial exigirá a conclusão de um processo de recolha de dados básicos com um membro da equipa de Apoio ao cliente da sede da CitNOW antes da análise e da resolução do problema.

Fora do horário de funcionamento e sempre que a equipa de Apoio ao cliente da sede da CitNOW não esteja disponível para atender de imediato o contacto telefónico, o autor da chamada poderá optar por deixar uma mensagem de correio de voz. O correio de voz cria automaticamente um pedido de suporte.

3.5 E-mail

| Endereço de e-mail | Idioma da resposta automática |
|--------------------|-------------------------------|
| help@citnow.com | Inglês |

Para ajudar a equipa de Apoio ao cliente da sede da CitNOW a resolver o pedido de suporte o mais rápido e eficientemente possível, o remetente receberá automaticamente uma resposta que o direciona para um formulário online. Após a resposta a perguntas adicionais e o respetivo envio, o pedido de suporte será analisado.

3.6 Processo do suporte de primeira linha

Os pedidos de suporte de primeira linha serão resolvidos, na maioria dos casos, através da prestação de orientação e artigos relevantes. Os tempos de resposta, encaminhamento e resolução previstos para os pedidos de suporte de primeira linha estarão sujeitos ao horário de funcionamento no Reino Unido.

Caso o pedido não possa ser resolvido pelo suporte de primeira linha, será encaminhado internamente para o suporte de segunda linha (categoria 2).

O processo é descrito pormenorizadamente nas secções 9, 10, 11 e 12.

4. Escritórios regionais da CitNOW

A CitNOW tem números de telefone e endereços de e-mail dedicados para clientes internacionais em países específicos que são monitorizados pelas equipas dos escritórios regionais da CitNOW durante o horário de funcionamento local.

4.1 Países

As equipas dos escritórios regionais da CitNOW prestam suporte de primeira linha nos países a seguir indicados.

| Escritório regional | Países |
|----------------------------|--|
| CitNOW Benelux | Bélgica (neerlandês), Luxemburgo e Países Baixos |
| CitNOW DACH | Áustria, Alemanha e Suíça (alemão) |
| CitNOW França | Bélgica (francês), França e Suíça (francês) |
| CitNOW Ibéria | Portugal e Espanha |
| CitNOW Itália | Itália e Suíça (italiano) |

4.2 Idioma

As equipas dos escritórios regionais da CitNOW prestam suporte de primeira linha nos idiomas a seguir indicados.

| Escritório regional | Idioma principal | Idioma secundário |
|----------------------------|-------------------------|--------------------------|
| CitNOW Benelux | Neerlandês | Inglês |
| CitNOW DACH | Alemão | Inglês |
| CitNOW França | Francês | Inglês |
| CitNOW Ibéria | Espanhol e português | Inglês |
| CitNOW Itália | Italiano | Inglês |

Os pedidos de suporte por escrito noutros idiomas serão transferidos para a equipa de Apoio ao cliente da sede da CitNOW ou para a equipa de outro escritório regional da CitNOW.

4.3 Horário de funcionamento local

| Escritório regional | Fuso horário | Disponibilidade | Exceções |
|----------------------------|---------------------|--|-----------------|
| CitNOW Benelux | CET/CEST | Das 09:00 às 17:30, de segunda a sexta-feira | Feriados |
| CitNOW DACH | CET/CEST | Das 09:00 às 17:30, de segunda a sexta-feira | Feriados |

| Escritório regional | Fuso horário | Disponibilidade | Exceções |
|----------------------------|---------------------|--|-----------------|
| CitNOW França | CET/CEST | Das 09:00 às 17:30, de segunda a sexta-feira | Feriados |
| CitNOW Ibéria | WET/WEST | Das 09:00 às 17:30, de segunda a sexta-feira | Feriados |
| CitNOW Itália | CET/CEST | Das 09:00 às 17:30, de segunda a sexta-feira | Feriados |

4.4 Painel (Dashboard) da CitNOW

Os pedidos de suporte apresentados através do formulário de Pedido de ajuda no Painel (Dashboard) da CitNOW serão automaticamente atribuídos à equipa do escritório regional da CitNOW adequado, conforme aplicável.

4.5 Contacto telefónico

| Escritório regional | Número | Cidade | IVR Idioma | IVR Opção | Fora do horário de funcionamento |
|---------------------|--------------|----------------|------------|-----------|----------------------------------|
| CitNOW Benelux | 020 8081835 | Amesterdão | Neerlandês | 2 | Correio de voz |
| CitNOW DACH | 030 30807401 | Berlim | Alemão | 2 | Correio de voz |
| CitNOW France | 01 86266206 | Paris | Francês | 2 | Correio de voz |
| CitNOW Iberia | 091 1988432 | Madrid | Espanhol | 2 | Correio de voz |
| | 030 880 4905 | N/A – Nacional | Português | 2 | Correio de voz |
| CitNOW Itália | 06 94500475 | Roma | Italiano | 2 | Correio de voz |

| Escritório regional | Número | Cidade | IVR Idioma | IVR Opção | Fora do horário de funcionamento |
|---------------------|-------------|--------|------------|-----------|----------------------------------|
| CitNOW Itália | 06 94500475 | Roma | Italiano | 2 | Correio de voz |

O contacto inicial exigirá a conclusão de um processo de recolha de dados básicos com a equipa do escritório regional da CitNOW antes da análise e da resolução do problema.

Fora do horário de funcionamento e sempre que a equipa do escritório regional da CitNOW não esteja disponível para atender de imediato o contacto telefónico, o autor da chamada poderá optar por deixar uma mensagem de correio de voz. O correio de voz cria automaticamente um pedido de suporte.

4.6 E-mail

| Escritório regional | E-mail | Idioma da resposta automática |
|---------------------|----------------------------|-------------------------------|
| CitNOW Benelux | support-benelux@citnow.com | Neerlandês |
| CitNOW DACH | support-dach@citnow.com | Alemão |
| CitNOW França | support-france@citnow.com | Francês |
| CitNOW Ibéria | support-iberia@citnow.com | Espanhol |
| CitNOW Itália | support-italy@citnow.com | Italiano |

4.7 Processo do suporte de primeira linha

Os pedidos de suporte de primeira linha serão resolvidos, na maioria dos casos, através da prestação de orientação e artigos relevantes. Os tempos de resposta, encaminhamento e resolução previstos para os pedidos de suporte de primeira linha estarão sujeitos ao horário de funcionamento local.

Caso o pedido não possa ser resolvido pelo suporte de primeira linha, será encaminhado para o suporte de segunda linha (categoria 2) sediado no Reino Unido.

O processo é descrito pormenorizadamente nas secções 9, 10, 11 e 12.

5. Revendedor da CitNOW

O Revendedor da CitNOW prestará suporte de primeira linha. Neste caso, o presente acordo não abrange a prestação de suporte de primeira linha.

Caso um pedido não possa ser resolvido pelo suporte de primeira linha do revendedor, será encaminhado para o suporte de segunda linha (categoria 2) da CitNOW sediado no Reino Unido.

5.1 Países

Os Revendedores da CitNOW prestam suporte de primeira linha nos países a seguir indicados.

| Escritório regional | Países |
|------------------------------|---------------|
| Automotive Loyalty Marketing | Canadá |
| Compatible Automotive | África do Sul |
| Elsworth Family Acquisitions | Austrália |
| MCON | China e Japão |
| Next Solutions | Irlanda |

Os dados de contacto completos dos revendedores estão disponíveis mediante pedido.

6. Cliente

6.1

Os grupos de clientes podem optar por prestar suporte de primeira linha internamente através da nomeação de um contacto principal ou da utilização da respetiva equipa de suporte informático. Neste caso, o presente acordo não abrange a prestação de suporte de primeira linha.

Caso um pedido não possa ser resolvido pelo suporte de primeira linha do cliente, será encaminhado para o suporte de segunda linha (categoria 2) da CitNOW sediado no Reino Unido.

7. Suporte para autoajuda

Os módulos de e-learning, a aprendizagem rápida e os artigos da base de conhecimentos visam abranger 95% dos pedidos de suporte de primeira linha dos nossos clientes com base numa análise contínua dos pedidos recebidos nos seis meses anteriores.

A CitNOW monitoriza a aplicação do serviço em regiões internacionais e analisa, segundo o seu critério, os idiomas dos artigos e módulo com base na procura.

7.1 E-learning do Painel (Dashboard) da CitNOW

O conjunto de módulos de e-learning da CitNOW destinam-se a prestar apoio através de uma aprendizagem breve, informativa e educativa, disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, com vista a apoiar a comunidade de utilizadores num momento de necessidade.

7.1.1 Módulos de exemplo

| Nome do módulo | Descrição |
|------------------------|---|
| Apresentação da CitNOW | Neste módulo, iremos explicar por que motivo a CitNOW é a principal ferramenta de colaboração do seu negócio com Clientes e mostrar como aquela pode ser utilizada nas Vendas e no Pós-venda. |
| CitNOW Vendas | Neste módulo, iremos explicar a CitNOW Vendas – como funciona e as melhores práticas para criar uma apresentação perfeita – e mostrar como aquela pode ser utilizada para muito mais do que responder a uma consulta inicial. |
| CitNOW Oficina | Neste módulo, iremos explicar a CitNOW Oficina e como pode esta pode mostrar claramente aos seus Clientes qualquer trabalho necessário no veículo. |

Após a conclusão de cada módulo, receberá um Certificado a confirmar a sua conclusão e cuja impressão é possível. No final do módulo, feche a janela e regresse ao Painel (Dashboard).

Os módulos de e-learning estão disponíveis em inglês.

7.2 Aprendizagem rápida do Painel (Dashboard) da CitNOW

Estes são novos módulos mais curtos, com uma duração de 2-3 minutos, e destinam-se a fornecer uma visão geral de uma técnica ou um processo específico.

A Aprendizagem rápida está disponível em inglês.

7.3 Base de conhecimentos do Painel (Dashboard) da CitNOW

O Painel (Dashboard) da CitNOW permite o acesso a uma base de conhecimentos abrangente, que inclui artigos relativos a várias perguntas frequentes (FAQ).

Os artigos da base de conhecimentos estão disponíveis em inglês e nos seguintes idiomas adicionais: neerlandês, francês, alemão, italiano, português e espanhol. Os artigos traduzidos da base de conhecimentos estarão disponíveis no prazo de 15 dias úteis após a publicação do artigo de referência em inglês.

8. Suporte de segunda linha (categoria 2)

A equipa de Apoio ao cliente da sede da CitNOW presta suporte de segunda linha (categoria 2).

8.1 Idioma

A equipa de Apoio ao cliente da sede da CitNOW presta suporte de segunda linha apenas em inglês.

8.2 Horário de funcionamento no Reino Unido

| Fuso horário | Disponibilidade | Exceções |
|--------------|--|---|
| GMT/BST | Das 09:00 às 17:30 De segunda a sexta-feira | Feriados oficiais em Inglaterra e Gales |

8.3 Contacto telefónico

| Número | Opção de IVR | Idioma de IVR | Idioma de IVR |
|------------------------|--------------|---------------|----------------|
| +44 (0)118 997 7740 | 2 | Inglês | Correio de voz |

Fora do horário de funcionamento e sempre que a equipa de Apoio ao cliente da sede da CitNOW não esteja disponível para atender de imediato o contacto telefónico, o autor da chamada poderá optar por deixar uma mensagem de correio de voz. O correio de voz cria automaticamente um pedido de suporte.

8.4 E-mail

| Endereço de e-mail | Idioma da resposta automática |
|--------------------|-------------------------------|
| help@citnow.com | Inglês |

Um processo automático identifica os e-mails recebidos das equipas de suporte informático dos Escritórios regionais da CitNOW, dos Revendedores da CitNOW e do Cliente que ignora o processo de primeira linha.

8.5 Processo do suporte de segunda linha (categoria 2)

Os pedidos de suporte de segunda linha (categoria 2) serão resolvidos, na maioria dos casos, através da prestação de orientação técnica. Os tempos de resposta, encaminhamento e resolução previstos para os pedidos de suporte de segunda linha (categoria 2) estarão sujeitos ao horário de funcionamento no Reino Unido.

Caso o pedido não possa ser resolvido pelo suporte de segunda linha (categoria 2), será encaminhado internamente para o suporte de segunda linha (categoria 3).

O processo é descrito pormenorizadamente nas secções 9, 10, 11 e 12.

9. Tempos de resposta, encaminhamento e resolução previstos

A CitNOW envidará esforços comercialmente razoáveis para responder, encaminhar e resolver pedidos de suporte e problemas nos prazos estabelecidos a seguir. Os períodos a seguir especificados correspondem ao horário de funcionamento.

| Canal do pedido de suporte recebido | Prioridade padrão | Início do SLA |
|--|--------------------------|----------------------|
| Painel (Dashboard) da CitNOW – Formulário de Pedido de ajuda | Média | Receção |
| E-mail | Baixa | Após a triagem |
| Contacto telefónico | Média | Imediata |
| Correio de voz | Média | Receção |

Caso: a CitNOW utiliza a Service Cloud da Salesforce para gerir os pedidos de suporte dos clientes (ver Acordo de nível de departamento, encaminhamento e operação).

Triagem: os pedidos de suporte enviados por e-mail exigem um processo adicional antes da análise. Por conseguinte, a prioridade padrão do caso para os pedidos enviados por e-mail é baixa.

Durante a análise inicial, a prioridade padrão será avaliada em relação ao nível do pedido de suporte (ver Níveis de pedido), bem como a prioridade será alterada, conforme necessário, de acordo com o parecer razoável da equipa da CitNOW no momento.

| | | Tempo previsto (horário de funcionamento) | | |
|--------------------|-----------|---|---------------|-----------|
| Prioridade do caso | Descrição | Resposta | Encaminhament | Resolução |
| 1 | Crítica | 2 | 0 | 4 |
| 2 | Alta | 2 | 4 | 8 |
| 3 | Média | 2 | 8 | 16 |
| 4 | Baixa | 2 | 16 | 24 |
| 5 | Outra | 2 | N/A | N/A |

A CitNOW envidará esforços comercialmente razoáveis para responder, encaminhar e resolver pedidos de suporte e problemas nos prazos acima estabelecidos.

Resposta: comunicação verbal ou por escrito destinada a confirmar a recepção do pedido de suporte.

Encaminhamento: o encaminhamento dos pedidos de suporte para o Suporte de segunda linha pelo Suporte de primeira linha e para o Suporte de terceira linha ou o Suporte do parceiro externo pelo Suporte de segunda linha.

Resolução: a prestação de orientação (verbal ou por escrito) e de artigos da base de conhecimentos. A implementação de uma alternativa. A disponibilização de correções de software através de uma modificação de engenharia.

9.1 Exceções de resolução

A CitNOW trabalha com vários Parceiros externos para permitir a prestação de serviço integrados aos nossos clientes. Sempre que seja necessário um encaminhamento para o Suporte do parceiro externo, o Tempo de resolução previsto não será aplicável se uma das afirmações a seguir for verdadeira: O Cliente tem um acordo de nível de serviço em vigor com o terceiro; a CitNOW não tem um acordo de nível de serviço com o terceiro. Os acordos de nível de serviço da CitNOW com o terceiro estão disponíveis mediante pedido.

9.2 Tempo de pausa da resolução

O Tempo de resolução será igualmente colocado em pausa pelos seguintes motivos:

| Prioridade do caso | Aplicável | Motivo da pausa do SLA | Estado do caso |
|--------------------|-----------|--|----------------|
| 1 | Não | - | - |
| 2-4 | Sim | Caso que aguarda a resposta do Cliente, da Equipa de apoio ao cliente ou do Revendedor | Pendente |
| | | Caso encaminhado para o Suporte de terceira linha pelo Suporte de segunda linha | Em espera |
| 5 | Não | - | - |

10. Níveis de suporte (categorias)

10.1

O nível de suporte é classificado do seguinte modo:

| Nível de suporte | Categoria | Início do SLA |
|---|-----------|---|
| Suporte de primeira linha (ver secção 2) | 1 | As atividades de suporte normal incluem (entre outras): contacto com os clientes; atendimento de chamadas recebidas (se aplicável, ver canais) e receção de e-mails; recolha de dados básicos (detalhes do problema, códigos de erro, impacto, medidas tomadas pelo Cliente); análise e resolução de problemas através de processos padrão; seleção e prestação de orientação e artigos da base de conhecimentos; encaminhamento para o Suporte de segunda linha. |
| Suporte de segunda linha (apoio ao cliente) | 2 | As atividades de suporte intermédio incluem (entre outras): encaminhamento a partir do suporte de primeira linha dos Escritórios regionais da CitNOW, dos Revendedores da CitNOW e do Cliente; recolha de dados avançados; encaminhamento para o Suporte de segunda linha – categoria 3; encaminhamento para o Suporte do parceiro externo; comunicação das soluções implementadas ao Suporte de primeira linha. |

| Nível de suporte | Categoria | Início do SLA |
|---|------------------|---|
| Suporte de segunda linha (operações técnicas) | 3 | <p>As atividades de suporte avançado incluem (entre outras): encaminhamento a partir do Suporte de primeira linha e do Suporte de segunda linha – categoria 2; avaliação das medidas do Suporte de primeira linha, bem como informações e provas reunidas; resolução avançada de problemas; encaminhamento para o Suporte de terceira linha; implementação de alternativas; gestão de problemas; gestão de relatórios de falhas de software; disponibilização de correções de software através de patches fornecidos pelo Suporte de terceira linha</p> |
| Suporte de terceira linha (desenvolvimento) | 4 | <p>As atividades de suporte de especialista no sistema incluem (entre outras): encaminhamento a partir do Suporte de segunda linha; resolução de falhas de software através da disponibilização de alternativas ou de correções de software.</p> |
| Suporte do parceiro externo (terceiro) | N/A | <p>Atividades de suporte de especialista por um terceiro para permitir à CitNOW a resolução de problemas através de processos padrão.</p> |

Categoria: uma categoria adicional para permitir a subdivisão do Nível de suporte.

11. Níveis de pedido (definições)

11.1

O nível do pedido de suporte será classificado do seguinte modo, de acordo com o parecer razoável da equipa de Apoio ao cliente da CitNOW no momento em que cada pedido é recebido.

O nível de pedido é classificado do seguinte modo:

| Prioridade do caso | Prioridade padrão | Definição padrão da CitNOW |
|--------------------|-------------------|--------------------------------------|
| 1 | Crítica | Servidor (múltiplas localizações) |
| 2 | Alta | Localização (múltiplos utilizadores) |
| 3 | Média | Utilizador (um único utilizador) |
| 4 | Baixa | Administração |
| 5 | Outra | Outra |

| Prioridade do caso | Definição pormenorizada |
|---------------------------|--|
| 1/2 | <p>O sistema encontra-se muito degradado, por exemplo, o Cliente não consegue aceder à funcionalidade principal do serviço da CitNOW nem carregar ou enviar vídeos e imagens.</p> <p>Nota: tal exclui problemas informáticos do Cliente, os quais são classificados separadamente a seguir.</p> |
| 2/3 | <p>O sistema encontra-se degradado, por exemplo, o Cliente não consegue iniciar sessão ou aceder ao Painel (Dashboard) da CitNOW em citnow.com OU ao iniciar sessão no Painel (Dashboard), a navegação fica comprometida na medida em que o Cliente não consegue aceder ou reproduzir os respetivos vídeos, imagens ou relatórios.</p> <p>Nota 1: o Cliente ainda consegue aceder à funcionalidade principal da Aplicação da CitNOW e carregar ou enviar vídeos e imagens.</p> <p>Nota 2: tal exclui problemas informáticos do Cliente, os quais são classificados separadamente a seguir.</p> |
| 4 | <p>Um problema operacional não urgente que exige a assistência do suporte da CitNOW, incluindo, entre outros, o seguinte: gestão de utilizadores; gestão de relatórios; orientação e assistência geral de produtos; integração com sistemas de terceiros.</p> |

| Priorità del caso | Definizione dettagliata |
|--------------------------|--|
| <p>5</p> | <p>Problema informático na localização do cliente: a Aplicação da CitNOW não funcionará como resultado da inexistência de uma ligação Wi-Fi ou de uma má ligação Wi-Fi; a infraestrutura informática da Localização limita ou impede a utilização da Aplicação da CitNOW e o acesso ao Painel (Dashboard) da CitNOW.</p> <p>Problema informático na infraestrutura do cliente: a infraestrutura informática do Cliente (múltiplas localizações) limita ou impede a utilização da Aplicação da CitNOW e o acesso ao Painel (Dashboard) da CitNOW.</p> <p>Nota: a CitNOW fornecerá informações técnicas; o cliente é responsável pela resolução.</p> |
| <p>5</p> | <p>A apresentação de ideias para a melhoria de um produto ou serviço; pedidos de funcionalidades e serviços adicionais.</p> <p>Nota: a CitNOW fornece produtos e serviços comerciais prontos a utilizar (COTS), pelo que tais pedidos serão considerados e apresentados junto da equipa de desenvolvimento de produtos, contudo, não será assumido qualquer compromisso em relação à respetiva implementação.</p> |
| <p>5</p> | <p>Pedidos de subscrições, funcionalidades adicionais, personalização e formação.</p> <p>Nota: ver Pedidos.</p> |

12. Acordo de nível de departamento, encaminhamento e operação

As responsabilidades do departamento de suporte da CitNOW são as seguintes:

| Departamento | Responsabilidades |
|--------------------|--|
| Apoio ao cliente | Suporte de primeira linha |
| | Suporte de segunda linha – categoria 2 |
| Operações técnicas | Suporte de segunda linha – categoria 3 |
| Desenvolvimento | Suporte de terceira linha |

12.1 Encaminhamento

No caso de o Cliente ter preocupações relacionadas com o progresso da CitNOW no que diz respeito a um pedido de suporte específico ou a qualquer outra questão relativa à prestação de suporte, o Cliente poderá apresentar tais preocupações junto da CitNOW de acordo com o seguinte percurso de encaminhamento:

| Departamento | Nome | Cargo |
|--------------------|--------------------|---------------------------------|
| Apoio ao cliente | James Hetherington | Gestor do apoio ao cliente |
| | Sarah Sylvester | Chefe de atendimento ao cliente |
| Operações técnicas | George Irvine | Gestor de operações técnicas |
| | Colin Tinto | Diretor de tecnologia (CTO) |
| Desenvolvimento | Colin Hamilton | Chefe de desenvolvimento |
| | Colin Tinto | Diretor de tecnologia (CTO) |

12.2 Acordo de nível de operação

A CitNOW utiliza a Service Cloud da Salesforce para gerir pedidos de suporte dos clientes. Cada pedido de suporte é registado num Caso principal, que pode ter igualmente um ou mais Casos secundários devido a encaminhamento.

Os Casos secundários encaminhados podem, por sua vez, ter um Pedido de suporte JIRA associado.

Os tempos previstos do Acordo de nível de operação interno da CitNOW correspondem ao Acordo de nível de serviço do seguinte modo:

| | | Tempo previsto (horário de funcionamento) | | |
|--------------------|---|---|----------------|-----------|
| Departamento | Sistema de gestão | Resposta | Encaminhamento | Resolução |
| Apoio ao cliente | Service Cloud da Salesforce – Caso principal | Sim | Sim | Sim |
| Operações técnicas | Service Cloud da Salesforce – Caso secundário | – | – | Sim |
| Desenvolvimento | JIRA - Pedido de desenvolvimento | – | – | Sim |

* Sob reserva da aceitação do pedido de suporte encaminhado, o Desenvolvimento envidará esforços comercialmente razoáveis para resolver os problemas dentro dos prazos do SLA (ver Tempos de resposta, encaminhamento e resolução previstos). Além disso, a implementação de alternativas e correções para permitir a resolução estará sujeita ao calendário de manutenção e lançamento em vigor.

13. Disponibilidade do serviço

A CitNOW utiliza servidores baseados na nuvem dimensionáveis, alojados pelos Amazon Web Services (AWS) e pelo Rackspace, para prestar um serviço flexível a nível mundial e cumprir os requisitos de domiciliação de dados e conformidade regionais.

A CitNOW envidará esforços comercialmente razoáveis para disponibilizar os seus serviços com uma Percentagem de tempo de atividade anual de 99%, no mínimo.

A disponibilidade do serviço está igualmente sujeita ao calendário de manutenção da CitNOW. Sempre que possível, a manutenção calendarizada será realizada fora do horário de funcionamento local aplicável (ver Horário de funcionamento).

13.1 Monitorização

A CitNOW utiliza várias aplicações de monitorização para garantir a disponibilidade dos seus serviços. No caso de um problema de serviço, as notificações serão automaticamente enviadas para o Gestor de operações técnicas, o Gestor de operações de desenvolvimento e o Diretor de tecnologia (CTO).

13.2 Notificações

O Serviço de notificações push da CitNOW (CPNS) entrega mensagens no dispositivo, incluindo notificações de atualizações de aplicações e de disponibilidade do serviço. O Painel (Dashboard) da CitNOW apresenta mensagens da barra de notificações, incluindo atualizações de serviço futuras.

14. Execução de pedidos

A CitNOW envidará esforços comercialmente razoáveis para executar os pedidos de subscrições, funcionalidades, dados e formação. Todos os pedidos estão sujeitos a um contrato, ao pagamento das taxas aplicáveis e à execução durante o horário de funcionamento no Reino Unido.

14.1 Pedidos de exemplo

| Pedido | Tempo previsto (dias úteis) |
|---|-----------------------------|
| Subscrição da CitNOW | 2 |
| Kit e subscrição da CitNOW (Reino Unido e UE) | 5 |
| Funcionalidade de nível 1 (SMS, Várias partes e Classifique este vídeo) | 5 |
| Funcionalidade de nível 2 (Pré-implementação e pós-implementação, Página de apresentação de vídeos, Finalidade do vídeo e Modelo de e-mail) | 20 |
| Dados e comunicação (relatórios personalizados) | 20* |
| Formação da Academia (Noções básicas brilhantes, Desenvolvimento de competências e Formação nas melhores práticas) | 30** |
| Integração com o eVHC ou a solução Web de um terceiro | 30 |

* Sujeito ao ciclo de publicação dos dados.

** De acordo com a integração com o eVHC ou a solução Web de um terceiro, se aplicável.