

# Protocolo de atendimento Suporte Lexos - SLA

  Aqui na Lexos nosso atendimento de suporte é online. Nesse formato conseguimos ser mais eficientes na resolução dos problemas. Se você está com algum problema ou dificuldade, veja como resolvê-lo:

## Como abrir um chamado?

→ Envie sua solicitação via chat em nosso Portal ou via e-mail. Dependendo do caso, esse suporte poderá ser via telefone.

→ Para tickets de melhorias/sugestões de clientes, acesse a área do cliente em nosso site [lexos.com.br](http://lexos.com.br).

## Quanto tempo vai levar para resolver minha solicitação?

Os chamados são divididos por níveis de prioridade que levam em conta o serviço a ser executado e o tempo de resolução.

### **Baixa**

Solicitações que não afetam o funcionamento da loja.

Exemplo: Solicitações de agendamentos para atendimento;

👉 Tempo médio para resolução: 2 dias.

### **Média**

Solicitações que impactam parcialmente no funcionamento da loja, sem afetar diretamente no processo de faturamento.

Exemplo: Erros e/ou problemas em consultas e solicitações em geral (etiquetas/periféricos);

👉 Tempo médio para resolução: 1 dia.

### **Alta**

Solicitações que impactam no funcionamento da loja, afetam diretamente o faturamento, mas podem ter soluções paliativas.

Exemplo: Erros que não impossibilitam a utilização do sistema, mas que interferem no processo de faturamento.

👉 Tempo médio para resolução: 1 à 4 horas.

### **Urgente**

Solicitações que impactam no funcionamento da loja e afetam diretamente o faturamento.

Exemplo: Erros na finalização de vendas (SAT/NFCe) e/ou emissão de NFe e falhas/Instabilidades/ Erros generalizados.

👉 Tempo médio para resolução: 1 à 2 horas.