

# Procedimento para acionamento do SOC

## ÍNDICE

[Procedimento para abertura de chamado](#)

[Horário de atendimento e SLA](#)

[Definição dos níveis de criticidade](#)

[Processo de troca em garantia](#)

[Acompanhamento do chamado](#)

[Escalonamento dos chamados](#)

---



Para solicitações de suporte técnico (abertura de chamado), a L8 CyberSec possui os seguintes Canais de Atendimento:

Email	<u><a href="mailto:suporte@l8group.net">suporte@l8group.net</a></u>
Freshdesk	<u><a href="https://l8group.freshdesk.com">https://l8group.freshdesk.com</a></u>
Fone 24/7	<u><a href="tel:(41)39075475">(41) 3907 5475</a></u>
WhatsApp	<u><a href="tel:(41)39088438">(41) 3908 8438</a></u>
Toll-free	<u><a href="tel:08007187819">0800 718 7819</a></u>
Site	<u><a href="https://www.l8group.net/ajuda-e-suporte/">https://www.l8group.net/ajuda-e-suporte/</a></u>

## Procedimento para abertura de chamado

A abertura do chamado deverá ser direcionada ao Canal de Suporte da L8 CyberSec, que iniciará o atendimento de acordo com as métricas estabelecidas no contrato.

A L8 CyberSec atuará diretamente nos problemas e poderá escalar o fabricante, caso necessário. O canal de suporte contempla (pode variar de acordo com o contrato):

1. Atendimentos pontuais e emergenciais;
2. Análise de causa-raiz, quando aplicável;
3. Análise de configuração;
4. Correlação de logs;
5. Verificação de baselines;
6. Esclarecimento de dúvidas técnicas;
7. Reparo de hardware através de troca em garantia (em caso de contrato ativo com o fabricante);
8. Fornecimento de upgrades de versão de software (em caso de contrato ativo com o fabricante).

---

## Horário de atendimento e SLA

Depende do seu contrato. Para SLA's específicos, faça login na plataforma do Freshdesk para ter acesso específico ao seu SLA ou entre em contato conosco solicitando conforme os canais de atendimento acima.

---

## Definição dos níveis de criticidade

- **Problema Urgente (Prioridade urgente):**

Problemas altamente críticos, que impactam severamente o tráfego da rede e necessitam de reparo imediato. Para estes casos, é imprescindível que o cliente abra o chamado pelo helpdesk (seja via e-mail ou website) + telefone para registrar a urgência. Também é crucial que o chamado seja registrado tão logo seja percebido o problema. É de suma importância obtermos acesso ao equipamento/ serviço afetado, bem como à logs, configurações e topologias.

- **Problema Majoritário (Prioridade alta):**

Problemas críticos que resultam em potencial degradação do serviço e de sistemas redundantes. A rede está degradada e / ou com falhas importantes.

- **Problema Médio (Prioridade média):**

Problemas de criticidade média, com pouco impacto. Afeta clientes, mas sem comprometer a estrutura dos demais clientes.

- **Problema Minoritário (Prioridade baixa):**

Problemas e Incidentes com baixo nível de criticidade, que não impactam diretamente o serviço. Pode ser utilizado também para perguntas/solicitação de informação. Além disso, se encaixam nesta categoria: o Feature Request; e a interação com a equipe de vendas (Sales Leads).

Os serviços de manutenção contemplam atualizações de software (patches/upgrades), suporte à novas configurações e suporte técnico. Os horários para atendimento e/ou troca de peças, serão seguidos conforme contrato/edital.

---

## **Processo de troca em garantia**

Caso o seu contrato possua no escopo a troca em garantia de produtos, deve-se seguir os passos abaixo:

Realizar abertura de chamado enviando email para [suporte@l8group.net](mailto:suporte@l8group.net).

O email deve conter as informações:

- Nome do equipamento na rede do Cliente
- Modelo do equipamento
- Número de série
- Causa da falha

A L8 CyberSec abrirá um chamado de RMA junto ao fabricante e/ou utilizará estoque para efetuar a troca conforme SLA contratado.

---

## **Acompanhamento do chamado**

- **Confirmação de registro do chamado:**

Para todos os canais de atendimento (Telefone, site, e-mail etc.), nosso sistema de Tickets enviará automaticamente um e-mail ao solicitante, com a confirmação de registro do chamado e seu respectivo número para acompanhamento.

- **Login de acesso:**

Caso seja seu primeiro acesso ao Canal de Suporte da L8 Group, o solicitante receberá um e-mail contendo um link para cadastrar seu usuário e senha. O objetivo deste link é permitir o acompanhamento online do status do chamado. Ao invés de usuário e senha, o solicitante pode se registrar/logar via Facebook ou Google.

- **Atualizações do chamado:**

Todas as ações realizadas pelos nossos engenheiros de suporte, bem como seus respectivos comentários, serão registradas no chamado. Um e-mail será emitido automaticamente ao solicitante.

- **Resolução do problema:**

Após o problema ter sido resolvido por um Engenheiro, um e-mail de resolução será encaminhado ao solicitante. Caso o solicitante não concorde com a resolução do chamado, basta responder ao e-mail ou clicar no link fornecido para reabrir o chamado. Caso contrato, o chamado será considerado como concluído e será encerrado após 48 horas.

- **Finalização do chamado:**

Caso o solicitante não responda dentro das 48 horas após resolução do chamado, o chamado será finalizado e um último e-mail será enviado confirmando a finalização do chamado. O solicitante pode responder ao e-mail para reabrir o mesmo há qualquer momento.

---

## **Escalonamento dos chamados**

Alerta e processo de escalonamento automático:

1. Quando o tempo máximo para resposta e/ ou resolução está próximo de ser atingido, o analista responsável pelo chamado é automaticamente avisado;
2. Quando o tempo é atingido, tanto o analista, quanto o supervisor são alertados;
3. Quando o tempo máximo é ultrapassado em 2 horas, a diretoria é alertada.

Responsáveis em relação aos níveis de escalonamento:

1º nível:

- Nome: Peterson Santos
- Telefone: +55 041 99147-9939
- E-mail: [peterson.santos@l8security.com.br](mailto:peterson.santos@l8security.com.br)

2º nível:

- Nome: William Gutierres
- Telefone: +55 051 98348-0069
- E-mail: william.gutierres@l8security.com.br

3º nível:

- Nome: Fabio Fukushima
- Telefone: +55 047 99992-0079
- E-mail: fabio.fukushima@l8security.com.br