



Boletim 0001

Contrato Fixa Local OI – Procedimentos

1 Serviço

1.1 Cancelamento e Mudança de endereço de linhas fixas (Ramal Virtual Avulso)

Preencher formulário "Folhinha Voice-Net" (modelo do formulário disponível na área de Download) e enviar ao Executivo de Atenção da Operadora de telefonia fixa local, conforme Carteira de Atendimento com cópia para SEGER: telefonia@seger.es.gov.br. Quando concluída a execução do serviço, a SEGER informará à Operadora de Longa Distância.

1.2 Instalação (Ramal Virtual Avulso)

Preencher formulário "Folhinha Voice-Net" (modelo do formulário disponível na área de Download) e enviar ao Executivo de Negócios da Operadora de telefonia fixa local, conforme Carteira de Atendimento. Quando concluída a execução do serviço, a SEGER informará à Operadora de Longa Distância.

1.3 Cancelamento e Mudança de endereço de linhas fixas (Terminais Não Residenciais)

Preencher formulário "Folhinha Voice-Net" (modelo do formulário disponível na área de Download) encaminhar à Operadora de telefonia fixa local através do canal de entrada pedidoscorpoifixoavelox@oi.net.br com cópia ao respectivo Executivo de Atenção da Operadora de telefonia fixa local e para SEGER: telefonia@seger.es.gov.br. Quando concluída a execução do serviço, a SEGER informará à Operadora de Longa Distância.

1.4 Instalação (Terminais Não Residenciais)

Preencher formulário "Folhinha Voice-Net" (modelo do formulário disponível na área de Download) encaminhar à Operadora de telefonia fixa local através do canal de entrada pedidoscorpoifixoavelox@oi.net.br com cópia ao respectivo Executivo de Negócios da Operadora de telefonia fixa local e para SEGER: telefonia@seger.es.gov.br. Quando concluída a execução do serviço, a SEGER informará à Operadora de Longa Distância.

1.5 Mudança de número

Enviar ao Executivo de Atenção da operadora com cópia para SEGER:

telefoniaseger.es.gov.br. Quando concluída a alteração a SEGER informará à Operadora de Longa Distância.

1.6 Implantar nova faixa de numeração – Prefixo 3636

Enviar ao Executivo de Negócios da operadora com cópia para SEGER:

telefoniaseger.es.gov.br. Quando concluída a ativação dos novos acessos a SEGER informará à Operadora de Longa Distância.

1.7 Troca de Categoria, Bloqueio/Desbloqueio

Enviar e-mail para pedidoscorpoifixoavelox@oi.net.br copiando o Executivo de Atenção da Operadora de telefonia fixa local, conforme Carteira de Atendimento e SEGER:

telefoniaseger.es.gov.br.

1.8 Instalação de Circuitos

Enviar e-mail para a Operadora de telefonia fixa local aos cuidados do Executivo de Negócios, conforme Carteira de Atendimento (ver documento disponível na área de Download).

1.9 Mudança de endereço e cancelamento de circuitos

Enviar e-mail para a Operadora de telefonia fixa local aos cuidados do Executivo de Atenção, conforme Carteira de Atendimento (ver documento disponível na área de Download).

1.10 Comunicar Defeito (Ramal Virtual Avulso e Terminais Não Residenciais)

Entrar em contato com Atendimento online pelo número **0800 0318031**. NÃO é necessário enviar e-mail.

1.11 Comunicar Defeito (Tronco E1 e Circuitos)

Entrar em contato com Atendimento online pelo número **0800 286 9545**. NÃO é necessário enviar e-mail.

1.12 Status de Defeito (Circuitos)

Entrar em contato com Gestor Técnico, conforme escala de recorrência abaixo. NÃO é necessário enviar e-mail.

 Lista de Recorrência - Gerencia de Serviços Gerenciados				
Nível	Área	Nome	Telefone	Situação de acionamento
1	Equipe de Diagnóstico e Monitoramento (NOC)	Técnico de Plantão	0800-286-9545 opção 2	Durante todo o andamento do reparo.
2	Analista Técnico	Analista técnico de Plantão	(62) 3240-3281 (Novo)	Após Vencimento do prazo do reparo. (24 horas por dia e 7 dias por semana)
3	Gestor Técnico	Flavio Monteiro de Oliveira	(21) 98728-3753	Após Vencimento do prazo do reparo
4	Líder Gestão Técnico	Bruno Rodrigues Vasconcelos	(21) 98879-1909	Transcorrido prazo de reparo contratado.
5	Supervisor Gestão Técnica	Jose Carlos da Silva Rodrigues	(21) 98728-1042	Após já acionado o nível anterior e pelos menos 1 hora após vencimento do prazo do reparo.
6	Gerência de Serviços Gerenciados	Fabio de Araujo Henriques	(21) 98823-8341	Após já acionado o nível anterior e pelos menos 2 horas após vencimento do prazo do reparo.
7	Ger. Centro de Gerencia de Serviços	Helio Donisete Magatti	(11) 98050-0075	Após já acionado o nível anterior e pelos menos 4 horas após vencimento do prazo do reparo.

INFORMAÇÕES IMPORTANTES

Problemas relacionados a Monitoração (proatividade) e Diagnóstico junto ao NOC, ligar para a Líder Edson Basilio (21) 98865-3105

Solicitações de reparo e posicionamento devem ser realizadas pelo 0800-286-9545 disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, nos 365 dias do ano.

Informações sobre o status de um reparo, até o prazo de vencimento do SLA contratado, devem ser obtidas através do nível 1 (0800-286-9545 opção 2)

Informações de reparos com SLA já vencidos, sem que tenha havido qualquer ligação anterior, deve ser feita sempre iniciando-se pelo nível 1 (0800-286-9545 opção 2).

Após o vencimento, o acionamento dos demais níveis deverá observar os prazos e a ordem/sequência de recorrência indicados.

Eventuais recados deixados em Correio de Voz e SMS devem conter: número do circuito, empresa, nome e telefone para retorno.

1.13 Acompanhar serviços não atendidos pela operadora

Enviar a cópia da solicitação original ao respectivo Executivo de Atenção que atende ao Órgão conforme "Carteira de Distribuição dos Executivos de Atenção da Operadora".

2 Faturamento

2.1 Instalação/Reinstalação do Software, Suporte Técnico/Erro de Aplicativo, Treinamento, Dúvidas na utilização da ferramenta (como criação de novos centros de custos na ferramenta Conta Customizada - Ex. Novo Hospital, Nova Localidade, Nova Sede)

Enviar e-mail para o Executivo de Atenção, conforme "Carteira de Distribuição dos Executivos de Atenção da Operadora".

2.2 2ª Via de Conta, Contestação de Fatura, Prorrogação de Fatura

Enviar e-mail para contacorpfixa@oi.net.br com cópia para o Executivo de Atenção e para SEGER: telefonias@seger.es.gov.br.

2.3 Inclusão de Meios na Conta Customizada

Enviar e-mail para o Executivo de Atenção, conforme "Carteira de Distribuição dos Executivos de Atenção da Operadora".

2.4 Criação de Nova Conta Customizada, Reestruturação, Alteração de Vencimento

Enviar e-mail para o Executivo de Atenção, conforme "Carteira de Distribuição dos Executivos de Atenção da Operadora".

2.5 Alteração de Centro de Custo entre Órgãos do Governo

Enviar e-mail para contacorpfixa@oi.net.br com cópia para telefonias@seger.es.gov.br.

3 Regularidade Fiscal

3.1 Certidões

Consultar CRC da empresa no Portal de Compras – www.compras.es.gov.br no ítem Pesquisa de Fornecedores.

4. Observações

4.1

Os procedimentos listados nos itens **1.1** e **1.4** se aplicam aos Órgãos e Entidades que não possuem equipamentos de PABX implantados. Para aqueles que já possuem os equipamentos implantados deverá ser aberto chamado na Método no endereço no site da SEGER em Gestão de Telefonia, Boletins Informativos nº 002/2016/Método.

4.2

Os assuntos dos e-mails deverão seguir o mesmo padrão dos itens informados neste Boletim Informativo.

4.3

Para agilizar o atendimento feito pelo Call Center os e-mails devem conter as informações abaixo:

- Número do CNPJ e Razão social;
- Número da linha a ser prorrogada com DDD, conta, valor e vencimento original;
- Qual a solicitação e motivo;
- Nome e sobrenome do solicitante;
- Um telefone de contato fixo e um contato móvel;
- E-mail do cliente;
- Informar se o cliente deseja ou não a 2ª via de contas prorrogada e o tipo de envio (PDF/TXT/EXCEL).

4.4

Informar em todos os procedimentos de instalação solicitados, o número da conta customizada do órgão/entidade.