

# SOLICITAÇÕES NLÓGICOS

## 1. Atendimento de demandas e SLA

- Atendimento em horário comercial regular - 09:00 as 17:00 - Intervalo 01 hora de almoço
  - SLA de 08 horas úteis para resposta de solicitações
- 

## 2. Solicitações

Os Times de Suporte e/ou Times de Implementação ***devem realizar a Solicitação de PIX via TICKET pelo MOVIDESK, utilizando as respectivas Macros em seus respectivos cenários:***

***(NLOGICOS) - 1º Solicitação de TEF***

***(NLOGICOS) - 1º Solicitação de PIX***

***(NLOGICOS) - Solicitação de roteamento de bandeiras para múltiplas adquirentes***

***(NLOGICOS) - Solicitação de troca de adquirente TEF***

***(NLOGICOS) - Solicitação de troca de Chave PIX ou BANCO***

---

## 3. Consulta de solicitações:

Para facilitar o acompanhamento, criamos um Painel de Consulta no MOVIDESK, com título:  
***NLÓGICOS (TEF E PIX)***

---

## 4. Utilização slack: cplug-ppi-comunica

- Solicitação via ticket enviada, no caso de real urgência, reportar no grupo slack: **cplug-ppi-comunica**, neste caso solicitação será atendida o mais breve possível

---

Informações atualizadas em 11/04/2025

---

Revisão #20

Criado em Wed, Dec 13, 2023 1:02 PM por Giovani Belline

Atualizado em Fri, Apr 11, 2025 5:50 PM por Giovani Belline