



Checklist: Procedimento de Abertura de Chamados

Falha de completamento de chamada (originar a partir da Datora)

1) Número de destino (B) existente?

Ligar de uma linha que não seja da Datora para comprovar a existência do número:

- a. Caso a ligação também não completar, o número não existe ou o problema encontra-se no destino. Portanto, não há necessidade de abrir chamado com a Datora;
- b. Caso a ligação completar, ir ao passo 8.

Falha de completamento de chamada (receber na Datora)

2) Verificar:

- a. Se falha ocorre de origem específica, passível de tratativa com operadora de origem;
- b. Caso falha seja generalizada, ir ao passo 8.

Chamada muda ou qualidade de áudio ruim (originar/ receber)

3) Analisar trace com mídia:

3.1) Verificar se codec está de acordo com o documento de ativação encaminhado pela Datora. Os codecs aceitos são: G729 (licenciado) e G711.

- a. Caso codec não estiver de acordo, corrigir na rede interna;
- b. Caso codec estiver de acordo, seguir o próximo passo.



- 3.2) Analisar qual equipamento não está enviando mídia:
 - a. Caso seja equipamento interno, corrigir na rede interna;
 - b. Caso seja equipamento Datora, pular para item 6.

- 4) Ping no IP de destino – IP informado no documento de ativação encaminhado pela Datora:**
 - a. Caso houver perda de pacote, abrir chamado com a provedora de internet;
 - b. Caso o ping não tenha sucesso, verificar a rede interna e com o provedor de internet;
 - c. Caso não houver perda de pacote, seguir o próximo passo.

- 5) Ping no IP do cliente:**
 - a. Caso houver perda de pacote, verificar equipamento do cliente ou provedora de internet;
 - b. Caso não houver perda de pacote, seguir o próximo passo.

- 6) Se houver firewall, verificar regras e liberação do firewall:**
 - a. Caso as regras e IP não estiverem liberadas, criá-las e libere o IP de destino – IP informado no documento de ativação encaminhado pela Datora;
 - b. Caso regras e liberação estiverem ok, seguir para item 8.

Problema de Acesso ao Portal

7) Testar com outros navegadores.

- a. Caso funcione em outro navegador, utilizar o novo;
- b. Caso não funcione em nenhum navegador, verificar se há bloqueio nas portas 8442 ou 8444 nas configurações do navegador:
 - i. Caso houver bloqueio, desbloquear;
 - ii. Caso não houver bloqueio, seguir próximo passo.
- c. Verificar se firewall da rede está bloqueando acesso:
 - i. Caso houver bloqueio, desbloquear;



- ii. Caso não houver bloqueio, seguir próximo passo.
- d. Verificar com seu provedor de internet se endereço de acesso está bloqueado:
 - i. Caso houver bloqueio, solicitar ao provedor para desbloquear;
 - ii. Caso não houver bloqueio, seguir próximo passo.
- e. Testar de um computador fora da rede:
 - i. Caso consiga acesso. Verificar rede interna;
 - ii. Caso negativo, seguir próximo passo. Abrir chamado com a Datora informando:
 - iii. Link de acesso que não está funcionando;
 - iv. Login de acesso que não está funcionando.

ABERTURA DE CHAMADO

8) Caso as análises acima tenham sido feitas e, a princípio, seja falha da Datora:

Abra um chamado preferencialmente em
<http://www.datora.net/suporte/>

Caso não seja possível, é possível enviar e-mail para o suporte@datora.net com as seguintes informações ou ligue para o 11 3164-8282 com posse destas:

Número de Origem (A):

Número de Destino (B):

Problema:

Data/ Hora do Problema:

IP Destino:

IP Origem:

Conta (se possível):

Resposta SIP:

Formato de envio:

TECH (Caso de liberação de IP):



Abrir um caso por falha e região afetada.

Se não houver disponibilidade para testes, aguardaremos 24hrs para fechamento do chamado.

As logomarcas dos clientes só serão visíveis nos perfis de acesso personalizado de cada revendedor. Ou seja, se possui um perfil de revendedor ("cliente".portal.serversip.com.br:8442), seus clientes poderão ver sua logomarca acessando o mesmo endereço alterando apenas a porta de comunicação para "8444".



Escalonamento

NÍVEL	CONTATO
L0	Suporte Datora +55 11 3164-8282 suporte@datora.net
L1	Supervisor Renê Batista +55 11 3164-8181 rene.batista@datora.net
L2	Coordenador Amaury Gama +55 11 3164-8248 amaury.gama@datora.net
L3	Gerente de Operações Paulo Varanda +55 11 3164-8144 / +55 11 99617-4183 paulo.varanda@datora.net
L4	Diretor de Operações Claude Araripe +55 11 3164-8175 / +55 11 97691-1136 claude.araripe@datora.net