

## **Política de Atendimento de Suporte da Consinco**

Com ações direcionadas para promover cada vez mais qualidade dos serviços prestados ao cliente, a Consinco deu início em outubro à sua Política de Atendimento, objetivando regulamentar a forma como se dará o suporte remoto, definindo responsabilidades de ambas as partes e tempos de atendimento de acordo com a natureza e severidade dos chamados.

A política, baseada no ITIL - *Information Technology Infrastructure Library* – biblioteca de melhores práticas em serviços de empresas de Tecnologia da Informação, não implicará em nenhuma obrigação além das assumidas no contrato de prestação de serviços.

Veja mais detalhes:

### **Condições Gerais**

O Service Desk Consinco só reconhece sua responsabilidade sobre os chamados que tenham sido abertos pela ferramenta 0800net, não aceitando abertura de novos chamados por e-mail ou fax.

O reconhecimento de novos chamados por telefone somente será aceito caso a ferramenta 0800net não esteja acessível ao contratante por algum problema técnico, cuja origem seja de responsabilidade da contratada. O contratante deverá neste caso acompanhar o analista de suporte durante a abertura do chamado e receber o número do protocolo de atendimento ao final da ligação.

Os chamados só poderão ser abertos pelos usuários chaves do contratante, conforme definido no contrato de prestação de serviços assinado entre as partes. Para efeito dessa política tais usuários serão designados como "Solicitante".

Os tempos de atendimento serão contados a partir do momento em que a contratada receber a comunicação expressa do incidente detectado (abertura do chamado no 0800net), onde esteja especificada de forma clara e inequívoca a falha encontrada. Caso contrário este chamado terá uma pausa na contagem do seu tempo de atendimento, até que todas as informações necessárias para o atendimento tenham sido esclarecidas pelo solicitante. Inicialmente a Consinco tem como meta atender no mínimo 80% dos chamados dentro dos prazos estabelecidos nesta política.

### **Direito a atendimento**

A contratada fornece atendimento de suporte aos contratados cuja situação financeira junto à contratada esteja de acordo com o estabelecido no contrato de prestação de serviços

### **Horário de Atendimento do Service Desk**

É considerada hora de jornada o horário comercial padrão, ou seja, das 08:00 às 12:00 e das 13:30 às 18:18 hs de segunda à sexta-feira. Aos sábados 08:00 às 12:00 hs em regime de plantão. Excetuando os dias onde ocorrerem feriados nacionais. Nos feriados municipais da cidade de Ribeirão Preto e os estaduais de São Paulo haverá atendimento com equipe reduzida para atendimentos emergenciais.

Importante: - Os tempos expressos abaixo nos itens de atendimento consideram a hora de jornada e não tempo corrido.

- Os tempos expressos nos itens de atendimento consideram exclusivamente o tempo de atendimento do service desk. Caso seja necessária interferência dos demais departamentos da contratada para a conclusão do chamado, deverá ser somados ao tempo do atendimento os tempos das políticas dos demais departamentos.

### **Versões Atendidas**

A contratada garante o atendimento ao contratante na versão atual dos produtos (Versão Ômega e Delta). Para esclarecimento de dúvidas também serão aceitos chamados da versão Ômega anterior. Portanto será necessário que a contratante mantenha as versões dos produtos atualizadas para garantia do seu atendimento sem interrupções.

### **Tempos de Atendimento por Natureza de Chamado**

O cliente seleciona a natureza do chamado, conforme **Catálogo de Serviços** oferecidos pelo Service Desk referente ao produto ACRUX, dentre eles:

**Incidente** – Registro e suporte na correção de erro.

**Solicitação de mudança (customização)** – Solicitações que sejam para atender a necessidades específicas do cliente.

**Solicitação de mudança (Fiscal / Legal)** – Solicitações que sejam para atender a algum dispositivo fiscal ou legal.

**Solicitação de serviço** – Esclarecimento de dúvidas sobre aplicações do produto Acrux, Serviço rápido, Acompanhamento de atualização de versão, objetos, query view e job criados oficialmente pela Consinco e primeiro atendimento em Software de parceiros da Consinco (Relação de parceiros no anexo I).

### **Pré-atendimento**

Estando o chamado registrado na ferramenta 0800net, o Líder de Célula possui um prazo máximo de duas horas realizar uma pré-análise do chamado.

O Líder de Célula responsável já deverá neste momento analisar se a natureza que o solicitante informou na abertura do chamado corresponde à natureza real do atendimento (Incidente, Solicitação de Mudança, Solicitação de mudança (Fiscal/Legal), Solicitação de Serviço), classificar a severidade do chamado de acordo com a urgência identificada pela Consinco (Alta, Média ou Baixa) e também analisar se todos os dados básicos necessários para o início do atendimento estão descritos de forma clara e inequívoca, ele registrará um tramite ao solicitante, seja informando que o chamado foi aceito pelo Service desk, ou solicitando maiores informações para o esclarecimento de dúvidas sobre a abertura do chamado (neste último caso até o total entendimento do chamado o tempo do atendimento será pausado), e em seguida o chamado será encaminhado para atendimento junto ao analista de suporte.

### **Incidente**

O tempo para atendimento do incidente varia de acordo com a sua severidade, conforme detalhamento a seguir:

**Alta Severidade:** Serão considerados nesta categoria, erros que impossibilitem a execução das funcionalidades essenciais do software e que não exista uma solução de contorno. O tempo máximo de atendimento do service desk será de 08 horas.

**Média Severidade:** Serão considerados nesta categoria, erros em funcionalidades Não essenciais do software, podendo ou não existir uma solução de contorno. O tempo máximo de atendimento do service desk será de 24 horas.

**Baixa Severidade:** Serão considerados nesta categoria, erros que não influenciam nas atividades da contratante, podendo ou não existir uma solução de contorno. O tempo máximo de atendimento do service desk será de 40 horas.

### **Solicitação de Mudança**

O atendimento do service desk para este tipo de solicitação será apenas o entendimento da solicitação encaminhada pela contratante e o registro da requisição de cliente. A requisição de cliente deverá ser encaminhada pelo service desk, para análise técnica pela equipe de produção e para o pós-venda para preparação do orçamento e aprovação da contratante. O tempo máximo de atendimento do service desk será de 80 horas.

**Importante:** Caso não seja possível o entendimento da solicitação de mudança pela equipe de service desk, será solicitado à equipe de Atendimento Externo o agendamento de visita de um consultor ou de um analista de negócios para tal atividade. Nesse caso o registro da requisição de cliente e o encaminhamento para análise técnica e

pós-venda será de responsabilidade da equipe de Atendimento Externo ou Analista de Negócio.

**Solicitação de mudança (Fiscal/Legal):**

O atendimento do service desk para este tipo de solicitação será apenas o entendimento do ato legislativo apresentado pela contratante e o registro da requisição de cliente. A requisição de cliente deverá ser encaminhado pelo service desk, para análise técnica pela equipe de produção e para o pós-venda para preparação do orçamento e aprovação da contratante. O tempo máximo de atendimento do service desk será de 40 horas.

**Importante:** Caso não seja possível o entendimento do ato legislativo pela equipe de service desk, será solicitado à equipe de Atendimento Externo o agendamento de visita de um consultor ou de um analista de negócios para tal atividade. Neste caso o registro da requisição de cliente e o encaminhamento para análise técnica e pós-venda será de responsabilidade da equipe de Atendimento Externo ou Analista de Negócio.

Os chamados desta categoria deverão ter seus registros acompanhados do embasamento legal que rege a solicitação, e também devem ser reportados à contratada em tempo hábil, para que esta consiga apresentar a solução dentro do prazo especificado pelo ato legislativo ou administrativo público. OBS: A contratada não presta serviço de consultoria fiscal/legal à contratante.

**Solicitação de Serviço**

Atendimento para esclarecimento de dúvidas pontuais sobre algum processo dos sistemas, serviços rápidos em objetos, query view e job criados oficialmente pela Consinco, acompanhamento de atualização de versão e primeiro atendimento em Software de parceiros da Consinco (Relação de parceiros no anexo I).

O tempo máximo de atendimento do service desk será de 40 horas.

**Finalização do atendimento**

O chamado será finalizado sempre que o atendente apresentar uma solução definitiva para o mesmo.

No caso de chamados que dependam da validação do solicitante ou de informações complementares, esse terá um prazo máximo de 60 horas para se manifestar, dando o seu aceite ou fornecendo as informações necessárias para a continuidade do atendimento. Após esse prazo o chamado será finalizado.

Caso o solicitante não concorde com o fechamento do chamado, ele terá o prazo máximo de 40 horas para reabri-lo, não sendo mais possível a reabertura se o prazo for ultrapassado.