



Política de Atendimento

2015

Sumário

Condições gerais.....	3
Direito ao atendimento.....	3
Horário de atendimento.....	3
Versões atendidas	4
Tipos de chamados.....	4
1. Incidente	4
1.1. Alta severidade / Urgente	4
1.2. Média severidade / Importante	4
1.3. Baixa severidade	4
2. Dúvidas e orientações	4
3. Solicitação de mudança	4
3.1. Sugestão de melhoria ou customização.....	5
3.2. Fiscal/Legal.....	5
Ferramentas de atendimento	5
Fluxos e procedimentos	5
Requisitos para o atendimento.....	6
Casos que não serão atendidos.....	7

Condições gerais

A Política de Atendimento é a garantia de suporte ao funcionamento da sua instalação do ERP. Esse serviço inclui, durante a validade do contrato:

1. Acesso ao Portal de Suporte do ERP.
2. Suporte Técnico ao Produto.

O *Service Desk* da **Consinco** só reconhece a responsabilidade dela sobre os chamados que tenham sido abertos pelo Portal de Suporte, não aceitando registro de novos chamados por outros meios, exceto quando o Portal de Suporte estiver indisponível. Neste caso, e somente neste, será permitido o registro por telefone, devendo o **Solicitante** acompanhar o consultor e receber o número do chamado ao final da ligação.

Os chamados só poderão ser abertos e conduzidos pelos usuários-chave do cliente. Para efeito dessa política, tais usuários serão designados como **Solicitantes**.

Usuário-chave: usuário de um ou mais módulos do ERP, treinado por consultores da **Consinco** e com conhecimentos suficientes para se tornar apto a interagir com o *Service Desk*, através de chamados, e auxiliar os demais usuários do sistema.

Os tempos de atendimento serão contados a partir do momento em que o *Service Desk* da **Consinco** receber o chamado, especificando de forma clara e inequívoca a solicitação. Caso contrário, esse chamado terá uma pausa na contagem do tempo de atendimento, até que todas as informações necessárias tenham sido esclarecidas pelo **Solicitante**.

É considerado tempo de atendimento, para efeito dos prazos estabelecidos nesta política, o horário das 8h00 às 12h00 e das 14h00 às 18h00, totalizando 8 horas por dia útil.

IMPORTANTE: as horas expressas nesta política consideram exclusivamente o tempo de atendimento do *Service Desk*. Caso seja necessária interferência de outros processos da **Consinco** para a conclusão do chamado, como a liberação de requisitos, por exemplo, deverão ser somados ao tempo do atendimento os tempos das políticas desses processos.

A **Consinco** tem por meta atender, no mínimo, 90% dos chamados dentro dos prazos estabelecidos nesta política.

Direito ao atendimento

O *Service Desk* da **Consinco** fornece atendimento aos clientes cuja situação financeira com a **Consinco** esteja de acordo com o estabelecido no contrato de prestação de serviços, desde que utilizadas as ferramentas homologadas e os **Solicitantes** dos chamados o conduzam até a conclusão do trabalho.

Horário de atendimento

O *Service Desk* da **Consinco** estará disponível para atender aos chamados de segunda a sexta-feira, no horário entre 7h30 e 19h00, exceto nos feriados nacionais.

Aos sábados, no período das 8h00 às 12h00, o atendimento será feito em regime de plantão,

limitado aos sistemas de gestão comercial, gestão logística e frente de caixa. Feriados estaduais ou municipais, no período das 8h00 às 12h00 e das 14h00 às 18h00, o atendimento será feito com, no mínimo, 25% da equipe, priorizando os incidentes de alta severidade.

As horas trabalhadas aos sábados, feriados estaduais e municipais não serão contabilizadas para efeito de contagem do prazo de atendimento.

Versões atendidas

A Consinco garante o atendimento na versão atual do ERP (versões Ômega e Delta). Para esclarecimento de dúvidas, também serão aceitos os chamados da versão Ômega anterior. Portanto, será necessário que o cliente mantenha a sua versão do ERP atualizada, para a garantia do seu atendimento, sem interrupções.

Tipos de chamados

1. Incidente

1.1. Alta severidade / Urgente

Tempo máximo de atendimento: 6 horas.

Incidente de alta gravidade, representando parada total ou parcial do *software* ou de processos automatizados do ERP, criados pela Consinco, em ambientes de produção, com prejuízo na execução do processo como um todo. Não há possibilidade de restaurar objeto do banco de dados ou versão do executável anterior à alteração que causou o problema, permitindo o retorno à operação.

1.2. Média severidade / Importante

Tempo máximo de atendimento: 16 horas.

Incidente representando parada total ou parcial do *software* ou de processos automatizados do ERP, criados pela Consinco, em ambientes de produção, com prejuízo na execução do trabalho de um determinado usuário ou processo.

1.3. Baixa severidade

Tempo máximo de atendimento: 24 horas.

Incidente que não representa parada total ou parcial do *software* ou de processos automatizados do ERP, criados pela Consinco, em ambientes de produção.

2. Dúvidas e orientações

Tempo máximo de atendimento: 24 horas.

Representa a solicitação de dúvidas no uso, operacionalização ou configuração do *software* ou de processos automatizados do ERP, criados pela Consinco.

3. Solicitação de mudança

O atendimento do *Service Desk* para este tipo de solicitação será apenas o seu entendimento e posterior registro da requisição de cliente (RC). Esta, quando Fiscal/Legal, será encaminhada, pelo *Service Desk*, para a análise técnica da equipe responsável pela evolução

e manutenção do ERP, que então seguirá o seu fluxo estabelecido. Quando Sugestão de Melhoria ou Customização, o processo seguirá o fluxo estabelecido para este tipo de alteração no ERP. As requisições de cliente estarão disponíveis para consulta e acompanhamento no endereço <http://clientes.consinco.com.br>.

3.1. Sugestão de melhoria ou customização

Tempo máximo de atendimento: 40 horas.

Representa a solicitação de alterações específicas no ERP.

3.2. Fiscal/Legal

Tempo máximo de atendimento: 24 horas.

Representa a solicitação de alterações no ERP para atender a algum dispositivo fiscal/legal, exceto dispositivos municipais ou regimes especiais, que serão considerados customizações.

Os chamados desta categoria deverão ter os seus registros acompanhados de embasamento legal referente à solicitação e também deverão ser reportados ao *Service Desk* da **Consinco** em tempo hábil, permitindo à **Consinco** apresentar a solução dentro do prazo especificado pelo ato legislativo ou administrativo público.

IMPORTANTE: A **Consinco** não presta serviço de consultoria fiscal ou contábil aos seus clientes, devendo estes, se necessário, contratar tais serviços de empresas especializadas.

Ferramentas de atendimento

1. Incidente: 0800net e telefone.
2. Dúvidas e orientações: 0800net.
3. Solicitação de mudança: 0800net.

Ferramentas para acesso remoto homologadas pela **Consinco**: *VPN (PPTP - Point-to-Point Tunneling Protocol)*, acesso direto ao banco de dados, *Terminal Service* contendo acesso ao ERP e *PL/SQL Developer*, *OpenVPN* e *GVC (SonicWALL Global VPN Client)*.

Fluxos e procedimentos

1. Quando da identificação de um incidente ou necessidade de suporte, um dos **Solicitantes** definidos pelo cliente deverá registrar um chamado e detalhar a sua solicitação, fornecendo o maior número possível de informações e, quando necessário, anexar arquivos, *print screen* (foto da tela) ou outros que auxiliem na identificação do problema.

1.1. Deverá ser registrado um chamado para cada solicitação. Caso a equipe técnica da **Consinco** identifique mais de uma situação no mesmo chamado, este dará origem a outros chamados, que darão origem a igual número de atendimentos.

2. O responsável pela recepção dos chamados realizará uma pré-análise em até duas horas, para verificar se a natureza informada corresponde à real natureza do atendimento; classificará a seriedade do chamado; e também analisará se todos os dados básicos necessários ao início do atendimento estão descritos de forma clara e inequívoca.

- 2.1. Será registrado um trâmite ao **Solicitante** informando que o chamado foi aceito pelo *Service Desk*.
- 2.2. Se forem necessárias mais informações para o início do atendimento, o **Solicitante** será comunicado e, até que haja o retorno, o atendimento será pausado.
3. Todo atendimento será executado de forma remota, seja através de telefone, Portal de Suporte ou acesso remoto aos servidores do cliente. Não estão previstas formas de atendimento presenciais.
4. O atendimento telefônico é válido somente para chamado do tipo Incidente, de alta severidade, registrado anteriormente no Portal de Suporte.
5. Poderão ser alocados diferentes profissionais da **Consinco**, conforme o escopo e tipo de atendimento.
6. Durante o atendimento, a equipe técnica da **Consinco** poderá solicitar mais detalhes, informações ou o aceite da solução apresentada, objetivando a resolução do chamado. Esta ação pausará o tempo de atendimento até que haja retorno do **Solicitante**. E este deverá prestar o apoio necessário ao atendimento, respondendo às dúvidas e fornecendo informações adicionais.
 - 6.1. O **Solicitante** terá o prazo máximo de 24 horas para fornecer as informações necessárias à continuidade do atendimento ou aceitar a solução apresentada. Ao final desse prazo, se não houver retorno do **Solicitante**, o chamado será finalizado automaticamente.
7. Uma vez finalizado o atendimento, o consultor encerrará o chamado.
 - 7.1. Se o **Solicitante** não concordar com o encerramento, terá até 24 horas para reabrir o chamado. E não será permitida a reabertura desse chamado após este prazo.

Requisitos para o atendimento

1. Para todos os atendimentos, é importante que o **Solicitante** domine os processos operacionais quando faz um chamado, como também precisa ter conhecimento avançado do ERP.
 - 1.1. Para chamados do tipo Incidente, de alta ou média severidade, é importante que o **Solicitante** ou outros profissionais que o apoiem estejam disponíveis para a interação com o consultor.
2. Em todos os chamados, é imprescindível:
 - 2.1. Possibilidade de acesso remoto ao ERP em funcionamento, com ferramentas homologadas pela **Consinco**.
 - 2.2. Fornecimento de usuário e senha com acesso ao sistema. Esse usuário poderá ser habilitado somente durante o atendimento ao chamado.

Casos que não serão atendidos

1. Processos ainda não implantados ou homologados pela **Consinco** no cliente, incluindo criação e homologação de novas empresas.
2. Instalação, configuração, operação, manutenção e falhas em ambiente e sistemas operacionais.
3. Instalação, configuração, operação, manutenção e falhas em sistemas de bancos de dados.
4. Quaisquer *softwares* de terceiros.
5. Ambientes que não respeitem a lista de pré-requisitos do sistema.
6. Linguagens de programação, arquitetura de *softwares*, lógica de programação e IDE de desenvolvimento e programação.
7. Códigos fontes e customizações programadas e desenvolvidas pelo cliente ou por terceiros:
 - 7.1. Desenvolvimento de novas *query views* ou suporte às existentes.
 - 7.2. Desenvolvimento de novos *layouts* de etiquetas ou suporte às existentes.
8. Alterações nos códigos do ERP realizadas pelo cliente ou terceiros.
9. Processos e customizações automatizados por terceiros ou pelo cliente:
 - 9.1. Projetos específicos, desenvolvidos por equipe destinada a esse fim, criados pela **Consinco**, serão atendidos conforme política específica dessa modalidade de atendimento.

Caso o chamado seja aberto e, antes de iniciar o atendimento, a equipe técnica da **Consinco** identificar que a origem do problema é um dos casos citados, o chamado será fechado e a responsabilidade da resolução do problema será repassada ao cliente e à sua equipe técnica.

Caso o chamado seja aberto e, durante o atendimento ou após a resolução, a equipe técnica da **Consinco** identifique que a origem do problema é um dos casos citados, o cliente deverá ressarcir a **Consinco** com as horas dispendidas na resolução ou na tentativa de resolução, com um valor hora definido na tabela de preço vigente.

Fazer diferente para fazer diferença.

São Paulo | Campinas | Ribeirão Preto | Belo Horizonte
Porto Alegre | Recife | Fortaleza

comercial@consinco.com.br
(11) 5549 - 4891 / (11) 5906 - 0588
www.consincocom.br



consinco