



*POLÍTICA DE
ATENDIMENTO SUPORTE*



POLÍTICA DE ATENDIMENTO SUPORTE

1) Disposições Gerais

Após a conclusão das atividades do projeto de implantação e oficialização da utilização do sistema, o cliente passa automaticamente a ser usuário do suporte da MEGAPC para onde devem ser encaminhadas as solicitações que podem ser:

- Dúvidas (Dificuldade de operação);
- Erros do sistema;
- Solicitações de melhorias;

Os serviços de atendimento e suporte técnico são oferecidos aos clientes com objetivo de apoiá-los no aspecto técnico dos sistemas fornecidos, na orientação direta de otimização das ferramentas de tecnologia e funcionalidades dos aplicativos comercializados.

Para este atendimento, a MEGAPC utiliza o 0800net, que é um sistema via internet (web) para registro de todos os chamados feitos por clientes à área de atendimento (Help desk).

Esse sistema é também utilizado para o controle de tarefas e atividades das áreas de projetos e tecnologia, promovendo desta forma integração entre as áreas e agilidade no atendimento.

Para registrar chamados para Suporte da MEGAPC o cliente deve usar preferencialmente o 0800net via Internet <http://megapc.0800net.com.br> , podendo fazer uso do telefone nos casos de emergência. *Não serão considerados chamados, problemas enviados para e-mail dos Analistas de Suporte.*

2) Comunicação



POLÍTICA DE ATENDIMENTO SUPORTE

O cliente, no papel de solicitante, pode acompanhar os seus chamados verificando o andamento, e também se comunicando com o atendente responsável através dos trâmites registrados no 0800net.

Há um help no próprio 0800NET com instruções de uso, caso necessário é possível solicitar um treinamento.

a) Repostas e encerramento

Visando garantir um fluxo dos chamados e agilidade na solução, estabelecemos alguns critérios para evitar que solicitações já respondidas e que ficam aguardando um retorno por parte do cliente, fiquem paradas.

- **Solicitação de informações/passagem de orientações:** quando o Analista de Suporte solicitar ao cliente mais informações ou enviar uma possível solução, após cinco dias úteis sem retorno do cliente o chamado será fechado e neste momento um e-mail será enviado para o cliente com texto padrão conforme segue:

Informamos que estamos finalizando o chamado referente a este assunto, devido não termos mais recebido retorno sobre o mesmo. Estamos considerando, portanto, que o problema foi resolvido. Caso o mesmo ainda esteja pendente, por gentileza enviar as informações anteriormente solicitadas para que possamos prosseguir com atendimento.

- **Reabertura de chamado:** após fechamento de chamado por falta de retorno este poderá ser reaberto pelo cliente em até 15 dias após o fechamento.



POLÍTICA DE ATENDIMENTO SUPORTE

b) Atendimentos

Quando se trata de uma dúvida na utilização dos Sistemas Senior devidamente registrada no 0800net, cujo retorno não depende de apoio da Produtora, a resposta será rápida. Salvo em dias de grande demanda no Suporte, podendo ficar para o dia seguinte.

Existem atendimentos que necessitam de testes e/ou esclarecimentos do cliente e enquanto não recebermos o retorno, não será possível concluí-los seguindo as tratativas da política de respostas e encerramento.

Dentre dos chamados tratados como atendimento, encontram-se também as solicitações de auxílio em regras e relatórios, após análise prévia pelo suporte e caracterizada a complexidade das alterações e/ou desenvolvimentos, será solicitado ao cliente que agende um consultor de projetos para o atendimento in loco através do e-mail consultoria@megapc.com.br

c) Tratamento de Erros

Em relação aos erros, o assunto é tratado com a mesma prioridade da Produtora Senior Sistemas, que tem como definição que nenhuma tarefa de erro fica sem data prevista para resolução, portanto, assim que recebemos o prazo da Produtora este é repassado ao cliente o mais breve possível.

Existem casos em que há grande dificuldade para reproduzir o erro, pois o mesmo não acontece para todos os clientes, ou em qualquer base de dados, e para isto utilizamos recursos como, logs, conexão remota,



POLÍTICA DE ATENDIMENTO SUPORTE

base de dados, etc., estes devidamente liberados pelo cliente. Este procedimento é indispensável para possibilitar a correção, pois sem a tentativa de reproduzi-lo não é possível saber o que corrigir.

Existe também a situação em que o problema não acontece sempre, sendo que o próprio cliente não consegue explicar como ele acontece desta forma não há como estabelecer prazos antes de encontrar o problema.

d) Sugestões e Customizações

Uma solicitação poderá ser convertida em uma sugestão, ou seja, é uma indicação de melhoria no sistema, este tipo de chamado pode ser enviado à produtora e receberá a seguinte acompanhamento.

- **Sugestão:** indicação de possível melhoria no sistema, sem urgência de implementação. Poderá ser transformada em Atendimento (havendo solução paliativa) Implementação (se agregar ao produto e atender vários clientes) ou Orçamento/customização (caso seja específica à operação do solicitante, ou a urgência da solicitação).
- **Orçamento/Customizações:** uma necessidade específica do cliente, a customização poderá ser Atendida pela MEGAPC ou pela Produtora (Senior Sistemas). Ao receber o chamado será avaliado e se for possível desenvolvermos será emitido orçamento, caso não seja, esta solicitação será encaminhada a Produtora para análise e emissão de orçamento. Em ambos os casos o cliente é informado do andamento da sua solicitação, pelos trâmites no respectivo chamado.

e) Atividades não contempladas pelo Suporte



POLÍTICA DE ATENDIMENTO SUPORTE

Não se compreende como suporte e devem ser remunerados de acordo com o valor de hora técnica, ou negociados por orçamento específico:

- Correções de erros, ou recuperação de arquivos, provenientes de operação e uso indevido do sistema, de falhas do equipamento, ou do sistema operacional, ou da instalação elétrica ou de erros em outros programas do cliente;
- Serviços de atualização ou conversões dos sistemas e/ou da base de dados, assim como de instalação, configuração e administração de banco de dados.
- Desenvolvimento de funcionalidades específicas no sistema, de interesse do cliente.
- Treinamentos, tanto da aplicação quanto dos recursos tecnológicos que acompanham os sistemas Senior.

Também é interessante verificar o contrato, que deixa claro as responsabilidades de cada área, bem como os direitos e deveres de nossos clientes.

f) Horário de atendimento:

Em dias úteis de segunda a sexta - Horário comercial das 09:00 as 18:00 (plantão nos intervalo de 12:00 as 14:00).

3) Ambiente e Infraestrutura

Para realização de suporte com mais eficiência se faz necessário que o cliente disponibilize:

- **Acesso remoto:** preferencialmente via WTS ou TeamViewer, pois o acesso utilizando VNC torna-se lento o que ocasiona demora no atendimento.



POLÍTICA DE ATENDIMENTO SUPORTE

- **Cópia do BD:** disponibilizar cópia do banco de dados quando solicitado.
- **Ambiente teste:** deve manter atualizado um ambiente teste que contemple o banco de dados e pastas do sistema. Salientamos que muitos problemas necessitam ser simulados e para isto é indispensável o ambiente teste.

Sem estes recursos a realização do suporte torna-se inviável não sendo possível em alguns casos atender no tempo esperado.