

GUIA DE SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO DE SISTEMAS

A Flexsys Sistemas oferece a seus clientes, através dos contratos de implantação e manutenção mensal, serviços de assessoria, treinamento, suporte técnico e personalização do sistema. Este guia foi confeccionado para que os clientes Flexsys conheçam as características de cada um destes serviços e possam utilizá-los da forma mais conveniente.

AJUDA ON-LINE

Este recurso está disponível dentro do sistema e permite que os usuários resolvam problemas operacionais de forma rápida. A tecla F1 quando pressionada, durante a operação do sistema, abre uma janela com a documentação do sistema que explica a função em uso. Se a dúvida permanecer após a leitura do texto, o usuário pode solicitar suporte técnico, assessoria ou treinamento adicional.

CALL CENTER

O Call Center é o canal de comunicação entre a Flexsys e seus clientes. Toda solicitação deve ser registrada e acompanhada através do Call Center. A Flexsys não considera solicitações verbais, telefônicas ou enviadas por e-mail se não houver abertura de chamado no Call Center.

Após acessar o Call Center www.flexsys.inf.br/callcenter, clique em Manual do Usuário para obter instruções como abrir e acompanhar seus chamados.

Após a abertura de um chamado a gerência de relacionamento da Flexsys classifica o chamado por categoria e prioridade definindo uma previsão de entrega. Um email é enviado com esta classificação para o usuário que incluiu o chamado. Você pode acompanhar a evolução de seus chamados consultando regularmente o Call Center.

Status

Um chamado possui os seguintes status:

- Aberto (sem classificação),
- Classificado (solução em andamento)
- Liberado (solucionado),
- Fechado (usuário validou a solução),
- Cancelado (pelo usuário)

Categorias

Os chamados são classificados em 5 categorias:

[Suporte técnico](#), [Correção](#), [Assessoria](#), [Exigência Legal](#) e [Personalização](#)



Prioridade de atendimento

O atendimento dos chamados registrados no Call Center tem um prazo máximo de posicionamento ou solução em função do nível de urgência do problema apontado:

Prioridade Alta, Prioridade Média e Prioridade Baixa

A **prioridade Alta** é atribuída à problemas operacionais críticos, por exemplo, "caminhão carregado e o sistema não emite a nota fiscal".

A **prioridade Média** é atribuída a problemas importantes, porém não urgentes, por exemplo, emissão de relatórios com dados inconsistentes.

A **prioridade Baixa** é indicada para problemas não importantes e não urgentes, por exemplo, uma não conformidade que possui solução alternativa.

Previsão de entrega

A previsão de entrega depende da Categoria e Prioridade atribuídas ao chamado, como mostra a tabela a seguir, em dias úteis:

Categoria / Prioridade	Alta	Média	Baixa
Suporte Técnico	Imediato	2	5
Correção	2	5	10
Assessoria	2	5	10
Exigência Legal	10	30	90
Personalização	Definida no orçamento		

Tabela 1. Prazos de entrega dos serviços

Acompanhamento

Frequentemente são necessárias informações adicionais para a solução de um problema. Sempre que a equipe técnica Flexsys solicitar novas informações ou modificar a classificação de seus chamados será enviado um email ao usuário responsável, portanto, mantenha seu email atualizado no Call Center.

Liberação

Quando o chamado for solucionado, seu status é convertido para 'Liberado' e o campo solução apresenta um texto explicativo para orientar o usuário a implementar a solução. Instalação de novas versões pode ser feita por usuários que cursaram o Treinamento Técnico I. O processo de instalação de novas versões, quando executado pela Flexsys, é considerado [Assessoria](#).



FLEXSYS
S I S T E M A S

Fechamento

Após liberado, o chamado deve ser validado pelo usuário responsável, que deve alterar o status para 'Fechado'.

Nos casos acima (Acompanhamento e Liberação), se não houver retorno do usuário responsável em 30 dias, os chamados serão fechados automaticamente.

Chamados fechados podem ser reabertos somente pela Flexsys após solicitação dos clientes através de email, fax ou telefone com explicação do motivo.

SUPORTE TÉCNICO

Os serviços de suporte técnico são indicados para soluções de problemas operacionais do sistema, nos três casos descritos a seguir:

1. O sistema não executa as funções desejadas conforme explicado na documentação do sistema, [ajuda on-line](#) (F1).
2. Uma determinada função do sistema é interrompida sem intervenção do usuário.
3. O resultado de uma função não é igual ao resultado esperado pelo usuário.

Neste caso, se houver documentação na [ajuda on-line](#) que explica como o resultado apresentado foi gerado, o serviço será considerado assessoria.

Esta regra somente se aplica quando o processo de trabalho do usuário é compatível com o processo programado no sistema. Caso os processos sejam incompatíveis, haverá necessidade de personalização.

Se o problema não for classificado nos casos acima, são recomendados serviços de Treinamento, Assessoria ou Personalização. O Suporte Técnico pode ser solicitado por telefone ou email, porém se exceder 15 minutos deverá ser registrado no [Call Center](#).

TREINAMENTO

Este serviço é realizado durante a implantação do sistema, com objetivo de mostrar aos usuários como seus processos operacionais devem ser executados no sistema. Este serviço complementa os levantamentos de processos efetuados junto aos usuários. Após cada sessão de treinamento orientado o consultor Flexsys define um programa de atividades específico para cada usuário que participou do treinamento. Estes programas devem ser executados pelos usuários e aprovados pelo consultor. Quando houver necessidade de novo treinamento por motivo de troca de funcionário ou não utilização do sistema, o serviço terá custo adicional.



FLEXSYS
S I S T E M A S

CORREÇÃO

Quando o sistema não executa as funções conforme sua documentação (ajuda on-line) ou especificação funcional nos casos de personalização. Se a documentação estiver errada, confusa ou inexistente, encaminhar chamado p/ documentação, caso seja comprovado erro de sistema, a Flexsys abrirá Ordem de Serviço com prioridade definida pela tabela 1.

ASSESSORIA

Os serviços de assessoria técnica em sistemas têm por objetivo melhorar a eficiência de processos de rotina praticados na empresa, por meio de soluções programadas no sistema e/ou mudanças na forma de trabalhar dos usuários. Deve-se solicitar este serviço somente após consultar o help on-line do sistema e não conseguir a informação desejada. Exemplos de solicitações que demandam assessoria. Este serviço é cobrado em função das horas utilizadas pelo consultor.

Obs. Treinamento de funcionários recém contratados, instalação de novas versões do sistema, ou reinstalação em computadores novos ou que foram formatados são consideradas [Assessoria](#).

EXIGÊNCIA LEGAL

São serviços de manutenção das exigências legais programadas no sistema, no momento do contrato de manutenção, para adequação à legislação em vigor, tais como, alterações de regras fiscais ou cálculo de impostos. Novas exigências legais não programadas no sistema, quando este foi adquirido, estarão sujeitas a cobrança.

As solicitações de alteração do sistema por exigência legal devem ser registradas no Call Center, juntamente com documentação validada pelo seu contador, com no mínimo 20 dias úteis de antecedência. A Flexsys não dispõe de área fiscal ou contábil para acompanhar as mudanças e exigências da lei.

O cumprimento de prazos legais, a entrega de documentos fiscais, bem como pagamento de impostos são de total responsabilidade do cliente, independentemente dos dados processados pelo sistema, eximindo a Flexsys de qualquer responsabilidade por multas ou prejuízos decorrentes destas obrigações.

LEVANTAMENTO DE PROCESSOS

É um serviço opcional com objetivo de detalhar os processos específicos de sua empresa por meio do levantamento das atividades dos funcionários na execução de suas rotinas de trabalho. Este serviço mapeia os processos atuais ("as is" - como são feitos hoje) e sugere processos mais eficientes em suas atividades de rotina ("to go" - onde queremos chegar). Este serviço tem custo em função das horas utilizadas pelo consultor.



FLEXSYS
S I S T E M A S

PERSONALIZAÇÃO

São serviços de alteração na programação do sistema para personalizá-lo às necessidades do cliente. Estes serviços serão efetuados somente após aprovação do orçamento pelo cliente, com escopo, custo e prazo do serviço. Os serviços de personalização podem ser solicitados durante ou após a implantação do sistema, porém nos dois casos as solicitações devem ser registradas no [Call Center](#). O prazo de resposta à solicitação depende de seu grau de complexidade e do cumprimento das atividades:

1. Verificação de necessidades do cliente, identificação do problema
2. Especificação Funcional (EF) com definição do escopo
3. Validação da especificação funcional pelo cliente
4. Apresentação de orçamento (escopo, custo e prazo)
5. Aprovação do orçamento
6. Especificação Técnica (ET) da alteração do sistema pela Flexsys
7. Validação da especificação técnica pelo cliente, se necessário
8. Desenvolvimento, documentação e teste
9. Liberação e Validação final pelo cliente

Atraso na entrega

Após aprovação do orçamento a Flexsys elabora a Especificação Técnica (ET), que eventualmente demanda informações adicionais do cliente. Demora na obtenção destas informações, por parte do cliente, pode retardar o desenvolvimento da personalização. Neste caso, os dias parados são acrescidos ao prazo de entrega do serviço.

Correção

Ocorre quando a personalização é liberada em desacordo com o escopo definido na especificação funcional ou técnica aprovada pelo cliente. As correções são efetuadas com entregas programadas de acordo com a classificação da tabela 1.

Mudança de escopo

Ocorre quando a personalização não resolve o problema do cliente por falha na definição da especificação funcional ou técnica aprovada pelo cliente, ou entendimento do problema. Neste caso os passos de 1 a 5 devem ser refeitos.



FLEXSYS
S I S T E M A S

NOVAS VERSÕES DO SISTEMA

Os clientes com contratos de manutenção ativos têm acesso às novas versões dos sistemas liberadas pela Flexsys contendo novas funcionalidades, correções de eventuais erros de programação, melhoria de performance e exigências legais comuns a todos clientes.

This document was created with Win2PDF available at <http://www.win2pdf.com>.
The unregistered version of Win2PDF is for evaluation or non-commercial use only.
This page will not be added after purchasing Win2PDF.