POLÍTICA DE SUPORTE

DTEC BRASIL
Av. T-9, 2310 - Jardim América, Goiânia - GO, 74255-220

1. OBJETIVO

No intuito de colaborar e prestar um atendimento de qualidade que garanta a satisfação do nosso cliente, auxiliando em suas dúvidas e processos na utilização de nossas soluções, de forma que elas estejam sempre alinhadas com o seu negócio, a presente política foi desenvolvida com o objetivo de disponibilizar informações necessárias para se relacionar com nossa equipe de suporte, tornando claro nossos serviços, estimativas de prazos e procedimentos.

Ser referência em Gestão é a nossa missão e a consolidação de um relacionamento saudável e próximo de nosso cliente permite que possamos de fato contribuir com sua evolução e, para isso contamos com uma equipe capacitada que busca atender de forma ágil, clara e assertiva.

2. ATRIBUIÇÕES

O serviço de SUPORTE TÉCNICO consiste no esclarecimento de dúvidas, consultas pontuais, tratamento de incidentes, exigências legais e eventuais bugs. Para presteza no atendimento, é preciso que o cliente:

- ✓ Tenha versão mais atualizada;
- ✓ Consultar documentação disponibilizada pela Senior antes de abrir chamados;
- ✓ Consultar a Dtec preferencialmente, através das pessoas que foram treinadas na utilização do sistema;
- ✓ Ao abrir chamado detalhar o máximo possível, mesmo que pareça ser algo irrelevante, para o atendente qualquer detalhe pode ajudar na solução;
- ✓ Abrir chamado assim que for identificado a inconsistência, pois em casos que de prazo para envios/entregas, o suporte pode precisar de mais tempo que o esperado;
- ✓ Participar ativamente do chamado, principalmente nas conexões*;

*Ao conectar no cliente é preciso que o usuário esteja acompanhando o atendimento, caso o atendente perceba que está sozinho na conexão, o atendimento será interrompido imediatamente;

Boas práticas:

- ✓ Manter o ambiente de homologação compatível com o ambiente de produção;
- ✓ Ter recursos de TI para atuar nas orientações repassadas pela equipe de suporte quando necessário.

Serviços que NÃO fazem parte do escopo de Suporte:

- x Treinamento de usuários do sistema
- x Customizações
- x Conferência de relatórios
- x Configuração e/ou parametrização de novos módulos
- x Conferência de relatórios/conciliação de valores;
- x Esclarecimentos sobre regras de negócio/legislação;
- x Implementação de novas funcionalidades;
- x Atualização de versão (quando on premise) *
- x Falhas ocasionadas por mau uso ou intervenções indevidas nas estruturas do sistema (inclusive no banco de dados);
- x Quaisquer intervenções na infraestrutura de TI do cliente;
- x Sistema de terceiros

(Obs.: Em caso de prestação de suporte para estes itens, verifique junto a área comercial.)

3. ATENDIMENTO

I. Tipos de Atendimento

Natureza	Descrição
Dúvida	Esclarecimentos pontuais e de curta duração com diagnóstico simples e solução rápida
Erro*	Erros que ocorrem no produto padrão que necessitarão sofrer ajustes nos seus artefatos.
Melhoria	São solicitações de melhorias exclusivas nos artefatos manuais e notas da versão.
Requisição de Serviço	Solicitações de serviços de curta duração que não fazem parte do escopo de trabalho do suporte, como: treinamento online, acompanhamento na execução de rotinas, reconfigurações, parametrização, suporte e manutenção de infraestrutura. Este serviço é executado pelo Suporte após a aprovação de proposta e em horário acordado com o cliente.

Tipo	Baixa	Média	Alta	Crítica
Dúvida	Dúvida em rotina, não critica do sistema.	Dúvida em rotina, não critica do sistema.	Dúvida pouco urgente em rotina crítica do sistema.	Dúvida urgente em rotina crítica do sistema.
Erros	Erros que embora seja considerados como erros de sistema, não causam danos aos processos permitindo que o cliente conviva com eles até a próxima versão. Incluem-se nesta criticidade erros que possua contorno cujo impacto seja baixo.	Erros que impendem o processo executado em sua plenitude, mas que possibilitam a sua execução através de contornos oferecidos, cujo impacto com este contorno seja médio ou alto.	Erros que impedem o processo de ser executado em sua plenitude. Não existe um contorno aceitável, mas as operações podem continuar ainda que de modo restrito.	Erros que provocam paralisação de todo o sistema ou rotina crítica de negócio e sem contorno.

II. Horário de Atendimento

✓ Das **08:00h** às **12:00h** e das **13:12h** às **18:00h**, de segunda a sexta feira, exceto feriados.

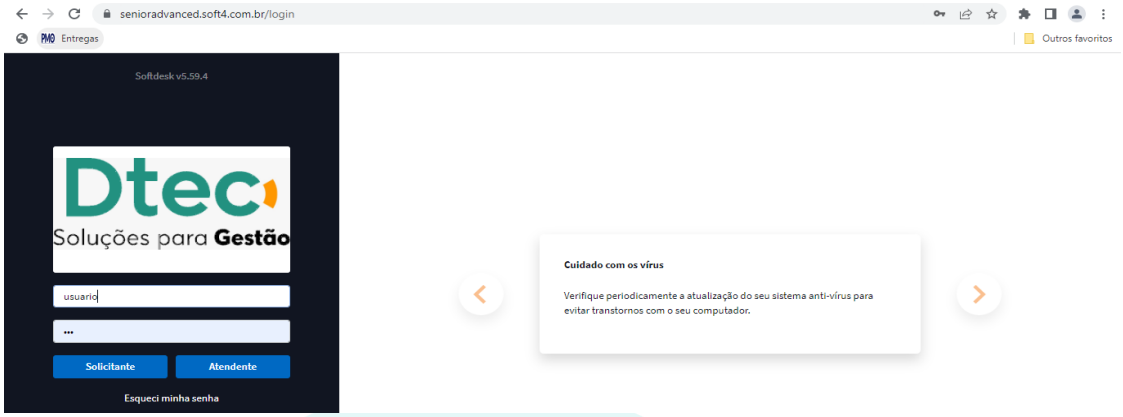
4. PROCEDIMENTO

Deve ser criado usuários para abertura de chamados:

- Para criação ou inclusão de usuário, o cliente/usuário deverá acessar preferencialmente o Softdesk, e abrir chamado para novo usuário ou solicitar via e-mail para coordenacao.suporte@dtecbrasil.com com os seguintes dados: Nome completo, e-mail, contato telefônico, área de atuação e produto (ERP, HCM ou T.I) esse que será necessário o suporte;
- *Os usuários, deverão ser treinados no uso da solução/módulo pela Dtec. Caso* ***não tenham realizado o treinamento****, deverão contratar um treinamento da solução/módulo junto ao nosso comercial;*
- Após confirmação de login e senha através do e-mail, acessar o sistema, pelo site: https://suporte.dtecbrasil.com;
- Caso o novo usuário tenha dificuldade para acessar, entrar em contato pelo e-mail, ou telefone (62) 3931-2600;
- É importante solicitar inativação de usuários que não componham o quadro de colaboradores, a fim de evitar o uso dos dados de acesso indevidamente;

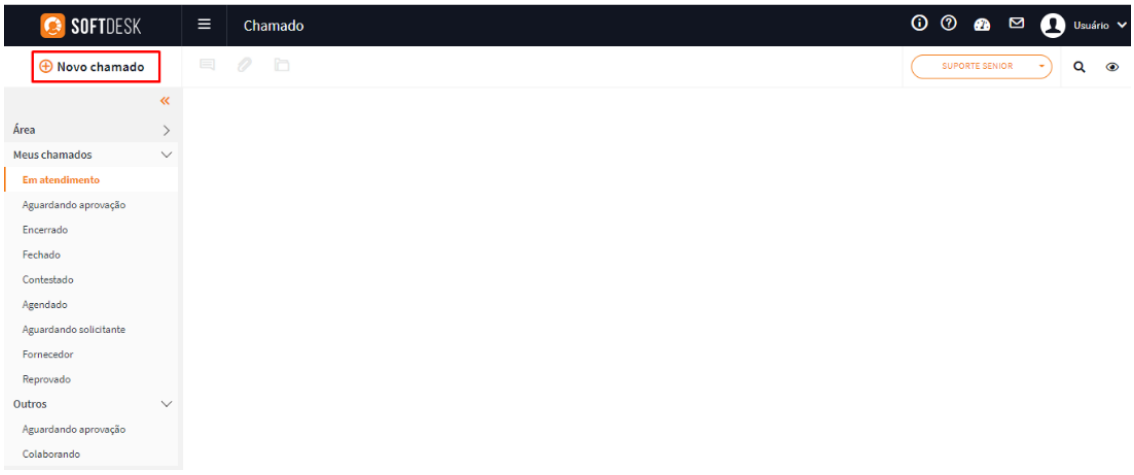
Para abertura de chamados, é necessário:

Acessar a Ferramenta web, através do link: https://suporte.dtecbrasil.com na página de login, informar usuário e senha.



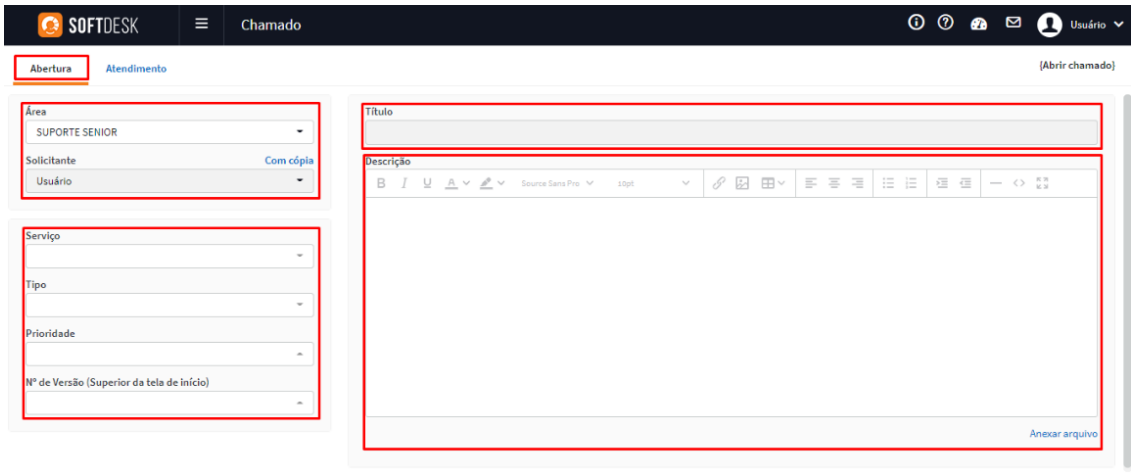
Após realizar login, selecionar o módulo SUPORTE SENIOR, conforme sinalizado abaixo:

O cliente será redirecionado para página de abertura de chamados, clique em "novo chamado":

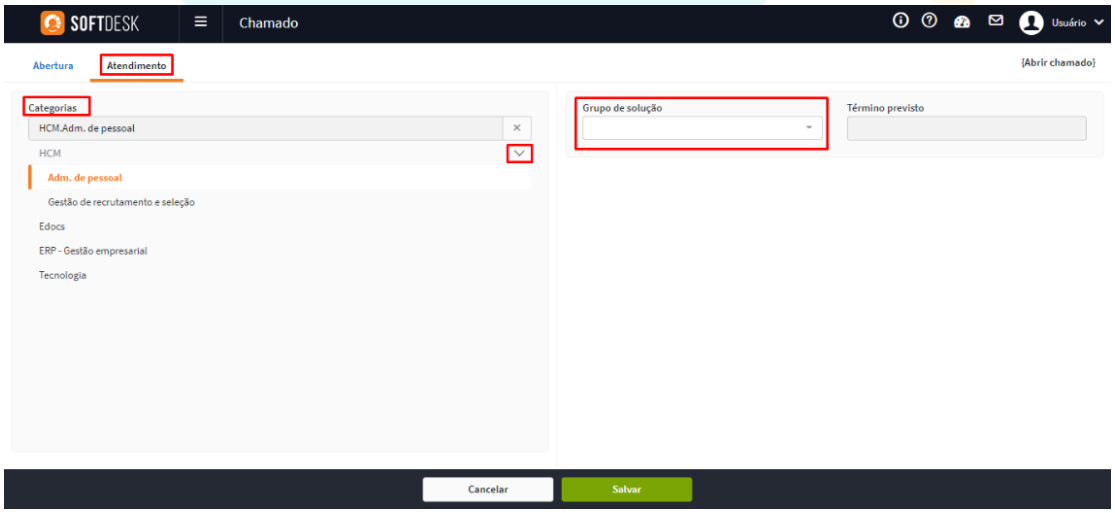


Na página de abertura de chamado, o cliente deverá preencher todos os campos conforme sua necessidade, após feito deverá preencher o titulo que fará referência à tela em que consta a dúvida ou erro.

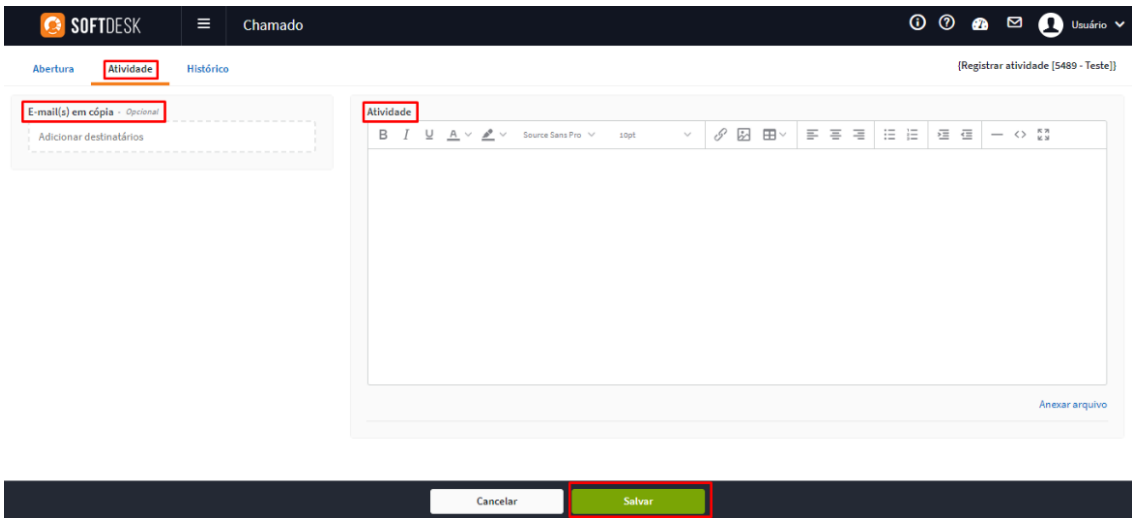
IMPORTANTE: *Quando houver a necessidade de abrir um chamado, procure colocar todas as informações disponíveis, detalhando o problema ao máximo. Inclua anexos com print de telas, arquivos de log etc. Isso ajuda no atendimento pois quanto mais informações forem apresentadas, mas rápido será a análise do chamado.*



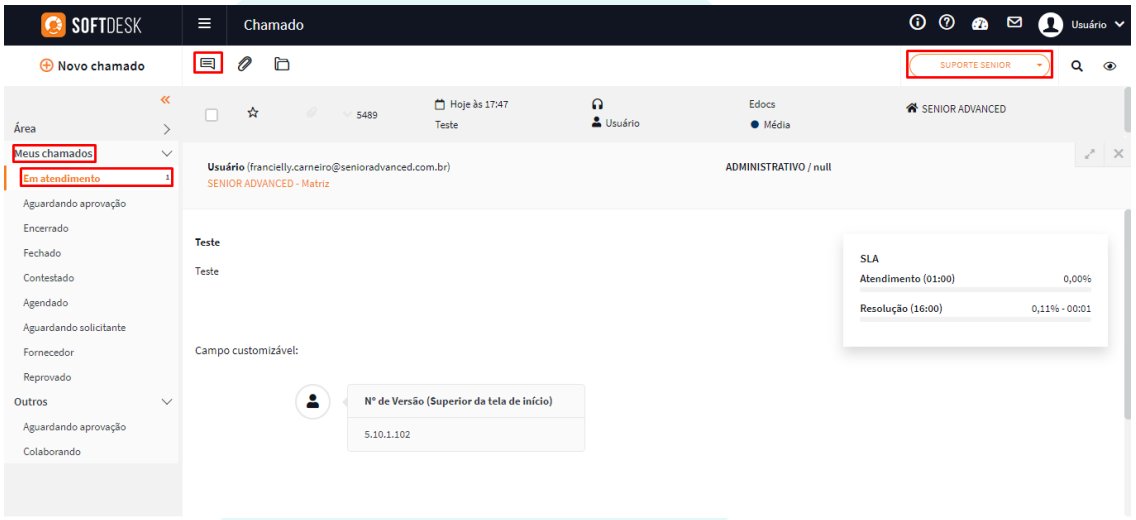
Em seguida, deverá preencher a tela de atendimento, e nela deverá selecionar uma opção no campo “Categoria” e uma no “Grupo de Solução” que tenha relação com o chamado (módulos utilizados no sistema).



Ao preencher todas as informações, clicar em salvar.



Por fim, será direcionado para a tela de acompanhamento:



5. ACESSO REMOTO

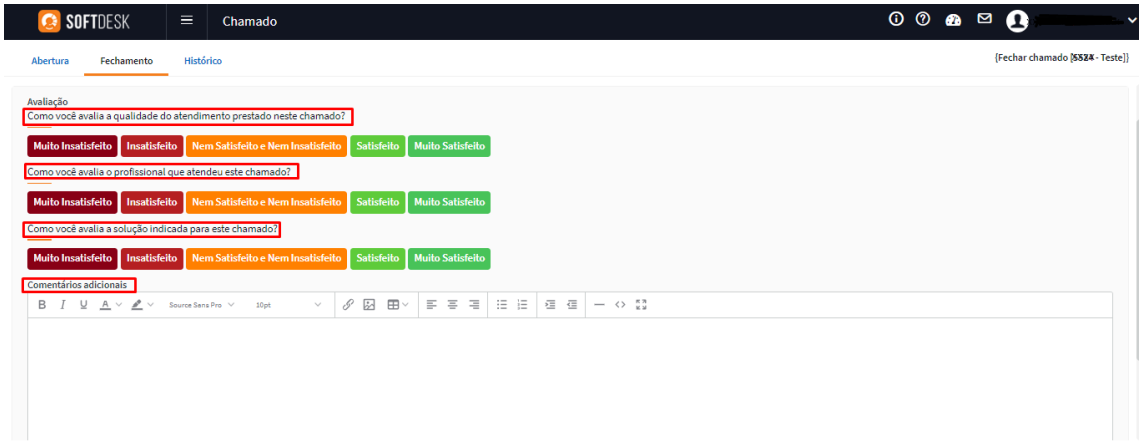
Nosso Suporte fará conexão quando necessário, com o intuito de facilitar o entendimento do cenário relatado. Neste caso, será solicitado as informações técnicas para conexão, juntamente com a autorização do usuário para acesso a sua estação de trabalho através do chamado. O acesso deverá ser acompanhado pelo cliente conforme item nº 2.6.

6. FEEDBACK

Após o chamado ser encerrado pela equipe, é preciso que o usuário feche o mesmo para que seja disponibilizado uma pesquisa de satisfação para ser realizada a avaliação do atendimento e seus comentários.

As respostas ajudam nossa equipe a entender o que pode ser melhorado e nos dá a segurança de que estamos prestando o melhor atendimento.

Cotidianamente é monitorado as pesquisas e analisadas cada resposta, e a depender da situação, é aplicada ação para correção e/ou melhoria nos processos.



7. PRAZOS

SEVERIDADE	DÚVIDAS E INCIDENTES	
CRÍTICA	Dúvida e incidentes em processo crítico do sistema, que gera alto impacto na realização de entregas importantes de negócio e que precisa ser respondida imediatamente, considerando possibilidade imediato de perdas e/ou danos significativos aos clientes.	8h
ALTA	Dúvidas e incidentes em processo crítico do sistema, que gera alto impacto na realização de entregas importantes de negócio e que precisa ser tratada com urgência	16h
MÉDIA	Dúvidas e incidentes em processo importante, mas que não requer urgência na solução, considerando que a finalização do processo pode esperar alguns dias.	24h
BAIXA	Dúvidas e incidentes em processo não crítico do sistema e que não representam impacto significativo ao cliente	32h

IMPORTANTE: *Os prazos são referências e estimativas que ajudam a estabelecer expectativas de atendimento, mas podem surgir situações que exijam mais tempo para solução do que o normal, por tratar-se de eventos mais complexos, que tornam as análises mais prolongadas e fazem com que o prazo estimado seja extrapolado.*

8. OBSERVAÇÕES IMPORTANTES

LEIA COM ATENÇÂO:

- ✓ O chamado será atendido conforme a fila de espera*;
- ✓ O primeiro atendimento será realizado em até 02 (duas) horas após abertura, salvo casos, onde a abertura seja posterior às 17:00hrs;
- ✓ Chamados sem retorno até 7 (sete) dias úteis, por parte do cliente, serão automaticamente encerrados;
- ✓ Para cada novo assunto deverá ser criado um chamado, evitando assim qualquer confusão na troca de informações.
- ✓ Chamados tipificados como “Melhoria”, após registrados no fórum da Senior Matriz terá seu link anexado no chamado e encerrado. O próprio solicitante terá acesso através do link. As sugestões de melhorias também poderão ser registradas e acompanhadas pelo próprio cliente através do https://forumdeprodutos.senior.com.br/.
- ✓ Chamados não podem ser excluídos, apenas encerrados e fechados. Portanto, em caso de abertura de chamado, cujo usuário decida que não é mais necessário, ele deverá interagir no chamado informando a desistência do atendimento e solicitando o encerramento dele;
- ✓ Evite escrever textos EXCLUSIVAMENTE EM LETRAS MAIÚSCULAS. Se bem empregadas, as maiúsculas podem ajudar a destacar.
- ✓ A Senior Matriz mantém a disposição uma base de conhecimento, que pode ser consultada por todos os clientes, contendo um banco de soluções com respostas para as dúvidas mais frequentes, erros conhecidos e outras informações, da qual recomendamos a pesquisa antes da abertura de chamados. Além disso, o Portal de Documentação está disponível a qualquer hora e todos os dias semana. Acesse e consulte à vontade: http://documentacao.senior.com.br.
- ✓ As atualizações dos produtos Dtec são disponibilizadas aos clientes semanalmente, sendo responsabilidade do cliente** a aplicação destas. Estas atualizações compreendem o software-base das soluções. Assim, o ideal é estar em dia com a versão que melhora a segurança, disponibilidade e performance.
- ✓ Se você entender que o atendimento está fora da normalidade, conte sempre com os Coordenadores ou com o Head de Suporte, que buscarão dar o apoio necessário nos casos especiais. coordenacao.suporte@dtecbrasil.com.

Em situações que o cliente tenha criticidade por questões de prazos de entregas, esse será priorizado;

****Clientes SaaS poderão optar pela atualização automática do sistema. Para isso, basta abrir um chamado fazendo a solicitação.***