

# Central de Serviços do Suporte

Central de Serviços do Suporte irá conter a documentação e os procedimentos para acesso a central de serviços da Cybersul

- [Procedimentos para acesso a Central de Serviços](#)
- [Catálogo de Serviços](#)
- [Fluxograma do Incidente](#)

# Procedimentos para acesso a Central de Serviços

## 1. Objetivo

Esse manual de procedimentos foi desenvolvido com o intuito de normatizar os serviços de suporte ao cliente da Cybersul Informática, definindo ao usuário dos produtos as formas de acesso ao suporte técnico, horários disponíveis, itens atendidos e prazos de atendimento de forma a padronizar e qualificar o atendimento.

## 2. Informações Importantes

Para o bom uso desse documento é necessário conhecer alguns conceitos que serão adotados daqui pra frente, tanto aqui como no contato com a equipe de suporte técnico.

### 2.1 Incidente

Pela definição é qualquer evento que não seja parte da operação padrão de um serviço e que causa, ou pode causar uma interrupção ou redução na qualidade daquele serviço. No caso, o serviço entende-se como a operação normal dos produtos suportados pelo contrato de manutenção. Qualquer contato do usuário com a Central de Serviços será tratado como um incidente até a sua solução, seja um problema, dúvida ou nova solicitação.

### 2.2 Chamado

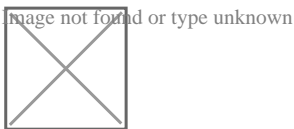
É o reporte do incidente para a Central de Serviços. É aberto quando a equipe de suporte técnico toma conhecimento do incidente informado pelo usuário.

### 2.3 Prioridades

A prioridade define o tempo que um incidente leva para ser atendido até seu encerramento. Ele pode ser alterado durante o andamento do incidente e está definido em 4 itens:

- **Prioridade Crítica:** o sistema não está operando nos módulos essenciais, causando impacto direto no negócio do cliente. Impossibilidade de emissão de nota fiscal se enquadra nessa prioridade.
- **Prioridade Alta:** o sistema está operando nos módulos essenciais, mas apresenta erro em pelo menos uma de suas funções com possibilidade de comprometimento do sistema em curto prazo.
- **Prioridade Média:** é possível operar o sistema, mas ele apresenta erros que não comprometem sua funcionalidade.
- **Prioridade Baixa:** erros na apresentação das telas, relatórios e problemas que não tenham influência na funcionalidade do sistema. Incidentes classificados como dúvidas se enquadram nessa prioridade.
- **Prioridade Planejada:** são solicitações do tipo consultorias, solicitação de novas customizações, propostas, e serviços de pós-implantação.

Os prazos adotados seguem a tabela abaixo de acordo com a prioridade definida no chamado.



## 2.4 SLA

O nível de acordo de serviço (SLA) define o prazo no qual um incidente será atendido. O SLA varia de acordo com a prioridade definida no momento da abertura do incidente, sendo esse informado ao usuário.

O SLA monitora o prazo máximo para o fechamento com a solução de contorno definida, tornando o sistema novamente operacional.

## 2.5 Cliente

Pessoa que negocia o contrato de manutenção. Normalmente é considerada a pessoa jurídica contratante do serviço de suporte técnico.

## 2.6 Usuário

Aquele que usufrui diretamente dos serviços prestados pelo suporte técnico.

## 2.7 Key User (Usuário-chave)

Key User é o usuário com conhecimento técnico e de negócios mais avançado no cliente, responsável pelos contatos efetuados com a Central de Serviços. É o usuário que centraliza as solicitações dos demais usuários de forma a encaminha-las a equipe de suporte técnico na melhor forma, agilizando o tempo de resposta.

## 2.8 Situação do chamado

Todos os chamados abertos, por qualquer meio disponível seguirão um fluxo até sua finalização através de diversas situações distintas, que serão alteradas de acordo com as etapas do atendimento.

- **Indefinido:** São os chamados sem classificação. São os chamados abertos pela Web, por e-mail ou pela equipe de suporte técnico de nível 1, responsável exclusivamente pela abertura e escalonamento do chamado.
- **Aguardando:** É a situação inicial de um chamado aberto por meio telefônico e a situação seguinte a situação Indefinido. Os chamados na situação Aguardando já se encontram com a Prioridade definida e o prazo de solução já está sendo contado, mas ainda se encontram na fila para atendimento.
- **Em andamento:** Os chamados Em Andamento já se encontram com o analista de suporte para identificação e resolução do problema.
- **Escalonado:** Se encontram nessa situação os chamados que necessitam de intervenção da equipe de suporte de nível 3. Ocorre em casos de alterações ou novas customização no sistema. Normalmente chamados nessa situação tem sua prioridade redefinida.
- **Suspenso:** Encontram-se como Suspenso os chamados que estão aguardando uma ação ou um posicionamento por parte do usuário. Os chamados enquadrados nessa situação têm o seu relógio paralisado, voltando há contar o tempo a partir do posicionamento do usuário.
- **Finalizado:** Os chamados finalizados são aqueles que já estão solucionados. Nesse momento o relógio para de contar e o SLA é registrado. O usuário é informado da solução e das devidas ações necessárias para a correção do incidente.
- **Encerrado:** Na situação Encerrado se encontram os chamados que já foram finalizados e que tiveram a solução do mesmo aceita pelo usuário. Todos os chamados Finalizados devem

ser encerrados pelo cliente em até 3 dias úteis, de forma a registrar o sucesso na solução do incidente. Os chamados não Encerrados pelo cliente em até 3 dias úteis serão automaticamente encerrados pelo sistema.

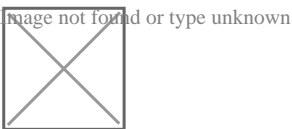
- **Cancelado:** Os chamados cancelados são aqueles abertos de forma equivocada e não contarão em nenhuma métrica de qualidade da Central de Serviços.

### 3. Acesso ao Suporte

#### 3.1 Acesso por meio telefônico

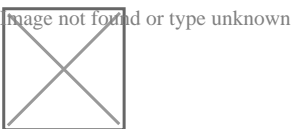
##### 3.1.1 Números de acesso

O acesso ao suporte através de meio telefônico se dará através dos seguintes números:



##### 3.1.2 Disponibilidade

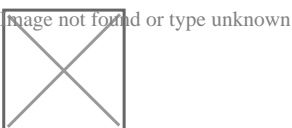
O suporte através de meio telefônico estará disponível de acordo com a tabela abaixo:



#### 3.2 Acesso por e-mail

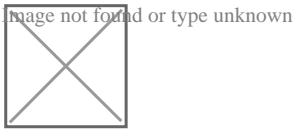
##### 3.2.1 Endereço de acesso

O acesso ao suporte através de e-mail se dará através dos seguintes endereços:



##### 3.2.2 Disponibilidade

O suporte através de e-mail estará disponível de acordo com a tabela abaixo:



### 3.3 Acesso pela Web (Área do cliente)

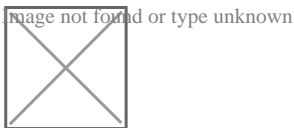
#### 3.3.1 A Área do cliente

É uma área do site da Cybersul, acessada pelo cliente e seus usuários através de senha específica. Na “Área do cliente” se encontram informações como:

- Dados do contrato;
- Dados do cliente;
- Alteração de senha;
- Chave de acesso ao sistema;
- Resumo financeiro;
- Base de conhecimento atualizada para dúvidas;
- Formulário para abertura de suporte;
- Relação de chamados abertos e finalizados, para acompanhamento;
- Relação de propostas emitidas, com possibilidade de aprovação pelo site;
- Última versão atualizada do sistema para download com a relação de alterações;
- Relação de todas as alterações do sistema,
- Área de download com as principais ferramentas utilizadas.

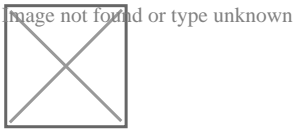
#### 3.3.2 Endereço de acesso

O acesso ao suporte através da área do cliente se dará através dos seguintes endereços:



#### 3.3.3 Disponibilidade

O suporte através da área do cliente estará disponível de acordo com a tabela abaixo:



### 3.4 Acesso pela Menu do sistema

#### 3.4.1 Endereço de acesso

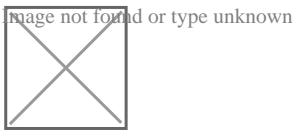
O acesso ao suporte através do Menu do sistema se dará através de Menu Outros > Abrir Chamado de Suporte

[AbrirChamado.png](#)

Image not found or type unknown

#### 3.4.2 Disponibilidade

O suporte através do Menu do sistema estará disponível de acordo com a tabela abaixo:



### 3.5 Pré-requisitos

Para o atendimento, o usuário deve atender os seguintes requisitos:

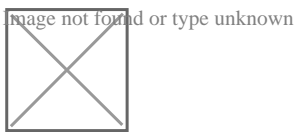
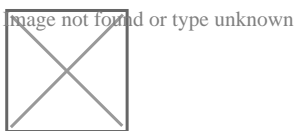
- Ter o problema constatado identificado, dúvida especificada ou levantamento da alteração solicitada definido;
- Possuir contrato de manutenção ativo;
- Não ter pendências financeiras,
- Acessar a Central de Serviços através de um dos meios de acesso especificados, devido ao risco do chamado não ser registrado, impactando no fluxo do incidente.

## 4. Fluxograma dos Chamados

### 4.1 Fluxograma sintético do incidente

Define o fluxo do incidente dentro da Central de Serviços, desde sua recepção até ser

encerramento.



## 5. Itens Atendidos

Os itens que serão atendidos pela equipe de suporte técnico encontram-se na documentação denominada “Catálogo de Serviços” e está disponível para download na “Área do cliente” ou pode ser solicitada por e-mail através do suporte técnico.

Nessa documentação se encontram as seguintes informações:

- Relação de itens atendidos pelo suporte técnico dentro do contrato de manutenção;
- Relação de itens atendidos pelo suporte técnico fora do contrato de manutenção;
- Relação de itens não atendidos pelo suporte técnico;
- Valores de chamados externos;
- Valores para treinamentos;
- Valores para desenvolvimento de novos itens;
- Valores para atendimento a clientes sem contrato de manutenção,
- Relação dos prazos de atendimento para cada item suportado.

Consulte a documentação “Catálogo de Serviços” para maiores esclarecimentos.

## 6. Responsabilidade do Cliente e Usuário

Para manter o sistema sempre estável e funcional, o cliente deve orientar seus usuários sobre os seguintes aspectos:

- Não alterar parâmetros do sistema sem um prévio contato com a equipe de suporte técnico;
- Não fazer alterações cadastrais que possam impactar nas regras de negócio do sistema;
- Não proceder com alterações nas estações, principalmente na emissora de notas fiscais, bem como não proceder com alterações no servidor do sistema, sem prévio consentimento



da equipe de suporte técnico;

- Manter-se treinado;
- Manter-se atualizado sobre os itens dessa documentação;
- Manter-se atualizado sobre os itens do “Catálogo de Serviços”;
- Ajustar-se aos prazos dos chamados;
- Ajustar-se aos horários de atendimento,
- Acessar sempre o suporte técnico através de um dos canais informados nessa documentação.

# Catálogo de Serviços

## 1. Objetivo

Esse catálogo de serviços lista e detalha aos clientes e usuários do serviço de suporte técnico da Cybersul Informática os itens que são atendidos pela equipe de suporte. Descreve também as prioridades para atendimento em cada uma das situações aqui informadas. Orienta o usuário a quem se dirigir caso sua solicitação esteja listada como um item não fornecido.

## 2. Informações Importantes

Para o bom uso desse documento é necessário conhecer alguns conceitos que serão adotados daqui pra frente, tanto aqui, como no contato com a equipe de suporte técnico.

### 2.1 Procedimento para acesso a central de serviços

É aconselhável a leitura prévia do documento “Procedimentos para acesso a Central de Serviços”, que detalha as formas de acesso, horários, prazos entre outros itens. Com base nessas informações é que a equipe de suporte técnico atenderá os incidentes recebidos. Essa documentação está disponível para download na “Área do cliente” ou pode ser solicitada por e-mail através do suporte técnico.

### 2.2 Clientes COM contrato de manutenção

Na aquisição das licenças do sistema, o cliente adquire junto um contrato de manutenção onde tem direito a solicitação de diversos serviços oferecidos. Esses serviços estão listados nesse catálogo de serviços, e aparecem como “INCLUSO”, quando oferecido. Cliente com contrato de manutenção tem direito as atualizações do software de âmbito legal bem como melhorias aplicadas pela Cybersul. Alguns serviços, como por exemplo, treinamentos, solicitações de alterações ou novas funcionalidades solicitadas pelo cliente, que não são oferecidas no contrato de manutenção, aparecem como “CONSULTAR” na coluna do valor ao lado do item, na coluna específica para clientes com contrato e deverão ser consultados os valores junto à área Financeira da Cybersul.

## 2.3 Cliente SEM contrato de manutenção

Para clientes que solicitaram o cancelamento do contrato de manutenção e por ventura necessitem de suporte técnico, os valores para todos os serviços oferecidos pelo suporte técnico deveram ser consultados junto à área Financeira da Cybersul. Clientes sem contrato de manutenção não terão direito as atualizações do software de âmbito legal bem como melhorias do mesmo, para execução do serviço será encaminhado para a área Comercial.

## 2.4 Valores

Os valores informados são referentes a 01 (uma) hora técnica. Nas condições informadas, sempre que houver faturamento ele será feito sobre o valor multiplicado pelo número de horas técnicas necessárias para a finalização da solicitação. O faturamento não terá frações de horas e serão contabilizadas com tolerâncias de 15 minutos, como nos exemplos abaixo:

Image not found or type unknown



## 2.5 Lista de Itens

A “Lista de itens” compõe todos os itens que são atendidos pelo suporte técnico, contemplado ou não no contrato de manutenção. Os itens que não são atendidos também estão listados, com uma indicação da pessoa mais aconselhada a orientar o usuário na resolução do incidente. Os itens que não estão listados não são atendidos pelo suporte técnico.

## 2.6 Tipos de Chamados

Todos os itens relacionados no item “5. Lista de itens” são para chamados acessados através dos meios disponibilizados no documento “Procedimento para acesso a Central de serviços”. Sempre que for solicitada uma visita técnica, o valor de hora técnica deverá ser consultado junto à área Financeira. Em ambos os casos quando fora das Sedes terá acréscimo do deslocamento.

# 3 Lista de Itens

## 3.1 Sistema





### 3.2 Infraestructura



# Fluxograma do Incidente

Image not found or type unknown



Image not found or type unknown



Image not found or type unknown



Image not found or type unknown



Image not found or type unknown



Image not found or type unknown

