

# 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

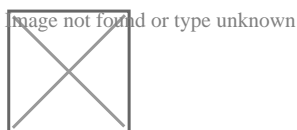
Na aquisição das licenças do sistema, o cliente adquire junto um contrato de manutenção onde tem direito a solicitação de diversos serviços oferecidos. Esses serviços estão listados nesse catálogo de serviços, e aparecem como “INCLUSO”, quando oferecido. Cliente com contrato de manutenção tem direito 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:



## 2.5 Lista de Itens

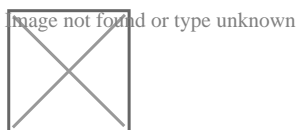
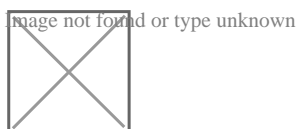
A “Lista de itens” compõe todos os itens que são atendidos pelo suporte técnico, contemplado ou não no contrato de manutenção. Os itens que não são atendidos também estão listados, com uma indicação da pessoa mais aconselhada a orientar o usuário na resolução do incidente. Os itens que não estão listados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





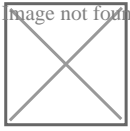


Image not found or type unknown



Image not found or type unknown

## 3.2 Infraestrutura



Image not found or type unknown



Image not found or type unknown

---

Revisão #2

Criado Fri, May 31, 2019 5:48 PM

Atualizado Thu, Feb 20, 2025 7:45 PM por [Denilson Klein](#)