

Minuta de acordo de serviços entre Priori e Digimer

Sistemas cobertos

1. Acsor, incluindo
 - 1.1. Replicador do banco de dados
 - 1.2. Administrador de garantia estendida
 - 1.3. Caixa
 - 1.4. Sincronizador de saldo central
2. Checkout, incluindo
 - 2.1. Observador
3. Rumo
4. Novos sistemas contratados

Serviços cobertos

1. Atender a solicitações dos usuários, encaminhando-as para resolução
2. Corrigir defeitos
3. Disponibilizar as atualizações dos sistemas para download
4. Orientar sobre as necessidades de equipamentos e software básico necessário
5. Instalação e autorização de uso do sistema Checkout. Estes serviços devem ser agendados com antecedência mínima de 2 dias úteis.
6. Fornecer documentação técnica dos sistemas
7. Fornecer documentação das alterações nos sistemas
8. Fornecer documentação de usuário dos novos sistemas desenvolvidos
9. Criação e alteração de relatórios personalizados, criação e alteração de layouts de relatórios e de documentos, limitado a 15 horas mensais, exclusivamente para o sistema Acsor, não cumulativas.

Horário de atendimento

1. Normal: 08:00 a 12:00 e 13:30 a 17:30, de segunda a sexta, exceto em feriados. Atendimento a casos do dia-a-dia, iniciados preferencialmente pela ferramenta de comunicação online.
2. Plantão: 17:30 a 23:00, de segunda a sexta. 08:00 a 23:00 nos sábados, domingos e feriados. atendimentos a casos de prioridade 1 e 2, iniciados pelo telefone de plantão. Durante o plantão o objetivo é identificar o problema, e encaminhar e orientar para uma solução, não necessariamente resolvendo o problema no ato do chamado.
3. Eventual: conforme disponibilidade, agendado com 2 dias úteis de antecedência. 2 ocorrências mensais, não cumulativas, sujeitas a orçamento prévio. Para casos em que alguma serviço deve ser feito fora do expediente normal das lojas.

Formas de atendimento

1. Ferramenta de comunicação online - AloPriori
2. Telefone
3. Pessoalmente, agendado com antecedência mínima de 5 dias úteis
4. Remoto
5. GP – sistema online de registro de incidentes
6. Email

Relatórios de acompanhamento dos serviços

1. Distribuição: sistema GP
2. Dados disponibilizados
 - 2.1. Evolução dos projetos novos
 - 2.2. Acompanhamento dos incidentes registrados
 - 2.3. Incidentes pendentes de tratamento
 - 2.3.1. por dependência da Priori
 - 2.3.2. por dependência da Digimer
 - 2.3.3. por dependência de terceiros
 - 2.4. Tempo demandado nas atividades cobertas pela franquia e nas atividades não cobertas

Comunicação

Os eventos de comunicação originados na Priori serão publicados no sistema GP, na página Notícias. As comunicações originadas na Digimer devem ser feitas por email.

Documentação

Novos sistemas e novas funcionalidades em sistemas existentes serão documentados no site de documentação online. Cabe à Digimer orientar os usuários e institucionalizar a consulta a essa documentação

Treinamentos

Novos sistemas e novas funcionalidades podem incluir treinamentos. Os treinamentos pode ser feitos

1. Remotamente
2. Na Digimer
3. Na Priori

Os treinamentos podem ser dirigidos para um usuário multiplicador, ou para um grupo de usuários definido pela Digimer. Quando o treinamento é dirigido a um usuário multiplicador, cabe a este fazer o treinamento dos demais usuários e produzir a documentação necessária.

Requisitos – disponibilizados pela Digimer

1. Acesso remoto configurado e disponível
2. Usuários treinados
3. Infraestrutura de software e hardware conforme os requisitos dos sistemas
4. Indicar uma pessoa responsável por cada área dos sistemas

Não coberto

1. Despesas de deslocamento e estadia
2. Assistência em softwares de terceiros
3. Assistência em hardware
4. Configuração de hardware
5. Configuração de redes
6. Configuração de servidores (software e hardware)
7. Configuração de regras fiscais e regras de negócio
8. Cópia e recuperação de banco de dados
9. Reinstalações em caso de troca de equipamentos ou sistema operacional
10. Adaptações para atender novos equipamentos ou sistema operacional
11. Instalação em terminais de usuários (Estações de trabalho)
12. Consultoria legal
13. Homologações e certificações exigidas pela Digimer e/ou fisco
14. Correção de problemas causados por erros de operação
15. Correção de problemas causados por erros de configuração
16. Correção de problemas causados por erros de ambiente
17. Treinamento de novos usuários
18. Criação e documentação de processos internos
19. Criação e alteração de relatórios personalizados além da franquia
20. Criação e alteração de layouts de relatórios e documentos além da franquia
21. Monitoramento de
 1. Rede
 2. Bancos de dados
 3. Replicadores
 4. Observadores
 5. Sincronizadores
 6. Comunicação

Estes e outros serviços não cobertos podem ser executados pela Priori, mediante análise, orçamento e agendamento prévio.

Incidentes

Incidente: por definição, é um acontecimento imprevisível que modifica o desenrolar esperado e normal de uma ação e provoca uma interrupção e/ou inconveniente.

No sentido prático, qualquer coisa que afete o bom funcionamento do sistema; uma solicitação de alteração; um pedido de informação sobre o uso do sistema.

Cada incidente deve ser reportado à equipe de suporte Priori. Os casos de alta prioridade (1 e 2) devem ser comunicados online, e os de baixa prioridade (3 a 5) devem ser lançados no sistema gp.

Os incidentes serão analisados e classificados

1. Quanto ao motivo, como
 - 1.1. **Nova funcionalidade:**
Quando a funcionalidade não existe. Sempre sujeita a orçamento prévio.
 - 1.2. **Adequação:**

Quando a funcionalidade existe e é executada conforme planejado, mas a necessidade mudou (legislação ou objetivos da empresa, p.ex.). Adequações podem gerar novas funcionalidades.

1.3. Melhoria:

Quando a funcionalidade existe e executa corretamente, mas precisa ser melhorada em termos de velocidade ou facilidade de operação. Melhorias podem gerar novas funcionalidades.

1.4. Defeito:

Quando a funcionalidade existe, mas não é executada de acordo com o planejado.

Quando o usuário precisa executar alguma ação no sistema e não consegue, obtendo mensagens de erro ou resultados errados.

Quando algum procedimento está em desacordo com a legislação vigente na época do desenvolvimento.

1.5. Erro de operação:

Quando o usuário, por vontade própria, ou por desconhecimento, ou por engano, executar determinada ação que leva à perda ou alteração de informação importante.

Quando o usuário executar determinada ação que vai contra as normas legais e/ou da empresa.

1.6. Falta de conhecimento:

Quando o usuário não tem conhecimento da tarefa a ser realizada, ou não tem conhecimento sobre como realizar a tarefa no sistema.

1.7. Erro de ambiente:

Problemas de configuração no próprio sistema, de responsabilidade da Digimer, como operações fiscais, tributações, privilégios...

Quando o usuário tenta executar determinada ação e não está autorizado.

Quando o usuário não tem acesso ao sistema devido a um problema na infraestrutura (estação, servidor, rede, configurações...).

Falhas ou problemas nos equipamentos ou software básico (servidores, roteadores, sistema operacional...).

Falhas ou problemas de configuração nos equipamentos auxiliares (impressora, ecf, leitor de código de barras...).

2. Quanto à prioridade, levando em conta os níveis urgência e o impacto

2.1. Urgência:

1-Alta. O problema já se manifestou, ou está na iminência de se manifestar.

2-Média.

3-Baixa. Existe prazo definido para a correção do problema, e esse prazo é superior a 20 dias.

2.2. Impacto

1-Alto. Existe risco de perda financeira. Existe risco à segurança dos dados. Existe risco à segurança jurídica no negócio.

2-Médio.

3-Baixo. Existem formas de contornar o problema causado. O problema não afeta o funcionamento normal da empresa. Os danos causados podem ser revertidos no futuro.

Definição de prioridade

Prioridade		Impacto		
		1-Alto	2-Médio	3-Baixo
Urgência	1-Alta	1	2	3
	2-Média	2	3	4
	3-Baixa	3	4	5

Tempo para atendimento com base na prioridade definida

Prioridade	1	2	3	4	5
Tempo de atendimento	1 hora	8 horas	2 dias úteis	5 dias úteis	10 dias úteis

O tempo definido nesta tabela é o tempo para atender à solicitação e encaminhar para resolução, e não o tempo para resolver o problema. O tempo de resolução vai ser estimado após o levantamento detalhado do problema.