



Book de
Implantação/Processos
Microvix



1 SUMÁRIO

2	INTRODUÇÃO.....	3
3	REQUISITOS DO SISTEMA - HARDWARE E REDE.....	5
4	IMPRESSORAS FISCAIS (ECF).....	7
4.1	IMPRESSORAS FISCAIS HOMOLOGADAS (ECF)	8
4.1.1	MEIOS DE PAGAMENTOS E TOTALIZADORES	9
4.1.2	ALÍQUOTAS DO ESTADO	9
5	NFC-E (NOTA FISCAL DO CONSUMIDOR ELETRÔNICO / CUPOM FISCAL ELETRÔNICO)	10
6	SAT (SISTEMA AUTENTICADOR E TRANSMISSOR DE CUPONS FISCAIS ELETRÔNICOS)	12
7	IMPRESSORAS NÃO FISCAIS HOMOLOGADAS (NFC-E/SAT)	14
8	NF-E (NOTA FISCAL ELETRÔNICA)	15
9	pos (MAQUINETA SEM FIO).....	16
10	TEF	17
10.1	ATIVAÇÃO TEF DEDICADO.....	18
10.1.1	OPERADORA CIELO	18
10.1.2	OPERADORA REDECARD.....	19
10.1.3	BANDEIRA AMERICAN EXPRESS.....	19
10.1.4	BANDEIRA HIPERCARD	19
11	CÓDIGO DE BARRAS.....	20
11.1	LEITOR DE CÓDIGO DE BARRAS	20
12	CERTIFICADO A1 E A3	21
13	PARAMETRIZAÇÃO TRIBUTÁRIA	22
14	IMPLANTAÇÃO PRESENCIAL	23
14.1	CERTIFICAÇÃO CHILLI BEANS	24
14.1.1	PROCESSO – CERTIFICAÇÃO CHILLI BEANS	24
14.1.2	FLUXO DO PROCESSO	25
15	ATIVAÇÃO REMOTA.....	26

16	VALIDAÇÃO DA IMPLANTAÇÃO	27
17	ROTEIRO DE IMPLANTAÇÃO PRESENCIAL.....	28
18	ANEXOS - DOCUMENTOS TÉCNICOS.....	30
19	CONTATO COMERCIAL E SERVIÇOS	35
20	CHAVE DE ACESSO / SEGURANÇA	36
21	SUPORTE – LINX MICROVIX	37
21.1	RELACIONAMENTO COM O SUPORTE.....	37
21.1.1	CONTEMPLADO NO ESCOPO DE ATENDIMENTO:	37
21.1.2	NÃO CONTEMPLADO NO ESCOPO DE ATENDIMENTO:.....	37
21.1.3	SOLICITANDO PERMISSÃO DE ACESSO	38
21.2	CANAIS DE ATENDIMENTO	38
21.2.1	SUPORTE TÉCNICO.....	38
21.3	PRAZOS OPERACIONAIS	41
21.4	SOLUÇÃO DOS CHAMADOS	42
21.5	PESQUISA DE SATISFAÇÃO	43
21.6	ATUALIZAÇÃO DE VERSÕES	43
21.6.1	LINX MICROVIX ERP	43
21.6.2	LINX MICROVIX POS.....	43
21.7	ESCALATION LIST.....	44
22	SUPORTE FINANCEIRO	45
22.1	PORTAL FINANCEIRO	45
22.1.1	FINANCEIRO - PRINCIPAIS QUESTIONAMENTOS	46
22.1.2	FINANCEIRO – FLUXO DE COBRANÇA/ BLOQUEIO	47

Neste documento estão todos os requisitos necessários para a implantação do sistema LINX MICROVIX. São requisitos técnicos relacionados aos equipamentos necessários para a implantação e funcionalidade do sistema.

Lembrando que, sem o atendimento dos requisitos descritos neste documento, o sistema não será implantado, por isso é de extrema importância à leitura deste material e questionamento sobre qualquer variação.

3 REQUISITOS DO SISTEMA - HARDWARE E REDE



Sistemas Operacionais compatíveis

Windows 10 (64bits)	Todas as edições, exceto Mobile e Embedded
---------------------	--

1. Pré-Requisitos:

- ✓ .NET Framework 4.5;
- ✓ Internet Explorer 11.0 ou superior;
- ✓ MS SQL Server Express 2014.
- ✓ Estes requisitos devem ser atendidos no computador da loja que será instalado o Microvix POS.
- ✓ Computador com processador de 2.3Ghz (Intel I3 ou similares) ou superior;
- ✓ Memória por sistema operacional:
- ✓ 6GB de RAM (600 MB disponível) para Windows 10.
- ✓ Placa de vídeo compatível com DirectX 9 que seja executada em uma resolução de vídeo de 1024 x 768;
- ✓ Placa de rede, padrão 10/100;
- ✓ Teclado e mouse;
- ✓ Monitor Touch Screen (opcional);
- ✓ Impressora fiscal homologada;
- ✓ Saída serial
- ✓ 6 portas USB integrada:
 - Mouse
 - Teclado
 - Impressora Fiscal
 - Leitor Código de Barra
 - SAT (apenas São Paulo)
 - Porta Extra
- ✓ Internet com 3MB para download e 256 Kb para upload (por terminal).
- ✓ Rede local com acesso à internet, para conexão do SAT com a SEFAZ (o ponto de rede precisa estar ligado diretamente ao equipamento SAT, que por sua vez será conectado ao computador – (o SAT funcionará como um roteador).

2. Requisitos de Conectividade (APENAS PARA SAT):

- ✓ Conectividade: efetue a criação das Regras de Exceção de conectividade de saída de dados nos seus Firewalls:
 - Portas TCP 80 e 443, e UDP 123;
 - Liberar o endereço: "linxsaas.com.br" junto a porta "80";
 - Criar uma regra que libera o IP: 189.36.2.179:80

Maiores Dúvidas, acessar os links abaixo:

Requisitos Mínimos de Ambiente Linx Microvix | POS NFC-e

• http://documentacao.microvix.com.br/Doc_Tecnica/Requisitos%20Mínimos%20de%20Ambiente%20Linx%20Microvix%20POS%20NFC-e.html

Requisitos Mínimos de Ambiente Linx Microvix | POS SAT

• http://documentacao.microvix.com.br/Doc_Tecnica/Requisitos%20Mínimos%20de%20Ambiente%20Linx%20Microvix%20POS%20SAT.html

Requisitos Mínimos de Ambiente Linx Microvix | POS PAF-ECF

• http://documentacao.microvix.com.br/Doc_Tecnica/Requisitos%20Mínimos%20de%20Ambiente%20Linx%20Microvix%20POS%20PAF-ECF.html

4 IMPRESSORAS FISCAIS (ECF)



Trata-se de um equipamento automatizado que emite cupons e outros documentos fiscais, registrando os dados relativos à quantidade, descrição e valor das mercadorias ou serviços prestados, acumulando-os em totalizadores e contadores específicos, gerando relatórios consolidados e calculando o imposto devido na comercialização de cada produto.

O ECF (Emissor de Cupom Fiscal) é um equipamento que tem por objetivo facilitar a emissão de documentos fiscais pelo estabelecimento comercial, em especial nas situações de venda a consumidor final.

Em linhas gerais, seu funcionamento é bem simples:

1. O caixa digita os dados da venda em um programa de computador (Microvix POS) ligado ao ECF;
2. Os dados digitados são enviados ao ECF;
3. O cupom fiscal é impresso pelo ECF em 2 vias. A primeira via, sempre em papel, é entregue ao consumidor. A segunda, para guarda do estabelecimento comercial, pode ser em papel (chamada de “Fita Detalhe”) ou em forma de arquivo eletrônico (chamada de “Memória de Fita Detalhe”), dependendo do equipamento. Atualmente os novos ECF comercializados somente trabalham com MFD.
4. Ao final do mês o contribuinte verifica por meio de relatórios emitidos pelo ECF o total a ser escriturado para fins de apuração do imposto a ser pago.

Para mais informações, acesse http://www.pfe.fazenda.sp.gov.br/guia_procedimentos_ecf_01.shtm#1

Se a loja opera num Estado com obrigação de impressora fiscal, a mesma deve estar **lacrada** e disponibilizada no dia da implantação do sistema.

As informações sobre o sistema ou a **Declaração Conjunta** para procedimento do lacre da impressora fiscal devem ser solicitada com pelo menos 10 dias de antecedência através do e-mail

declaracao.conjunta@linx.com.br

Mesmo se a loja já possua ECF, os dados do fornecedor de software devem ser atualizados junto a SEFAZ.

Em alguns Estados a SEFAZ obriga a realização de testes de operação da impressora antes da lacração.

Não pode ser utilizado qualquer tipo de adaptador para a conexão da impressora com o computador.

Exemplo: Adaptador de Serial para porta USB.

4.1 IMPRESSORAS FISCAIS HOMOLOGADAS (ECF)

Segue abaixo a relação das impressoras indicadas e homologadas pela SEFAZ junto ao sistema.

Qualquer outra impressora fora desta lista não será aceita.

IMPRESSORAS FISCAIS HOMOLOGADAS COM O MICROVIX POS			
MARCA	MODELO	MARCA	MODELO
BEMATECH	MP-20 FI II	DARUMA	MACH2
BEMATECH	MP-25 FI	DARUMA	MACH3
BEMATECH	MP-40 FI II	ELGIN	ELGIN 200
BEMATECH	MP-50 FI	ELGIN	ELGIN 300
BEMATECH	MP-2000 TH FI	ELGIN	ELGIN FIT
BEMATECH	MP-2100 TH FI	ELGIN	ZPM / 1FIT LOGGER
BEMATECH	MP-3000 TH FI	ELGIN	IF 6000TH
BEMATECH	MP-4000 TH FI	ELGIN	K
BEMATECH	MP-4200 TH FI	ELGIN	X5
BEMATECH	MP-4200 TH FI I (BLINDADA)	EPSON	TM-H6000 FBII
BEMATECH	MP-4200 TH FI II (BLINDADA)	EPSON	TM-T81 FBII
DARUMA	FS-345	EPSON	TM-T88 FBII
DARUMA	FS-600 / FS-600 USB	EPSON	TM-T900F
DARUMA	FS-700H	SWEDA	IF ST120
DARUMA	FS-700L	SWEDA	IF ST200
DARUMA	FS-700M	SWEDA	IF ST2000
DARUMA	FS-800I	SWEDA	IF ST2500
DARUMA	MACH1		

Importante: Para o estado de Santa Catarina se faz necessário o uso da impressora blindada.

Para o correto funcionamento dos equipamentos BLINDADOS será necessário realizar os procedimentos descritos no tópico 5.1 neste link ([clique aqui](#)).

4.1.1 MEIOS DE PAGAMENTOS E TOTALIZADORES

Para funcionamento adequado da Impressora Fiscal junto ao sistema, devem ser cadastrados todos os meios de pagamento e totalizadores não fiscais relacionados abaixo:

Meios de Pagamento	Vinculado	Totalizadores não fiscais
Dinheiro	N	Sangria
Chq. Vista	N	Suprimento
Chq. Prazo	N	Recebimentos
Crediário	N	Relatório Gerencial
Cartão Débito	S	Vale Troca
Cartão Crédito	S	DAV Emitidos
Convenio	N	Antecipação
Vale	N	
Sinal	N	
Antecipação	N	

4.1.2 ALÍQUOTAS DO ESTADO

Para o funcionamento adequado, devem ser cadastradas na ECF, as alíquotas do Estado referente aos produtos, sob consulta e orientação do contador (mesmo que a empresa seja do Simples Nacional).

5 NFC-E (NOTA FISCAL DO CONSUMIDOR ELETRÔNICO / CUPOM FISCAL ELETRÔNICO)



A NFC-e (Nota Fiscal do Consumidor Eletrônico) é um documento eletrônico (arquivo de computador) que substituirá as notas fiscais de venda ao consumidor, modelo 2 e o CF - Cupom Fiscal emitido pelo ECF, com grandes vantagens para as empresas, para o Fisco e para a sociedade, tais como:

- Simplificação de obrigações acessórias (dispensa de impressão de Redução Z e Leitura X, Mapa Resumo, Lacres, Revalidação, Comunicação de ocorrências, Cessão etc.);
- Dispensa de Intervenção Técnica
- Transmissão em tempo real ou on-line da NFC-e;
- Uso de novas tecnologias de mobilidade (smartphone, tablet, notebook e outros);
- Integração de plataformas de vendas físicas e virtuais.

A NFC-e é emitida pelo contribuinte utilizando um Programa Emissor (Microvix POS), que deve ser instalado nos computadores da empresa.

Após ser preenchida e assinada eletronicamente (com “Certificado Digital”) a NFC-e é transmitida pela internet para a SEFAZ

Para utilizarmos o NFC-e, existem 2 (duas) formas de adesão, uma voluntária e outra obrigatória.

Na primeira, qualquer contribuinte poderá aderir ao novo modelo fiscal, antecipando-se ao seu prazo de obrigatoriedade.

Na segunda, será a partir do cronograma de obrigatoriedade, a empresa deve consultar seu contador e solicitar o credenciamento junto a SEFAZ.

Cada estado tem sua particularidade, é importante a **participação e orientação do seu contador**.

Para os estados obrigatórios do uso do Cupom Fiscal Eletrônico (NFC-e) ou nos casos de adesão voluntária é necessário enviar os seguintes documentos previamente a inauguração da loja.

- ✓ Check List de NFC-e preenchido:
http://documentacao.microvix.com.br/diversos/Checklist_NFC-e.docx
- ✓ Certificado Digital **Modelo A1** em formato.pfx;
- ✓ Senha do Certificado Digital (preencher no checklist);
- ✓ CSC Token de Homologação e de Produção (emitir no site do SEFAZ);
- ✓ CSC token de produção (emitir no site do SEFAZ).



*** O Certificado digital deve ser enviado por e-mail em formato pfx (foto ao lado).*

Existem 2 (dois) modelos de Certificado A1, o e-NFe e o e-CNPJ.

*** Importante validar com o contador qual modelo ele precisará, pois qualquer um dos dois, ambos são homologados pelo sistema.*

**** Para ativação no Estado do Paraná**, é necessário realizar o Cadastro de Autorização de Uso de Sistema e ainda informar o Código de Credenciamento na Sefaz e encaminhar o Pedido de Uso para a Linx, através do e-mail declaracao.conjunta@linx.com.br.

Após a liberação do pedido o CSC (Código de Segurança do Contribuinte) estará liberado para as configurações.

Paraná (PR)	Credenciado Código Sistemas para NFC-e - 72788
--------------------	---

Recomenda-se a consulta e orientação do seu contador, mesmo que a empresa seja do regime Simples. O NFC-e só utiliza **Impressoras Não Fiscais**. Verifique os modelos homologados com o Linx/Microvix no tópico “5.3 - Impressoras Não Fiscais Homologadas”, mais abaixo.

Nota: O CSC - Código de Segurança do Contribuinte é fornecido pela Secretaria da Fazenda de cada Estado (SEFAZ). Para a emissão de uma NFC-e é necessário este código para validação do documento. O CSC Gerado é válido para todos os CNPJ's que possuam a mesma raiz e sejam do mesmo Estado Federativo. Esta geração deve ser realizada para Ambiente de Homologação e Produção, conforme orientação de cada SEFAZ.

6 SAT (SISTEMA AUTENTICADOR E TRANSMISSOR DE CUPONS FISCAIS ELETRÔNICOS)

O SAT-CF-e é um Sistema Autenticador e Transmissor de Cupons Fiscais Eletrônicos (CF-e) que tem por objetivo documentar, de forma eletrônica, as operações comerciais do varejo dos contribuintes do Estado de São Paulo.

Para isso cria:

- Um novo modelo de documento fiscal eletrônico, o Cupom Fiscal Eletrônico – SAT (CF-e-SAT), aderente ao modelo da Nota Fiscal Eletrônica (NF-e);
- Um novo padrão de equipamento de baixo custo, o SAT, para gerar, autenticar com validade jurídica e transmitir, via Internet, os CF-e-SAT emitidos pelos estabelecimentos comerciais.

O CF-e-SAT é um documento fiscal eletrônico, emitido, armazenado e transmitido automaticamente pelo equipamento SAT, de existência apenas digital, que serve para documentar uma operação de circulação de mercadorias no varejo. Sua validade jurídica é garantida pela assinatura digital feita pelo equipamento SAT por meio do seu Certificado Digital.

Como o CF-e-SAT só existe na forma eletrônica, o consumidor receberá como comprovante de sua aquisição o chamado Extrato do CF-e-SAT.

Com o CF-e-SAT, procura-se estabelecer um novo padrão para o varejo: documento fiscal válido é o Documento Fiscal Eletrônico existente na base de dados do Fisco. Este padrão é similar ao atualmente utilizado pela NF-e.

Para mais informações, acesse http://www.fazenda.sp.gov.br/sat/fac_SAT_20120905.pdf

Lojas operantes nos estados onde a obrigatoriedade seja o equipamento SAT será necessário enviar o seguinte documento:

- ✓ Check List de SAT, preenchido;
- ✓ Certificado digital modelo A1 em formato .pfx;
- ✓ Senha do certificado digital (preencher no checklist);
- ✓ Equipamento do SAT homologado com o Microvix. As marcas homologadas são Sweda/Dimep, qualquer modelo.

Os requisitos acima devem ser enviados até 5 dias antes da implantação, pois precisamos realizar cadastros internos para funcionamento do SAT. A empresa já deve estar habilitada como emissor de nota fiscal junto a SEFAZ estadual. As informações sobre o fornecedor de software para habilitar a loja no SEFAZ devem ser solicitadas através do e-mail declaracao.conjunta@linx.com.br.

O equipamento do SAT deve ser desbloqueado pelo fornecedor e vinculado com a SEFAZ.

Após concluir com sucesso a vinculação do SAT ao CNPJ do estabelecimento, efetue a instalação física do equipamento de acordo com as instruções do fabricante.

Segue abaixo relação dos modelos SAT homologados pelo sistema:

MARCA	MODELO
DIMEP	D-SAT
SWEDA	SS1000
BEMATECH	RB-1000 FI

Para o Estado de São Paulo, têm-se a opção de Contingência em NFC-e, neste caso é necessário informar o CSC (Código de Segurança do Contribuinte).

**Importante: Informar previamente a instalação do sistema que utilizará a contingência.*

***Atualmente, somente o Estado de São Paulo está obrigado ao uso do equipamento SAT.*

**** Anexo I (Como Vincular SAT)*

7 IMPRESSORAS NÃO FISCAIS HOMOLOGADAS (NFC-E/SAT)



Segue abaixo a relação das impressoras indicadas e homologadas pela SEFAZ junto ao sistema. Qualquer outra impressora fora desta lista não será aceita pela fiscalização.

IMPRESSORA NÃO FISCAIS HOMOLOGADAS COM O MICROVIX POS

MARCA	MODELO
BEMATECH	MP-4000 TH
BEMATECH	MP-4200 TH
SWEDA	SI 300 S
SWEDA	SI 300 L

MARCA	MODELO
DARUMA	DR 700 H
DARUMA	DR 700 M
DARUMA	DR 700 LP
DARUMA	DR 700 L

8 NF-E (NOTA FISCAL ELETRÔNICA)

<p>DANFE Documento Auxiliar da Nota Fiscal Eletrônica</p> <p>0- ENTRADA 1 1- SAÍDA</p> <p>Nº000.000.001 SÉRIE900 FOLHA 1/1</p>	
<p>CHAVE DE ACESSO</p> <p>3510 0203 7948 9400 0127 5590 0000 0000 0100 0000 0019</p>	
<p>Consulta de autenticidade no portal nacional da NF-e www.nfe.fazenda.gov.br/portal ou no site da Sefaz autorizadora</p>	
<p>PROTOCOLO DE AUTORIZAÇÃO DE USO</p> <p>23510000000036611/02/201020:54:00</p>	

O módulo de NF-e (Nota Fiscal Eletrônica) do Linx Microvix | ERP, permite gerar documentos fiscais eletrônicos, modelos 1 e 1A (através do modelo 55 - Nota Fiscal Eletrônica), com validade jurídica para o encaminhamento à Secretaria de Fazenda Estadual, com critérios técnicos para a integração entre os Portais das Secretarias da Fazenda dos Estados e os sistemas das Lojas.

Para utilização de NF-e é necessário enviar os seguintes documentos:

- ✓ Check List de NF-e preenchido, será enviado pelo seu Gerente de Relacionamento Linx;
- ✓ Certificado digital modelo A1 (formato .pfx);
- ✓ Senha do Certificado Digital (preencher no Check List).

Para ativação no estado no Paraná, é necessário realizar o Cadastro de Autorização de Uso de Sistema e informar o Código de Credenciamento na SEFAZ e encaminhar o Pedido de Uso para a Linx através do e-mail, declaracao.conjunta@linx.com.br.

Após a liberação do pedido estará liberado para as configurações.

Paraná (PR)	Credenciado Código Sistemas para NFE - 72568
--------------------	---



****O Certificado digital deve ser enviado por e-mail em formato pfx, (conforme foto ao lado).**

****Existe 2 (dois) modelos de certificado A1, o e-NFe e o e-CNPJ. Importante validar com o contador qual modelo ele precisará, pois qualquer um dos dois é homologado pelo sistema.**

**** Anexo II (Como baixar o arquivo.pfx)**

9 POS (MAQUINETA SEM FIO)

A maquina de cartão (POS) é utilizada para realizar cobranças de valores de crédito e débito.

Recomendamos utilizar a maquineta POS como segunda opção, no caso de excesso de movimento no PDV ou em caso da falta de conexão com a internet, que impossibilita o uso do Pinpad TEF.

Vantagens

- Mais mobilidade dentro do PDV - Não tem fio.
- Opera com sinal de celular (GPRS) – Não precisa de internet.

Desvantagens

- Risco da venda não ser lançada no ato.
- Risco do cliente sair sem cupom fiscal e garantia do produto.
- Erro de digitação – Cobrança de valores divergentes referente a venda.
- Risco de fraude – Troca de máquina, entre outras práticas.

Importante: Verifique se o uso da maquineta sem fio (POS) é permitido no seu estado.

O Pin pad (equipamento leitor dos cartões) poderá ser alugada das redes através dos contatos abaixo:

Contato das Redes:

Cielo: 4002.8868 (capitais e regiões metropolitanas)
0800.570.6868 (demais localidades)
OU

Redecard: 4001.4433 (capitais e regiões metropolitanas)
0800.78.4433 (demais localidades).

Informações que talvez solicitarão:

Nº da linha X25 ou cód. DTE = Embratel 15107610 e OI 1101034868
Nome do aplicativo = D-TEF multiloja (idem DTEF HOSPEDADO)
Empresa responsável = DIREÇÃO Processamento de Dados Ltda.
Modelo do Pin pad = Gertec PPC900 (indiferente se USB ou Serial).

10 TEF



BENEFÍCIOS LINX			TEF	
ECONOMIA	AGILIDADE	ACESSO WEB	SEGURANÇA	OUTRAS VANTAGENS
A Linx oferece toda a infraestrutura necessária para a operação de TEF	Realização simultânea de vendas com cartão em mais de uma caixa e com melhor performance: transações realizadas em segundos	Consultas em tempo real de todas as transações de débito e crédito realizadas por meio do TEF	Os dados das vendas com cartão ficam registrados automaticamente no sistema, eliminando a possibilidade de erro humano	Além de suporte técnico especializado para o varejo, você tem serviços agregados como correspondente bancário, recarga de celulares pré-pagos, consulta de cheques entre outros

Pontos Importantes:

- 1. É muito importante validar com o seu contator a obrigatoriedade ou não da utilização do TEF no seu estabelecimento.**
- 2. Caso a empresa queira adquirir o modulo TEF, o solicitante deverá solicitar a Equipe Comercial (Leonardo Duarte).**
- Atenção, mesmo que o roteamento seja realizado por 1 (uma) ou mais operadora, só será necessário 1 (um) **PINPAD**.

Segue abaixo a relação dos PINPAD homologados:

PINPAD HOMOLOGADOS COM O MICROVIX POS	
MARCA	MODELO
GERTEC	PPC 900 USB PPC 910 USB PPC 920 USB Versão do firmware 1.0.7 ou superior
INGENICO	IPP 320 USB IPP 350 USB
VERIFONE	VX820

10.1 ATIVAÇÃO TEF DEDICADO

Para ativação do TEF dedicado Microvix é necessário providenciar as seguintes informações:

- Número do estabelecimento;
- Número lógico para TEF dedicado;
- Roteamento prioritário (no caso de utilizar mais de uma operadora).

A ativação do TEF é realizada de forma remota.

Por isso verifique também o capítulo sobre “Ativação Remota”.

Para ativação do TEF preencha o checklist de TEF e encaminhe ao seu Gerente de Relacionamento Linx: http://documentacao.microvix.com.br/diversos/Checklist_TEF.doc.

Segue abaixo os procedimentos para ativação do TEF Dedicado para cada operadora.

10.1.1 OPERADORA CIELO

O cliente deve solicitar o convênio / cadastro com a operadora.

Após ser finalizado o cadastro, a CIELO irá informar ao cliente o convênio (código do estabelecimento).

Com a finalização desta etapa, o cliente deverá realizar a solicitação do número lógico para o TEF dedicado, através do número de telefone: 4002-8868 opção 1.

Segue os dados necessários para realizar a solicitação:

Número do circuito X25 local	11137254
Fornecedor X25 local	Embratel
Versão do Software do PIN PAD (Visualizar no visor do terminal)	
Nome e versão do módulo TEF que está sendo utilizado na loja	Visanet dedicado 4.1
Software house responsável pelo fornecimento e manutenção do módulo TEF	Software Express
Nome e versão da automação comercial que estão sendo utilizados na loja	Microvix ERP 1.0
Software house responsável pela instalação e manutenção do sistema	Microvix Software S/A

10.1.2 OPERADORA REDECARD

O cliente deve solicitar o convênio/cadastro com a operadora REDECARD.

O cliente (franqueado) deve realizar a solicitação do número lógico para o TEF dedicado.

Segue abaixo os dados necessários para realizar a solicitação de número lógico para o TEF dedicado:

Marca e modelo do PIN PAD	
Marca do Software (Empresa desenvolvedora / Versão)	Software Express / SITEF 4.1
Número da RENPAC	DTE Local ou X25 = 11137254 Embratel
Quantidade de check out (quantidade de caixas)	
Marca do computador (Dell, HP, Acer, computador montado, etc)	
Código do estabelecimento (gerado pela REDECARD quando for feito o convênio)	

10.1.3 BANDEIRA AMERICAN EXPRESS

O roteamento é realizado pela Cielo, porém, o cliente deverá também ter o convênio com a Bandeira. Procedimento válido apenas se o cliente possui cadastro com a Operadora CIELO e tiver número lógico para TEF dedicado gerado pela Operadora CIELO.

10.1.4 BANDEIRA HIPERCARD

A bandeira da operadora Hipercard atualmente é roteada pela operadora REDECARD.

Procedimento válido apenas se o cliente possui cadastro com a operadora Redecard e tiver o número lógico para o TEF dedicado gerado pela REDECARD.

11 CÓDIGO DE BARRAS

11.1 LEITOR DE CÓDIGO DE BARRAS



Indicamos as marcas relacionadas abaixo, entretanto não há restrição em relação a outras marcas.

MARCA
BEMATECH
METOLOGIC
MOTOROLA

12 CERTIFICADO A1 E A3



O certificado digital é necessário para a assinatura digital de todos os documentos enviados para a SEFAZ.

Assinar um documento digitalmente é garantir que este documento foi gerado pela empresa proprietária deste certificado, impossibilitando fraudes e utilização indevida por terceiros.

A Linx recomenda o **certificado digital A1** (e somente o A1) por tratar-se de um “**arquivo digital**” que permite o seu arquivamento em seus servidores criptografados e protegidos.

Não indicamos o certificado digital A3 por permitir somente sua utilização conectada em uma máquina (computador da loja), não permitindo a sua utilização nos servidores da Linx por tratar-se de um dispositivo físico (pen-drive ou cartão), correndo o risco de ser acessado por terceiros não autorizados.

14 IMPLANTAÇÃO PRESENCIAL

Para a primeira loja da rede, o **treinamento presencial é obrigatório**, tendo duração mínima de 16 horas. No treinamento será abordado as rotinas de Retaguarda e de Vendas, conforme roteiro de implantação descrito nos anexos técnicos.

A LINX sempre aloca o consultor mais próximo para diminuir os custos, porém pode haver restrições de datas. O cliente sempre será informado antes de qualquer alocação.

O treinamento será realizado antes da abertura da loja, com a participação integral dos principais responsáveis por esta nova operação. É importante que haja infraestrutura adequada considerando o número de pessoas a serem treinadas e a instalação dos equipamentos.

Além da assinatura do contrato, a Linx precisa de outras informações para a implantação do sistema, tais como: Check-List, Certificados Digitais, Token, etc...

Temos atividades internas de cadastramento, liberações e conferências, além de tempo para alocar consultores e preparar os ambientes. Por isso, todo este material deve ser enviado para a Linx com **20 dias úteis de antecedência a inauguração da loja**.

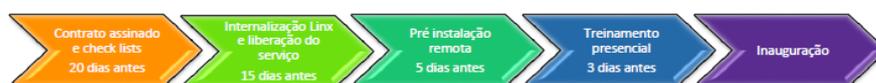
Importante: Uma pré-instalação será feita de forma remota antes da visita do consultor para melhor aproveitamento do treinamento. Para isto, precisamos de uma boa internet (conforme especificado nos requisitos no início do documento), da máquina que fará as vendas e dos acessórios físicos (ex.: impressora ECF/SAT, cabos).

Lead-time geral para lojas presenciais:



SLA

- Confecção do Contrato:
 - Até 72 horas (03 dias úteis) após receber e-mail formal (com todas as documentações contrato social, CNPJ, IE e dados do franqueado telefone e e-mail);**Total: 03 Dias**
- Após recebimento do Contrato Assinado, certificado modelo A1 e Check Lists:
 - Até 24 horas (01 dia útil) para Vendas Internas encaminhar à Internalização de Pedidos;
 - Até 48 horas (02 dias úteis) para I.P aprovar os contratos e liberar faturamento;
 - Até 24 horas (01 dia útil) para faturamento liberar banco de horas para execução do serviço.**Total: 04 Dias**
- Para que a Equipe de Serviço faça o contato com cliente para agendamento:
 - Até 72 horas (03 dias úteis)**Total: 03 Dias**



14.1 CERTIFICAÇÃO CHILLI BEANS

A certificação Chilli Beans é uma prova, que será aplicada após a realização do treinamento presencial, afim de avaliar o nível de conhecimento adquirido durante o processo de capacitação na fase de implementação da loja.

14.1.1 PROCESSO – CERTIFICAÇÃO CHILLI BEANS

Onde será realizada a certificação?

A certificação Chilli Beans será realizada através do portal de treinamento da LINX no endereço: <http://clienteseducar.linx.com.br>.

Qual o processo de matrícula na certificação Chilli Beans?

Após a implementação e treinamento da loja, o analista LINX encaminhará um e-mail à equipe de Educação Corporativa LINX com os dados dos participantes.

Após o recebimento dos dados a equipe de Educação Corporativa irá efetuar os trâmites administrativos e enviará em até 03 dias úteis o instrutivo de acesso ao participante.

Após o envio, o participante terá 05 dias úteis para acessar e realizar a avaliação do curso.

Finalizado o prazo de realização da prova, a equipe de Educação Corporativa terá 02 dias úteis para enviar à equipe da Franqueadora os resultados da avaliação.

Quantas tentativas de realização da prova os participantes terão?

Para a realização da certificação o participante terá apenas uma chance de acesso e realização da avaliação. Após esta tentativa o acesso ao conteúdo será bloqueado automaticamente.

Qual a nota mínima para aprovação na certificação?

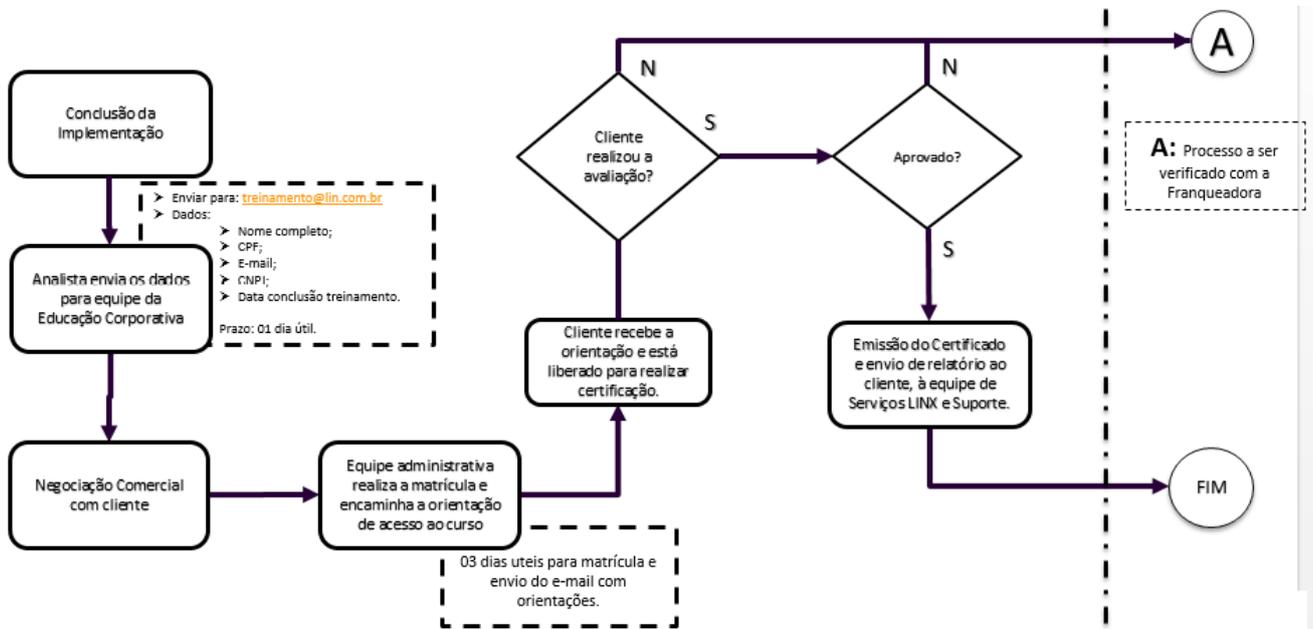
A nota mínima será 70% de acerto.

No caso de “Não aprovação” qual será o processo adotado?

Processo a ser definido com a Franqueadora.

14.1.2 FLUXO DO PROCESSO

Segue abaixo o Fluxo do Processo de Avaliação/Certificação



Dúvidas?



SOFTWARE QUE MOVE O VAREJO

Educação Corporativa Linx

Maria Gisela Serpa
E-mail: maria.serpa@linx.com.br
Telefone: 11-2103-2546

Guilherme Herculano da Silva
E-mail: guilherme.herculano@linx.com.br
Telefone: 11-99122-5456

15 ATIVAÇÃO REMOTA

A partir da segunda loja, as implantações podem ser feitas de forma remota, desde que o franqueado se comprometa em fazer a capacitação da nova operação utilizando seu time que já opera o Linx/Microvix.

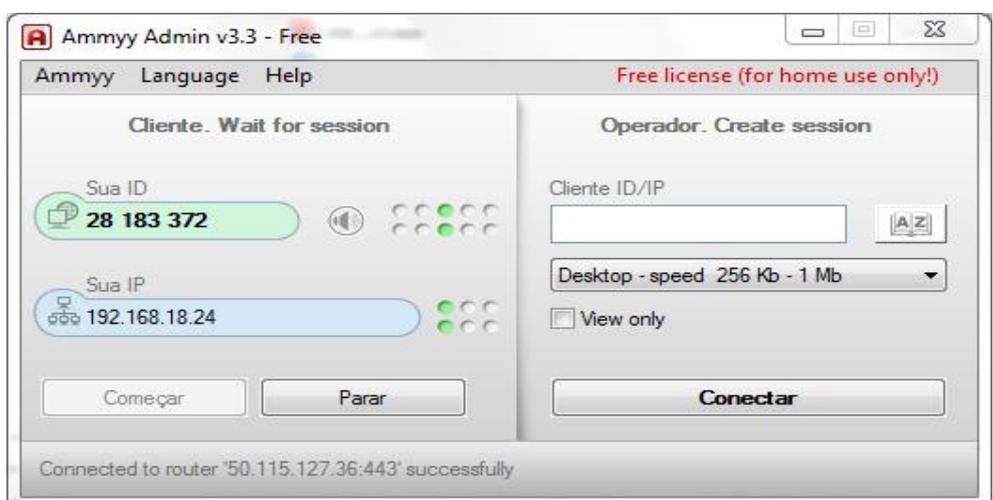
Soluções adicionais (ex.: Nafé, Nice, BI, SAT, Conciliador) para as lojas que já estão em operação também serão implantadas de forma remota. **Tempo médio de 20 dias úteis para implantar** após envio das informações necessárias.

Para conexão remota utilizamos o programa AMMY.

- 1) Acessar o site www.ammy.com
- 2) Baixar e salvar no computador o aplicativo clicando no botão “start working with ammy admin”



Quando a equipe Microvix entrar em contato, irá solicitar o ID conforme print abaixo, apresentando ao executar o programa AA_V3.exe (baixado no passo anterior).



16 VALIDAÇÃO DA IMPLANTAÇÃO

Após termino de Treinamento presencial, consultor apresentará Termo de Aceite para validação de conclusão de implantação, juntamente com Linx.likes, para avaliação de sua atuação:

LINX

LIKE:



SUA OPINIÃO VALE MUITO. SUA SATISFAÇÃO TAMBÉM.

Responda nossa Pesquisa de Opinião e ajude a Linx a aprimorar a qualidade e a eficiência dos serviços prestados a você.

1) PRAZO
O prazo acordado para a realização da implantação foi cumprido?
cumprido não cumprido

2) ESCOPO
A implantação foi finalizada de maneira completa, ou seja, o que foi acordado foi entregue?
entregue não entregue

3) ATITUDE DO ATENDIMENTO
Você se sentiu satisfeito em relação à atitude da equipe Linx na implantação (eficiência e cordialidade)?
curti não curti

4) QUALIDADE GERAL
Em relação à qualidade do serviço prestado, você considera satisfatória sua experiência com a Linx?
curti não curti

5) COMENTÁRIOS
Sinta-se à vontade para elogiar, criticar e sugerir melhorias no nosso atendimento:

CLIENTE Chilli Beans **TAREFA** xxxxxxxx **DATA** xx/xx

COLABORADOR LINX Renata Lima **CLIENTE**

CLIENTE Chilli Beans **TAREFA** xxxxxxxx **DATA** xx/xx

COLABORADOR LINX **CLIENTE**

LINX.likes

LINX.

Obs.: é muito importante a participação do franqueado nesta pesquisa, pois só desta forma podemos validar a performance do consultor que está treinando a rede.

17 ROTEIRO DE IMPLANTAÇÃO PRESENCIAL

ROTEIRO DE IMPLANTAÇÃO LOJA PRESENCIAL		DURAÇÃO
1 - PARAMETRIZAÇÃO EMPRESA/PORTAL		
Validar os planos de pagamento (operadora de cartão)		00:15
Validar o cadastro dos Vendedores/Compradores		
2- CRM		
Cadastro de clientes/Fornecedores/Transportadora		0:30
Alteração/Pesquisa		
Relatório		
3 – CADASTROS AUXILIARES		
Vendedor/Comprador		0:30
Planos de Pagamento		
3 – ESTOQUE		
Entrada de notas fiscais da fortuna e fornecedores (acessórios)		01:00
Consulta de Produtos		
4 – POS/TROCA/NF-e		
Venda no POS (pesquisa de produtos, plano de pagamento, desconto, vale presente e garantia nacional)		04:00
NFC-e (Consulta, detalhes, cancelamento)		
TEF (Consulta de lançamentos, cancelamento)		
Troca com Garantia Nacional - Mesmo PDV (devolução de venda)		
Troca com Garantia Nacional - Outro PDV (devolução de venda)		
NF-e (geração, envio, autorização e cancelamento)		
Fechamento de Caixa		
5 – FISCAL		
Treinamento NFe		03:00
Treinamento NFC-e/SAT		
Transferência entre depósito		
Devolução de Compra		
Venda de produto obsoleto		
Sintegra		
6 - ASSISTÊNCIA TÉCNICA (Manutenção de relógio)		
Entrada de conserto - Cliente		02:00
Remessa para Conserto - Cliente		
Retorno de Conserto - Cliente		
Devolução de Conserto - Cliente		
Remessa para conserto – Loja		
Retorno de Conserto – Loja		
7 – RELATÓRIOS		
RELATÓRIOS DE ESTOQUE		
Pedidos (pendentes)		01:30
Notas de compras		
Registro de Inventário		
Manual de Implantação		
Histórico de movimento		

Produtos recebidos por período		
RELATÓRIOS DE FATURAMENTO		
Relatórios de Faturamento		
Movimento diário		
Produtos e Serv. Vendidos		
Faturamento Diário		
Faturamento Faixa de horário		
Faturamento Faixa de Preço		
Faturamento Vendedor		
Faturamento por planos		
Mark-up por produtos vendidos		
8 - FINANCEIRO (contas a receber e pagar)		01:00
Recebimento de Faturas		
Lançamento de Faturas		
Baixa de Faturas		
Estorno de Faturas		
Cobrança Eletrônica	01:00	
9 – CONTABILIDADE		
Lançamentos		
Operações Padrões	01:00	
Relatórios		
10 - TESOURARIA	00:30	
Previsão de Despesas		
Lançamento		
Relatórios	01:00	
11 - RAMO ÓPTICO		
Venda Lente - Realização de Antecipação financeira no POS (modo PDV)		
Emissão do comprovante não fiscal		
Remessa e retorno de itens de uma DAV para industrialização		
Emissão Cupom Fiscal		
Desfazimento de Negócio		
Manutenção de receitas ópticas, Impressão		
Relatório de antecipação financeira		
Relatório Orçamento / Pedido		
Relatório Antecipação financeira	00:30	
Relatório Pedidos Ópticos		
12 – BALANÇO / INVENTÁRIO		
Balanço Direto	00:15	
Processar Balanço		
Relatório Crítico		
13 – SUPORTE	00:15	
Liberação acesso ao suporte		
14 – MATERIAIS DE APOIO	00:15	
Extranet Chilli Beans		
Processos Chilli Beans		

18 ANEXOS - DOCUMENTOS TÉCNICOS

ANEXO A

CHECK LIST NF-E – NOTA FISCAL ELETRÔNICA

Após a contratação do módulo NF-e junto ao setor Comercial, o cliente deverá encaminhar o **Certificado Digital A1 em Formato.pfx** e os dados abaixo da pessoa responsável e que está em contato com o setor Comercial.

DADOS DA EMPRESA

Nome Fantasia	
CNPJ	

DADOS PARA CONTATO

Nome (alguém presente na loja)	
Telefone	
E-mail	

DADOS DO CERTIFICADO

Senha do Certificado	
----------------------	--

***A senha do certificado é a senha que o cliente cadastrou ao instalar o arquivo no seu computador.**

Pontos Importantes:

- 1) A consultoria irá ativar o NF-e remotamente e fazer as notas fiscais de teste. Depois, fazer a limpeza das notas fiscais e liberar em ambiente de produção, enviando os vídeos aula/material de apoio para o contato acima.
- 2) Não serão feitas parametrizações contábeis. As mesmas são responsabilidade do cliente com seu contador e já devem estar atualizadas.
- 3) A série utilizada para emissão de Nota Fiscal em ambiente oficial é a **série 20**, caso você tenha alguma objeção, favor informar.

ANEXO B

CHECK LIST TEF

As informações abaixo deverão ser preenchidas para cada loja que contratar o Linx TEF DTEF Hospedado.

DADOS CADASTRAIS
CNPJ:
Razão Social:
Telefone da loja:
Nome do responsável na loja:
Telefone (s) do responsável:
E-mails contato:
GR Linx da Conta:
DADOS DO TEF
Automação Comercial:
Utiliza NFC-e: () SIM () NÃO
Redes Adquirentes Utilizadas: () Rede () Cielo () Getnet () Elavon () Outra _____
Código da filiação (número do estabelecimento – informação com o operador): Rede - Cielo - *Somente para Cielo e REDE ou informar os números lógicos abaixo
Número (s) lógico(s) para TEF dedicado: *Obrigatório Rede - Cielo - Getnet (Número Lógico e Número do Terminal) - Elavon - First Data/BIN (Número Lógico e Número de Terminal)- Stone - Outro -
Multibandeira: () Não () Sim Rede Adquirente: _____ *Especificar se existe um contrato de exclusividade com uma rede adquirente para a captura de todas as transações das bandeiras aceitas por essa rede.
Nome do Responsável pelo preenchimento:

ANEXO C

CHECK LIST NFC-E/SAT

1. DADOS GERAIS - BACKOFFICE/MID-E CENTRAL

1.1 - Grupo Econômico	
1.2 - Razão Social	
1.3 – Nome Fantasia cadastrado no cartão do CNPJ	
1.4 – CNPJ da loja que será implantada o NFC-e	
1.5 – Inscrição Estadual	
1.6 – Endereço Completo (loja que será implantada)	
1.7 - UF de Emissão	
1.8 - Telefone do estabelecimento emissor	
1.9 - Código do CNAE da loja implantada	
1.10 - Qual o Regime Tributário?	Simplex () Lucro Presumido () Lucro Real ()
1.11- Gerente de Relacionamento LINX	
1.12- Informar a Senha do Certificado Digital (modelo A1):	
1.13 - Código do CSC (Token) - homologação	
1.14 - Código do CSC (Token) - produção	
1.15 - ID do CSC (Token)	

2. IMPLANTAÇÃO

2.1 Possui Linx Telecom?	() SIM () NÃO
2.2 - Números de Terminais já implantados	
2.3 - Aplicativo e Versão Utilizado pelo Cliente (nome do programa de frente de lojas)	
2.4 – Dados de conexão	

3. DADOS

Informar os dados da pessoa/equipe que acompanhará o Projeto de NFC-e:

Cargo/Função	Nome	E- mail	Tel./Cel.

Informar o Nome e e-mail dos usuários habilitados para acesso ao portal **MID-e Central**.

Cargo/Função	Nome	E- mail	Tel./Cel.

ANEXO D

INVESTIMENTOS

TABELA DE VALORES MICROVIX / CHILLI BEANS				
Aquisição Nova Franquia				
LOJA Descrição Produtos /Serviços	Licença	Serviço	Mensalidade	Observação
ERP – POS	1.500,00		256,00	Licença para uso do sistema e ativação remota
Treinamento Presencial		1.856,00		Treinamento obrigatório
TEF – DTEF	200,00	200,00	140,00	Mensalidade por caixa, dois caixas R\$ 160,00 por mês
Módulo NF-e		300,00	50,00	Até 83 NFs. Adicionais R\$ 0,60
Módulo NFC-e/ SAT (somente SP)	300,00	300,00	50,00	Até 1.000 notas adicionais R\$ 0,07 - Guarda R\$ 0,0010
Total	4.656,00		496,00	

QUIOSQUE Descrição Produtos /Serviços	Licença	Serviço	Mensalidade	Observação
ERP – POS	1.000,00		135,00	Licença para uso do sistema e ativação remota
Treinamento Presencial		1.856,00		Treinamento obrigatório
TEF – DTEF	200,00	200,00	140,00	Mensalidade por caixa, dois caixas R\$ 160,00 por mês
Módulo NF-e		150,00	50,00	Até 83 NFs. Adicionais R\$ 0,60
Módulo NFC-e/ SAT (somente SP)	300,00	300,00	50,00	Até 1.000 notas adicionais R\$ 0,07 - Guarda R\$ 0,0010
Total	4.006,00		375,00	

OUTLET Descrição Produtos /Serviços	Licença	Serviço	Mensalidade	Observação
ERP – POS	1.000,00		200,00	Licença para uso do sistema e ativação remota
Treinamento Presencial		1.856,00		Treinamento obrigatório
TEF – DTEF	200,00	200,00	140,00	Mensalidade por caixa, dois caixas R\$ 160,00 por mês
Módulo NF-e		150,00	50,00	Até 83 NFs. Adicionais R\$ 0,60
Módulo NFC-e/ SAT (somente SP)	300,00	300,00	50,00	Até 1.000 notas adicionais R\$ 0,07 - Guarda R\$ 0,0010
Total	4.006,00		440,00	

ANEXO E

MAPA DE ALOCAÇÃO DOS CONSULTORES

Serviços – Capacitação Analistas

ANALISTAS
Capacitados Chilli Beans
15 ANALISTAS



19 CONTATO COMERCIAL E SERVIÇOS

Depto	Nome	Atividade	Telefone / E-mail
Administrativo-Comercial	Leonardo Duarte Analista Comercial	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Processo contratual ✓ Novas Lojas ✓ Check list 	(11) 9 8953-6450 (11) 2103-2409 leonardo.duarte@linx.com.br
	Erika Kanowski Gerente Comercial	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Envolvimento nos temas escalados e dificuldade de contato com o Analista Comercial 	(11) 8965-5912 erika.kanowski@linx.com.br
Serviços de Implantação	Felipe Grigorio Analista de Projetos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ponto focal para assuntos e dúvidas gerais sobre Serviços; ✓ Agendamento de treinamento presencial 	(11) 9 7612-1866 felipe.grigorio@linx.com.br
	Sarah Machado Analista de Implantação	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Agendamento da ativação remota 	sarah.machado@linx.com.br
	Roana Mello Analista de Suporte	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Validação da Planilha Tributária 	roana.mello@linx.com.br
	Mércia Pires Gerente de Serviços	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Envolvimento nos temas escalados e dificuldade de contato com os analistas acima 	(11) 9 8916-2782 mercia.pires@linx.com.br

20 CHAVE DE ACESSO / SEGURANÇA

O Linx Microvix passa a contar com o recurso de chave de acesso (código numérico também conhecido como token) nos contatos com o suporte. A chave de acesso tem como objetivo proporcionar maior segurança e validar a autenticidade dos contatos da equipe Linx com os clientes.

Desta forma, quando a Linx entrar em contato com o cliente, o usuário poderá solicitar o código de segurança que será informado pelo suporte técnico nos contatos ativos, por telefone ou via acesso remoto, mediante solicitação do cliente.

Para o usuário do sistema, a chave de acesso poderá ser encontrada no menu **"AJUDA"** do seu portal. Abaixo um exemplo:



21 SUPORTE – LINX MICROVIX

21.1 RELACIONAMENTO COM O SUPORTE



O SUPORTE TÉCNICO ESTARÁ DISPONÍVEL LOGO APÓS O TERMINO DA IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA LINX MICROVIX.

ESTE GUIA TEM POR OBJETIVO ORIENTAR QUANTO AOS NOSSOS PROCESSOS, CANAIS DE CONTATO E DEMAIS INFORMAÇÕES RELEVANTES AO CLIENTE.

O SUPORTE TÉCNICO É A ÁREA DESTINADA PARA TRATAR DÚVIDAS OU FALHAS PONTUAIS NA UTILIZAÇÃO DO PRODUTO ADQUIRIDO.

21.1.1 CONTEMPLADO NO ESCOPO DE ATENDIMENTO:

- ✓ Atendimento a dúvidas pontuais;
- ✓ Simulação de não conformidade na utilização do produto padrão;
- ✓ Encaminhamento de sugestões e melhorias a serem avaliadas pela área responsável;
- ✓ Encaminhamento de não conformidades para a área de Desenvolvimento que providenciará a correção;

21.1.2 NÃO CONTEMPLADO NO ESCOPO DE ATENDIMENTO:

- ✓ Treinamentos;
- ✓ Implantação de novos módulos;
- ✓ Executar serviços diversos que não foram implantados;
- ✓ Mudança de CNPJ;

21.1.3 SOLICITANDO PERMISSÃO DE ACESSO

O acesso ao suporte é concedido apenas a 2 (dois) usuários por PDV.

Recomendamos cadastrar o Franqueado e o Gerente do PDV.

Para realizar o cadastro dos usuários, acesse a área do cliente pelo endereço

<http://www.linx.com.br/area-do-cliente#suporte>, preencha e marque os seguintes campos:



The image shows a registration form with the following fields and checkboxes:

- CNPJ (indicated by a red arrow pointing right)
- Empresa * (indicated by a red arrow pointing right)
- CPF (indicated by a red arrow pointing left)
- Nome Completo * (indicated by a red arrow pointing left)
- Email * (indicated by a red arrow pointing left)
- Telefone * (indicated by a red arrow pointing left)
- Celular * (indicated by a red arrow pointing left)
- Departamento * (indicated by a red arrow pointing left)
- Tipo de acesso section:
 - Portal do cliente
 - Abertura de chamados via WEB
 - Atendimento via chat

Com o cadastro realizado a permissão será concedida em até 48 horas

21.2 CANAIS DE ATENDIMENTO

Atualmente contamos com dois tipos de atendimento:

- ✓ Suporte Técnico
- ✓ Suporte Adm/Financeiro

Ambos acessamos pelo Microvix | ERP

21.2.1 SUPORTE TÉCNICO

O suporte técnico da Linx/Microvix está disponível em três canais diferentes, sendo:

- ✓ TELEFONE
- ✓ CHAT
- ✓ CHAMADOS

21.2.1.1 TELEFONE

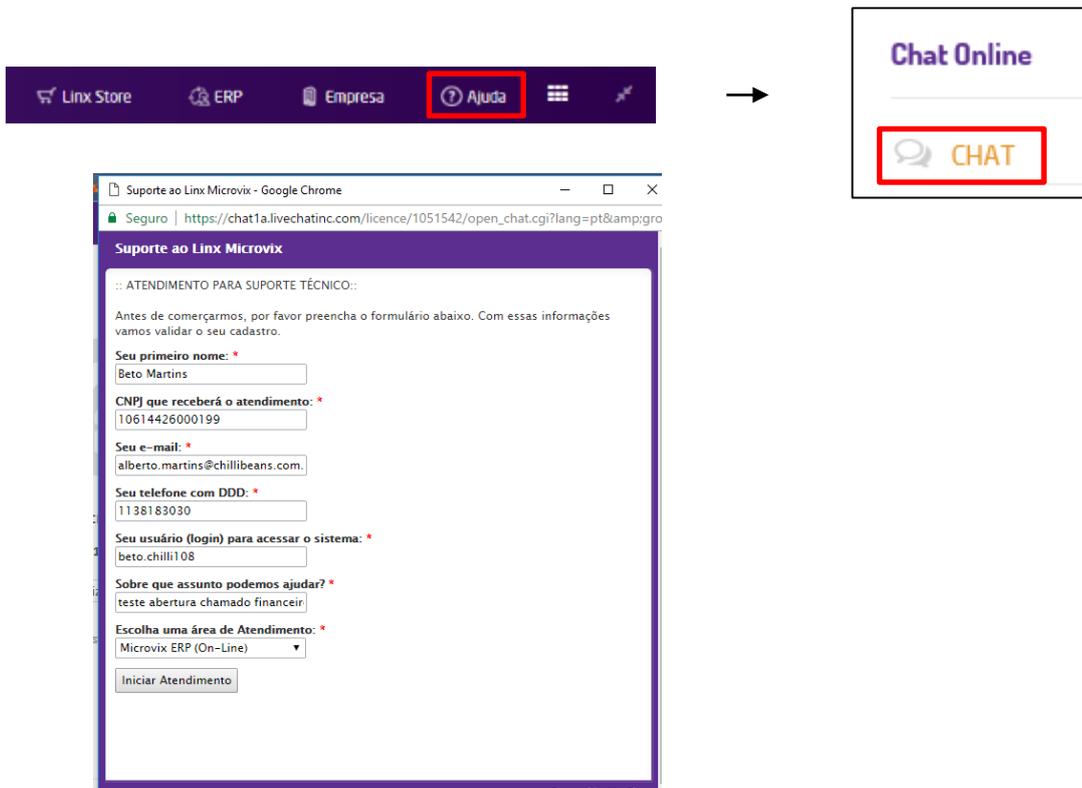
O suporte por telefone é recomendado para questões urgentes.

Para utilizar o Suporte basta ligar em um dos dois contatos abaixo, solicitar a opção 1 (Suporte Técnico) e identificar-se com o seu CNPJ.

- ✓ Para capitais e regiões Metropolitanas 3003-6632
- ✓ Demais localidades 0800-718-6632

21.2.1.2 CHAT

Acesse o chat pelo seguinte caminho, **Microvix ERP > Ajuda > Chat**.



21.2.1.3 CHAMADOS

Para realizar a abertura de um chamado sem precisar passar pelos atendentes, utilize o CHAMADOS, através > **Microvix ERP > Ajuda > CHAMADOS**



IMPORTANTE: Não deixe de informar seu telefone ao abrir um chamado online, através dele será realizado o contato caso seja necessário. Importante também a descrição detalhada do incidente, assim como o passo-a-passo e anexar as evidências. Quando mais detalhes, melhor!

21.2.1.4 HORÁRIO DE ATENDIMENTO

Horários de Atendimento do Suporte Técnico

 Fique atento aos horários de atendimento do Suporte

Linx Microvix POS:

Dias úteis ** das 08:30 às 23:00

** Após as 18h apenas faturamento parado.

Sábados * das 09:00 às 22:00

Domingos * das 10:00 às 20:00

Feriados * das 10:00 às 20:00 (exceto 25/12 e 01/01)

* Atendimento de plantão somente para assuntos relacionados a faturamento parado.

Linx Microvix ERP:

Dias úteis das 08:30 às 18:00 (exceto feriados)

- Ver menos

21.3 PRAZOS OPERACIONAIS

Embora a maioria das solicitações encaminhadas ao Suporte Linx seja resolvida já no primeiro contato, algumas vezes é necessário um tempo maior para análise ou pesquisa mais aprofundada.

Abaixo apresentamos as definições e os objetivos de prazos de solução das questões reportadas, seguindo classificação de prioridade.

Consideram-se horas úteis a partir do registro do atendimento.

A meta é resolver no tempo proposto, no mínimo, 80% das solicitações/assertividade no prazo proposto.

Os incidentes serão classificados baseando-se em critérios de prioridade, observando: **Severidade, Impacto e Urgência.**

Prioridade Altíssima – P0	Solução em até 4 horas úteis
<i>O incidente causa indisponibilidade total da solução, causados por falha no sistema, sem que o Cliente tenha alternativa de executar a rotina e/ou o sistema em outro terminal/computador, trazendo riscos financeiros diretamente ligados as rotinas de vendas, faturamento, mandatórias fiscais com riscos de multas.</i>	
Prioridade Altíssima – P1	Solução em até 12 horas úteis
<i>O incidente causa indisponibilidade parcial da solução, porém o Cliente possui alternativas de executar a rotina e/ou o sistema em outro terminal/computador, exceto em indisponibilidades diretamente ligados as rotinas de vendas, faturamento, mandatórias fiscais com riscos de multas.</i>	
Prioridade Média – P2	Solução em até 40 horas úteis
<i>O incidente não causa indisponibilidade da solução, porém o Cliente não tem alternativas de executar a rotina e/ou o sistema em outro terminal/computador. Não oferece riscos financeiros diretamente ligados as rotinas de vendas, faturamento e mandatórias fiscais.</i>	
Prioridade Baixa – P3	Solução em até 56 horas úteis
<i>O incidente não causa indisponibilidade da solução, porém o Cliente tem alternativas de executar a rotina e/ou o sistema em outro terminal/computador. Não oferece riscos financeiros diretamente ligados as rotinas de vendas, faturamento e mandatórias fiscais.</i>	

IMPORTANTE: Os tempos podem sofrer alteração se o assunto necessitar de uma ação do time de Desenvolvimento (P&D) ou necessitarem de informações externas ao suporte.

21.4 SOLUÇÃO DOS CHAMADOS

Nosso Suporte nunca finaliza um chamado técnico sem o seu consentimento.

Quando concluímos um chamado, nossa ferramenta enviará um e-mail automático e você terá o prazo de 7 dias para confirmar a conclusão.

E-mail de origem: LINX.WORKFLOW@linx.com.br

Pesquisa de satisfação - SUPORTE LINX

Caro Cliente,

Estamos conduzindo uma pesquisa de satisfação online sobre o chamado **XXXXXXXX** – “**Descrição do problema**”, que tem como objetivo avaliar a satisfação quanto a eficiência de resolução do chamado, tempo de resposta e satisfação geral com os serviços prestados pela equipe de suporte Linx.

O tempo de resposta leva apenas 30 segundos, portanto pedimos encarecidamente sua colaboração para que possamos aprimorar nosso atendimento.

Aguardamos sua resposta até o dia útil seguinte ao do envio desta mensagem, caso contrário o chamado será resolvido eletronicamente, pois entenderemos que não houve disponibilidade de sua parte para responder a pesquisa.

Não deixe de participar, sua opinião é muito importante. Nosso objetivo é a excelência!

Por favor click no link abaixo para responder a pesquisa de satisfação:

<http://www2.linx.com.br/PesquisaSatisfacao/Default.aspx?xID=59964C4A-BBF9-4A9C-9063-CFFBFFBAB22B>

Caso não concorde, seu chamado é encaminhado imediatamente ao nosso time de analistas.

Caso não haja resposta em 7 dias corridos, a ferramenta finalizará seu chamado e não será possível reabri-lo. Fique atento (a)!

21.5 PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Após o seu “DE ACORDO” para finalização, será enviada, ao seu e-mail, uma pesquisa de satisfação, importantíssima para entendermos se atingimos suas expectativas. Não deixe de responder.



Pesquisa de Satisfação

Cliente:	[REDACTED]	Solicitante:	[REDACTED]
Nr TP:	[REDACTED]	Descrição do problema:	[REDACTED]
Horas dedicadas:	0000:00		
Mov. conclusão:	[REDACTED]		

Resolução

1. Seu problema foi resolvido por completo?
 Sim Não (Se escolher essa opção o chamado será reaberto em nossa equipe de suporte e os responsáveis notificados)

Tempo

2. Qual o Nível de Satisfação com o tempo de resposta para a solução?
 Plenamente Satisfeito Satisfeito Insatisfeito

Serviço

3. Como avalia os serviços prestados pela equipe?
 Ótimo Bom Ruim

4. Encaminhe sua sugestão para melhorarmos ainda mais os nossos serviços?

IMPORTANTE: Caso não esteja recebendo nossos e-mails de conclusão de atendimento, por favor solicite o ajuste de seu cadastro no próximo contato com o nosso time de atendimento técnico.

21.6 ATUALIZAÇÃO DE VERSÕES

21.6.1 LINX MICROVIX | ERP

Como o sistema MICROVIX é um produto em Nuvem (online), a atualização do seu portal ocorre automaticamente.

21.6.2 LINX MICROVIX | POS

Manter o PDV atualizado é uma responsabilidade do cliente.

Confira sempre a disponibilização de novas versões no link disponível na página principal do seu portal. A Linx poderá indicar atualizações obrigatórias de acordo com exigências fiscais ou necessidade de ordem maior.

21.7 ESCALATION LIST

Em casos urgentes e sempre que necessário, você poderá entrar em contato com nosso time de liderança. É importante ter em mãos o número do seu chamado, para facilitar a localização do assunto.

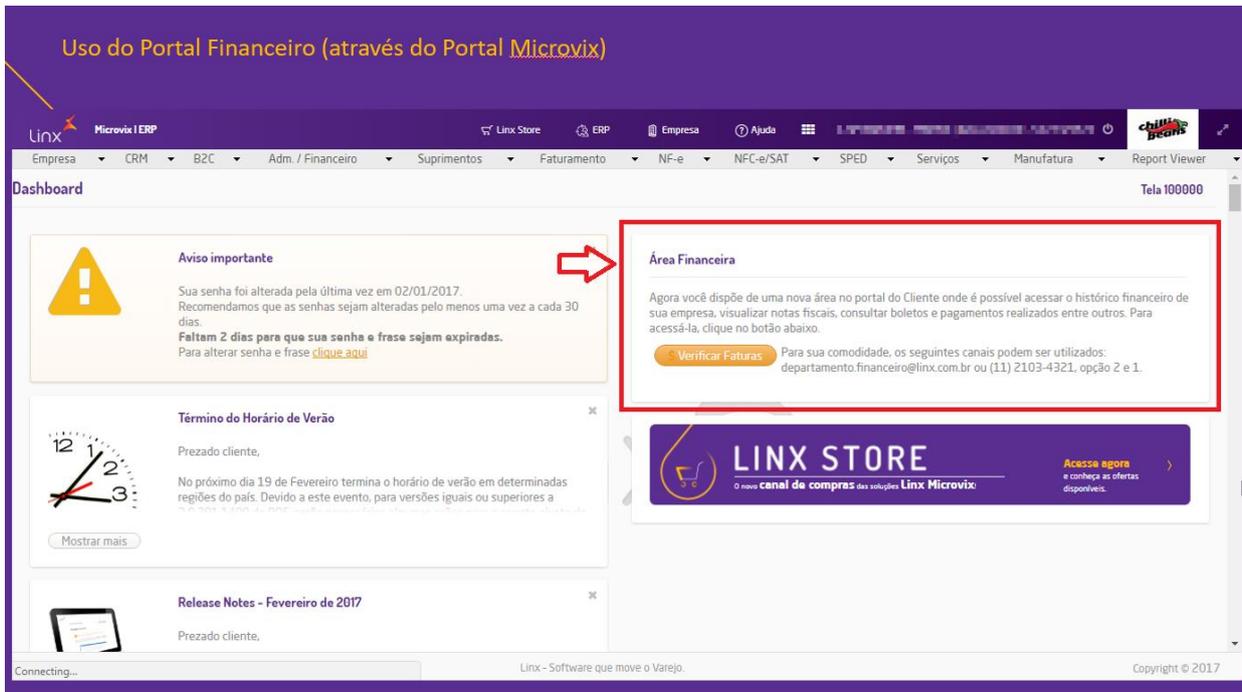


Coordenador 1º Nível POS	Coordenador 1º Nível ERP e BPO	Coordenador 2º Nível POS ERP	Gerente de Suporte Microvix	Gerente de Suporte Segmento Moda	Diretor Cooperativo de Atendimento	Diretor Corporativo Segmento Shopping
Marcus Kiyoto	Juliano Severino	Vanio Meurer	Rodrigo Rico	Marcia Agri	Fabio Xavier	Carlos Valle
(47) 98874-3815 marcus.matsushita@linx.com.br	(47) 98877-2207 juliano.severino@linx.com.br	(47) 98833-5577 vanio.meurer@linx.com.br	(47) 98842-7960 rodrigo.rico@linx.com.br	(11) 98899-5232 marcia.agri@linx.com.br	fabio.xavier@linx.com.br	Carlos.valle@linx.com.br

22 SUPORTE FINANCEIRO

22.1 PORTAL FINANCEIRO

O suporte Adm/Financeiro da Linx Microvix está disponível na página principal do Microvix.



Cadastramento do Portal Financeiro: O cliente deverá entrar no site da Linx, ir na opção "ÁREA DO CLIENTE" e preencher os dados nos campos da "SOLICITAÇÃO DE ACESSO", assim ele conseguirá o acesso para verificar as notas fiscais e os boletos, o procedimento é bem simples.

Segue o link para o acesso: <http://www.linx.com.br/area-do-cliente>

Em até 48 horas, o cliente receberá um e-mail com usuário e a senha de acesso.

Caso já possua a senha e tenha esquecido, acessar o mesmo link acima, ir na opção "ÁREA RESTRITA", inserir o e-mail e clicar em "esqueceu sua senha?"

Caso tenha algum problema no cadastramento do Portal, entrar em contato com o **N1 (Central de Atendimento Linx)**:

CONTATOS ADMINISTRATIVO / FINANCEIRO	
Administrativo/ Financeiro	Telefone: São Paulo (Capital): (11) 2103-4321 opção (2) + opção (1) Rio de Janeiro: (21) 2195-0800 Demais localidades: 0800-729-5469
	Canal de Chat: http://help.linx.com.br/adm/financeiro (Dúvidas sobre boletos, notas fiscais, atualizações de dados cadastrais)

22.1.1 FINANCEIRO - PRINCIPAIS QUESTIONAMENTOS

Segue abaixo os principais questionamentos que poderão surgir no dia-a-dia:

1. CONTESTAÇÃO DE FATURA

Entrar em contato com o canal de atendimento, através do chat ou telefone:

<http://help.linx.com.br/adm/financeiro> ou (11) 2103-4321 Opção 1 ou Opção 2 / 0800 729 5469 Opção 1 ou Opção 2.

2. SOLITAÇÃO DE BOLETO/NÃO RECEBIMENTO DE BOLETO/FATURA/NF

Utilizar o Portal Financeiro, assim você terá mais liberdade para extrair seus boletos sem a necessidade de aguardar o atendimento, ou entrar em contato com o Canal de Atendimento.

3. SOLICITAÇÃO DE BOLETO COM NOVA DATA DE VENCIMENTO

Utilizar o Portal Financeiro, neste canal você poderá gerar o boleto com nova data de pagamento, já calculado com os encargos, ou entrar em contato com o Canal de Atendimento.

4. ALEGA PAGAMENTO JÁ EFETUADO

Enviar o comprovante pelo chat através do endereço: <http://help.linx.com.br/adm/financeiro> ou ligar no N1 (11) 2103-4321 opção 2, opção 1 / 0800 729 5469 opção 2, opção 1.

5. SOLICITAÇÃO DE DESBLOQUEIO

Se estiver bloqueado por inadimplência, você poderá checar através do Portal Financeiro se possui faturas em aberto. Caso possua faturas em aberto, você poderá extrair o boleto para pagamento. A extração do boleto, não irá desbloquear o seu sistema. Apenas após o processo de pagamento e conciliação bancária.

Caso não tenha faturas pendentes, ou se o pagamento foi realizado há menos de 48 horas, e se está dentro do trâmite de conciliação bancária, ou seja, este é o prazo limite para o desbloqueio do seu sistema.

Caso não queira aguardar o prazo de 48 horas para desbloqueio automático, a Linx poderá analisar o comprovante de pagamento e efetuar o desbloqueio caso o mesmo seja válido. Enviar o comprovante pelo chat através do endereço: <http://help.linx.com.br/adm/financeiro>.

SLA: após abertura do chamado pelo N1, o prazo de até 2 horas úteis para análise do comprovante e se válido, efetuar o desbloqueio.

6. CLIENTE ALEGA PROTESTO

Se você recebeu uma intimação ou foi protestado, você poderá checar através do Portal Financeiro se possui títulos em aberto há mais de **60 dias**, caso possua esse é o motivo do protesto.

Informações importantes:

- O cartório envia uma INTIMAÇÃO, com prazo de regularização de 5 dias;
- As faturas protestadas NÃO podem ser pagas com os boletos emitidos pela Linx;
- As faturas devem ser regularizadas diretamente no CARTÓRIO, somente assim poderemos garantir que após o pagamento você receba uma CARTA DE ANUÊNCIA.

SLA: após abertura do chamado pelo N1, temos um prazo de até 24 horas úteis para análise da situação e orientação dos próximos passos.

22.1.2 FINANCEIRO – FLUXO DE COBRANÇA/ BLOQUEIO



ANEXO F

TERMO DE ACEITE

Os documentos mencionados abaixo devem ser enviados previamente para o e-mail [vendas.internas@linx.com.br](mailto: vendas.internas@linx.com.br) para a confecção do Contrato com no mínimo **20 dias úteis** que antecedem a abertura/inauguração da loja, afim de que possamos garantir a funcionalidade do sistema no dia da inauguração.

- ✓ Contrato Social
- ✓ Cartão CNPJ
- ✓ Inscrição Estadual
- ✓ Telefone e e-mail

O Prazo para Confecção do Contrato é de até 02 (dois) dias uteis após o recebimento do e-mail com as documentações citadas acima.

Para agendamento e ativação do sistema Linx Microvix | ERP é necessário o envio de todos os documentos relacionados abaixo:

- 1) **Contrato ERP** assinado, rubricado e com firma reconhecida;
- 2) **Contrato TEF** assinado, rubricado e com firma reconhecida (adesão opcional);
- 3) **Aditivo NF-e** assinado e rubricado;
- 4) **Aditivo NFC-e** assinado e rubricado (para os estados obrigatórios);
- 5) **Aditivo CF-e SAT** assinado e rubricado (para os estados obrigatórios);
- 6) **Certificado Digital, Modelo A1**, formato pfx;
- 7) **CSC – Token** (Código de Segurança do Contribuinte- para os estados obrigatórios);
- 8) **Check List** devidamente preenchidos;
- 9) **Planilha de Configuração Tributária** preenchido;
- 10) **Book de Implantação** assinado e rubricado.

Obs.: A Linx assina seus contratos digitalmente e os envia para os franqueados no e-mail cadastrado do seu representante legal.

Para não ser descartado como lixo eletrônico (spam), deverá habilitar como e-mail confiável os e-mails recebidos de ti@linx.com.br ou domínio @linx.com.br.

Declaro para os devidos fins, que estou ciente referente aos Pré-Requisitos estabelecidos pela Licenciadora para implantação e ativação do Software Linx Microvix nas franquias Chilli Beans.

Nome Legível:

RG/CPF: