

# CATÁLOGO DE SERVICOS

POSTOS E CONVENIÊNCIAS

# Objetivos





## NOSSO COMPROMISSO COM O CLIENTE

**TRANSPARÊNCIA** com o cliente sobre os serviços que ele está contratando.

Definir todas as **RESPONSABILIDADES** de cada parte envolvida no projeto.

Alinhar o **ESCOPO DE ATUAÇÃO** do time LINX em todas as fases do projeto.

Esclarecer os **PRÉ REQUISITOS** necessários para realização do serviço.



## COMPROMISSO DO CLIENTE COM A LINX

**VALIDAR**  
lista de atividades de escopo de atendimento caracterizado como serviços.

**FORNECER**  
infraestrutura adequada com os pré requisitos LINX.

**REALIZAR**  
testes e confirmação de aceite do ambiente após o término.

**FORNECER**  
as informações de parametrização fiscal, em casos de serviços relacionados a assuntos fiscais.

# Atividades





# ATIVIDADES FORA DO ESCOPO PADRÃO DE SUPORTE

São aquelas atividades que estão fora do escopo de atuação do Suporte da Linx, ou seja, atividades que são de responsabilidade do TI do cliente e/ou terceiro contratado para gerenciar o ambiente.

Dividimos as atividades com base nas solicitações dos clientes, de serviços que não constam no contrato (firmado) do produto. Para estas atividades está definida uma previsão de execução (SLA) como também um tempo mínimo de antecedência para agendamento do serviço.

Ao acionar o suporte solicitando um dos serviços fora do escopo, o cliente terá as seguintes opções:

- ✓ **REALIZAR O SERVIÇO COM AUXÍLIO DE MANUAIS E VÍDEOS**
- ✓ **ACIONAR O GR PARA VENDA DE UMA MICRO OFERTA**
- ✓ **SER DIRECIONADO PARA UM TIME ESPECÍFICO DENTRO DA ESTRUTURA DA LINX PARA REALIZAR O SERVIÇO MEDIANTE ACEITE DA PROPOSTA**



## DEFINIÇÃO DO PRAZO

Cada atividade possui uma complexidade e um prazo diferente para agendamento e execução do serviço, neste caso, criamos uma tabela para facilitar a compreensão de como funciona o prazo para entrega de cada atividade.



## PROCESSO DE AGENDAMENTO E ACIONAMENTO

O processo de agendamento se fará da seguinte forma: primeiramente o cliente realizará o contato com o suporte Nível 1 e 2, para que seja realizada uma análise prévia da situação, o atendimento só será agendado após a análise de todos os níveis confirmando assim que o a execução da atividade está caracterizada com uma atividade fora do escopo do suporte. Após esta confirmação, o cliente será contato e o agendamento será realizado junto do analista responsável por executar a atividade proposta.



## FORMALIZAÇÃO DA COBRANÇA

Após a confirmação do agendamento e proposta do serviço, será enviado um e-mail com o descritivo da atividade, prazo e valor proposto. Caso a atividade ultrapasse a previsão de execução não será cobrado o valor reajuste, permanece o valor da proposta.

# Serviços





# SERVIÇOS FORA DO ESCOPO DO SUPORTE

DESCRIÇÃO DO SERVIÇO FORA DO ESCOPO PADRÃO DO SUPORTE	PREVISÃO DE AGENDAMENTO	TEMPO DE EXECUÇÃO	VALOR
<b>1 - INSTALAÇÃO/REINSTALAÇÃO DE PDV</b>	<b>HORAS (ÚTEIS)</b>	<b>HORAS</b>	<b>R\$</b>
1.1 PDV (WILBOR+CATRACA)	IMEDIATO	1:00	110,00
1.2 PDV COMPLETO 1 (MID-E/SAT+COMANDA)	4:00	1:00	110,00
1.3 PDV COMPLETO 2 (MID-E/SAT/IMPRESSORA/PINPAD)	4:00	2:00	220,00
<b>2 - MANDATÓRIAS FISCAIS</b>	<b>HORAS (ÚTEIS)</b>	<b>HORAS</b>	<b>R\$</b>
2.1 IMPORTAÇÃO DE RFD (1 MÊS)	8:00	3:00	330,00
2.2 LMC RETROATIVO (1 MÊS)	24:00	2:00	220,00
2.3 SPED RETROATIVO (1 MÊS)	24:00	2:00	220,00
<b>3 - MANUTENÇÕES/INFRA</b>	<b>HORAS (ÚTEIS)</b>	<b>HORAS</b>	<b>R\$</b>
3.1 GERAÇÃO DE RÉPLICA	24:00	2:00	220,00
3.2 GERAR DUMP(BACKUP)	8:00	1:00	110,00
3.3 MANUTENÇÃO DE BANCO DE DADOS/TABELAS	8:00	1:00	110,00
3.4 RECUPERAÇÃO DE BANCO DE DADOS	24:00	5:00	550,00
3.5 RECUPERAÇÃO DE DADOS OU TABELAS EXCLUÍDAS	8:00	1:00	110,00
3.6 REDUÇÃO DE BASE DE DADOS	24:00	12:00	1.320,00
3.7 ARQUIVAMENTO DE FLOWS	24:00	6:00	660,00
<b>4 - MÓDULOS</b>	<b>HORAS (ÚTEIS)</b>	<b>HORAS</b>	<b>R\$</b>
4.1 IMPLANTAÇÃO DE MÓDULO PERSONALIZADO	72:00	1:00	110,00
<b>5 - INSTALAÇÃO/PREPARAÇÃO DE SERVIDORES</b>	<b>HORAS (ÚTEIS)</b>	<b>HORAS</b>	<b>R\$</b>
5.2 SERVIDOR FILIAL	8:00	4:00	440,00
5.3 SERVIDOR MATRIZ	8:00	8:00	880,00

**FLUXO:** Sempre que necessário a realização de tarefas que envolva cobrança, o time Linx enviará um e-mail ao cliente com a descrição da atividade e valores. Somente após OK do cliente via e-mail a tarefa será realizada.

**OBSERVAÇÃO:** O tempo previsto é estimado e poderá variar no desenrolar da atividade. Desta forma avaliaremos o cenário e encaminharemos proposta ao cliente com o tempo de serviço.

**GARANTIA:** Nenhum serviço possui garantia de execução, em casos de restauração, manutenção ou recuperação de banco de dados, podemos não obter sucesso na execução.



# SERVIÇOS VS PRODUTOS POSTOS

ATIVIDADES FORA DE ESCOPO DO SUPORTE VS PRODUTO	ENQUADRAMENTO PRODUTOS POSTOS			
	AUTOSYSTEM	AUTOMAÇÃO IPIRANGA BY LINX	SELLER	EMSYS
<b>1 - INSTALAÇÃO/REINSTALAÇÃO DE PDV</b>				
1.1 PDV (WILBOR+CATRACA)	✗	✗	✓	✗
1.2 PDV COMPLETO 1 (MID-E/SAT+COMANDA)	✗	✗	✓	✗
1.3 PDV COMPLETO 2 (MID-E/SAT/IMPRESSORA/PINPAD)	✓	✓	✓	✓
<b>2 - MANDATÓRIAS FISCAIS</b>				
2.1 IMPORTAÇÃO DE RFD (1 MÊS)	✓	✓	✓	✓
2.2 LMC RETROATIVO (1 MÊS)	✓	✓	✓	✓
2.3 SPED RETROATIVO (1 MÊS)	✓	✓	✓	✓
<b>3 - MANUTENÇÕES/INFRA</b>				
3.1 GERAÇÃO DE RÉPLICA	✓	✓	✗	✗
3.2 GERAR DUMP(BACKUP)	✓	✓	✓	✓
3.3 MANUTENÇÃO DE BANCO DE DADOS/TABELAS	✓	✓	✓	✓
3.4 RECUPERAÇÃO DE BANCO DE DADOS	✓	✓	✓	✓
3.5 RECUPERAÇÃO DE DADOS OU TABELAS EXCLUÍDAS	✓	✓	✓	✓
3.6 REDUÇÃO DE BASE DE DADOS	✓	✓	✗	✗
<b>4 - MÓDULOS</b>				
4.1 IMPLANTAÇÃO DE MÓDULO PERSONALIZADO	✓	✓	✓	✓
<b>5 - INSTALAÇÃO/PREPARAÇÃO DE SERVIDORES</b>				
5.2 SERVIDOR FILIAL	✓	✓	✓	✓
5.3 SERVIDOR MATRIZ	✓	✓	✓	✓



# RECUPERAÇÃO DE BANCO DE DADOS

## RECUPERAÇÃO DE BANCO

Esse item abordará a recuperação do banco através da pasta "Data", quando o cliente não consegue retirar o Dump, como por exemplo, HD corrompido ou formatação sem realização correta de backup. Caso o cliente possuir o backup (Dump), será recuperado e efetuado a instalação do Banco. Outro item será a recuperação da matriz a partir das filiais, caso a matriz esteja com o banco corrompido e não possui nenhum backup disponível.

## RÉPLICA

Esse processo visa a recuperação da filial, quando o banco de dados for corrompido ou não tenha nenhum backup. O processo é realizar a partir da matriz que possui todos os dados

## DUMP

Quando o cliente solicitar o backup do Banco, será instruído a retirada do Dump, podendo ser agendado para ser executado em determinados períodos (dia e hora), conforme a necessidade do cliente.

## MANUTENÇÃO DE TABELAS

Quando o cliente identifica lentidão no sistema em determinadas rotinas devido ao tamanho do banco de dados, será executada a manutenção para a otimização do banco, ou até mesmo para a redução da base (arquivamento de flow).

**Observação:** O tempo é estimado e pode variar.  
Desta forma avaliaremos o cenário e encaminharemos proposta ao cliente com o tempo de serviço.



## OUTROS SERVIÇOS

### LMC RETROATIVO

Quando houver problemas operacionais. O cliente não efetuou os lançamentos de medição por muito tempo, não acompanhou estoque negativo, não efetuou o lançamento adequado das notas de compra, ou efetuou troca de tanques por conta própria de forma incorreta.

### SPED RETROATIVO

Quando houver problemas operacionais. O cliente não efetuou lançamento de notas, acompanhamento do estoque, ou até mesmo deixou de cumprir com a obrigação de entrega.

### IMPORTAÇÃO DE RFD

Quando são perdidas informações de vendas, relacionadas aos cupons fiscais ou reduções. A importação da RFD é utilizada para importar as informações das impressoras fiscais.

### RECUPERAÇÃO DE TABELAS EXCLUÍDAS

Quando o cliente realiza de forma indevida a exclusão de informações do sistema e necessita que tais informações sejam recuperadas.



**Observação:** O tempo é estimado e pode variar. Desta forma avaliaremos o cenário e encaminharemos proposta ao cliente com o tempo de serviço.



## SERVIÇOS DENTRO DO ESCOPO DO SUPORTE

### MANDATÓRIAS FISCAIS

Realizar análise do cenário. Este parecer deve dar a solução ou uma alternativa. Em caso de alterações que envolvam desenvolvimento, documentar a solicitação formalizando o pedido de melhoria ou manutenção. O Suporte não tem permissão para alterações de configuração ou parametrização fiscal, toda e qualquer alteração deve ser analisada pelo responsável fiscal do estabelecimento.

### INFRA/HARDWARE

Utilizar ferramentas para validação da operação do Hardware. Testar outros cenários afim de garantir o parecer em casos de condenação de equipamentos.

### PDV/RETAGUARDA

Realizar análise referente a ocorrência no PDV ou Retaguarda, sendo ela dúvida ou comportamento inesperado. Propor solução ou em caso de alterações que envolvam desenvolvimento, documentar a solicitação formalizando o pedido de melhoria ou manutenção.

## MACRO DO PROCESSO DE ATENDIMENTO NO SUPORTE



linux 