



Customização Microvix
Processos geral, SLA e Premissas

Visão Geral do Processo de Customização

Todas as customizações realizadas pela LINX são desenvolvidas usando-se os mesmos processos e metodologias aplicadas ao produto padrão.

O LINX Microvix foi desenvolvido para uso em “cloud” sendo uma versão única para todos os clientes.

As customizações são realizadas no produto padrão e são ativadas mediante parametrização.

Salvo indicação explícita do contrário, uma customização realizada poderá fazer parte do produto padrão.

O desenho da solução é realizado de forma exclusiva pela equipe de arquitetos da unidade de Joinville, ligada a área de serviços. O desenvolvimento é realizado pela equipe de P&D Microvix.

Abertura de TP com a demanda

Toda solicitação de customização deve ser realizada através da abertura de uma TP para a fila **47.3**. Serão consideradas apenas solicitações com a “ficha de solicitação de customização” anexada.

Para cada demanda é realizada uma análise de viabilidade de acordo aos seguintes critérios:

- a) Se a solicitação vai de encontro aos objetivos da empresa para a evolução do produto;
- b) Se o solicitante tem mais de 5 lojas;
(Estatisticamente são poucas as aprovações vindas de pequenas redes. Neste caso aceitaremos apenas demandas vindas com a aprovação do diretor da unidade)
- c) Se as informações enviadas são suficientes para prosseguir com a análise;
- d) Se há outra alternativa no sistema que evite a customização.

O que pode ser solicitado via customização:

- a) Relatórios;
- b) Exportadores;
- c) Novas funcionalidades que agreguem ao propósito geral do ERP Microvix.

O que não deve ser solicitado via customização:

- a) Alterações diversas para atendimento à legislação ou contábil;
- b) Novas funcionalidades que desvirtuam o propósito do ERP Microvix;
- c) Alterações no POS.
(Por questões de estabilidade da aplicação, dificuldades na homologação e na possibilidade de evolução do produto para a plataforma UX)

SLA: Resposta em até três dias úteis a partir do recebimento da TP, com a indicação de GO/NO GO

Elaboração da Estimativa

As estimativas são realizadas pela equipe de arquitetos com base nos mesmos critérios utilizados para a estimativa de melhorias no sistema, adotados pela equipe de P&D.

É gerado um documento chamado “Especificação funcional” que contém o desenho funcional do que está sendo proposto e a estimativa em horas.

Cabe ao G.R. a indicação do valor hora a ser negociado com o cliente.

A estimativa é enviada ao G.R. anexada ao email, com o seguinte texto:

Prezado GR,

Anexo "Especificação Funcional" feita para o cliente: XXXXXXXXXX

Referente a TP/OS: 999999/999999

Para aprovação desta demanda, retornar este e mail com o número da OP e a especificação funcional assinada.

Importante: Apenas serão consideradas aprovadas e encaminhadas para desenvolvimento, as demandas cuja OP estiver:

- 1) Faturada;
- 2) Com centro de custo = "01.31.12";
- 3) Com item fiscal = "SER-MCX-JO-CUSTOMIZAÇÃO".

Pode-se considerar o seguinte critério para cálculo da data estimada de entrega:

Horas estimadas	Prazo de entrega estimado
Até 80h	Três meses
De 80h a 150h	Quatro meses
Acima de 150h	Mediante verificação

SLA: Envio da estimativa ao GR em até dez úteis a partir do recebimento da TP

Aprovação da Proposta

Serão consideradas aprovadas as estimativas que tiverem OP faturada conforme critérios indicados no item anterior. Importante retornar o email enviado com a proposta indicando sua aceitação.

No recebimento da aceitação, será enviado a data prevista para a publicação da demanda no ambiente do cliente.

SLA: Envio da data prevista para entrega em até dois dias úteis a partir da aprovação

Desenvolvimento

Todos os desenvolvimentos são realizados pela equipe de P&D do Microvix e testados pela equipe de QA, seguindo o processo normal da área. Não existem equipes separadas nem produtos separados.

Entrega

O arquiteto responsável pelo projeto fará a entrega formal das customizações desenvolvidas. Isso será realizado imediatamente após a publicação das mesmas de acordo com agendamento realizado entre as partes.

No processo de homologação é feito um repasse das funcionalidades para o contato indicado e solicitado o aceite da entrega.

A entrega tem por objetivo o aceite do cliente e o entendimento do uso da nova funcionalidade. Não contempla o treinamento para os demais usuários.

SLA: Entrega realizada em até cinco dias úteis após a publicação.



0800 701 5607
linx.com.br

Visite nossas páginas
nas mídias sociais:

