

# Catálogo de Serviços Suporte

linux



## Nosso Compromisso

- **TRANSPARÊNCIA** com o cliente sobre os serviços que ele está contratando.
- Definição de todas as **RESPONSABILIDADES** de cada parte envolvida no projeto.
- Alinhamento do **ESCOPO DE ATUAÇÃO** do time Linx em todas as fases do projeto.
- Esclarecimento dos **PRÉ-REQUISITOS** necessários para a realização do serviço.

# 1. Overview

## 1.1 Introdução

Este documento tem como objetivo:

- Fornecer uma visão clara de todos os Tipos de Serviços pelos quais a Central de Atendimento - RC Linx é ou não responsável;
- Promover uma compreensão clara do que os clientes podem esperar dos Tipos de Serviços contratados;
- Fornecer material de apoio para auto atendimento;
- Atender os clientes de acordo com as expectativas dos mesmos;
- Cumprir os processos do suporte N1 e N2 corretamente e seus SLA's.

## 1.2 Serviço

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.

## 1.3 Estrutura do catálogo

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;
- ✓ Ser direcionado para um time específico dentro da estrutura da linx para realizar o serviço mediante aceite da proposta comercial;
- ✓ Acionar o gerente de relacionamento comercial para venda de uma micro oferta.

## 2. Fluxo Catálogo de Serviços



### 2.1 Processo de Acionamentos

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 a execução da atividade está caracterizada como uma atividade fora do escopo do suporte.



### 2.2 Definição do Prazo

Cada atividade possui uma complexidade e um prazo diferente para agendamento e execução do serviço, neste caso, criamos uma tabela (Item 4.2) para facilitar a compreensão de como funciona o prazo para entrega de cada atividade.



### 2.3 Formalização da Cobrança

Será enviado um e-mail com o descritivo da atividade, prazo e valor proposto. Após o aceite do orçamento de serviço formalizado a cobrança ocorrerá após 30 dias. Caso a atividade ultrapasse a previsão de execução não será cobrado o valor do reajuste, permanece o valor da proposta.



### 2.4 Processo de Agendamento

Após a formalização e aceite do orçamento, o cliente será contatado e o agendamento será realizado junto do analista responsável por executar a atividade proposta, conforme prazo estabelecido no SLA.

## 2. Fluxo Catálogo de Serviços

**2.5 Cada serviço é descrito neste catálogo usando os seguintes elementos:**

Elemento	Descrição
<b>Tipo de Serviço</b>	Identifica o nome do Tipo de Serviço a ser prestado.
<b>Descrição</b>	Oferece uma breve Descrição do Tipo de Serviço.
<b>Entrega</b>	Descreve as atividades realizadas quando o Tipo de Serviço é executado.
<b>Canais de entrega</b>	Identifica qual o canal de entrega do Tipo de Serviço, exemplos: <ul style="list-style-type: none"><li>• Remoto;</li><li>• Presencial e Local;</li><li>• Telefone;</li><li>• E-mail;</li><li>• Tecnologia de suporte online.</li></ul>
<b>Dias e horários de atendimento</b>	Identifica os dias e horários de atendimentos para execução do Tipo de Serviço.
<b>Preço</b>	Indica o preço padrão para fornecimento do Tipo de Serviço.
<b>Gestão</b>	Apresenta os principais contatos dentro da estrutura da Central de Serviços.

### 2.6 Base de Conhecimento

Para isso o Suporte disponibiliza também a Base de Conhecimento que é uma biblioteca de soluções em constante evolução, alimentada e atualizada por profissionais capacitados. Os conteúdos são inseridos de acordo com as principais dúvidas dos clientes, cujo intuito é conferir agilidade às soluções, e promover o autoatendimento.

Você cliente, pode pesquisar e obter informações, artigos, dicas, tutoriais e vídeos sobre diferentes assuntos e módulos dos produtos da Linx Sistemas, através de acesso ao linx share e Canal do Youtube #DicaLinx.

[Link de Acesso ao Linx Share - Clique Aqui](#)

[Link de Acesso ao Canal #Dica Linx - Clique Aqui](#)

# 3. Atendimento Linx

## 3.1 Cobertura de Contrato Padrão Atendimento Linx

Elementos	Descrição
<b>Atendimento Linx</b>	<p>Suporte Técnico é onde as solicitações dos usuários são direcionadas para técnicos especializados por módulos e em níveis de atendimento e celeridade.</p> <p>Para estreitar cada vez mais o elo entre a Linx Sistemas e os seus clientes, a Central de Relacionamento, trabalha diariamente na melhoria da qualidade do serviço prestado.</p> <p>O RC hoje está composta por gerente, coordenadores, líderes, consultores e analistas de atendimento.</p>
<b>Entregas</b>	<p>Sendo o RC o representante do cliente dentro da Linx Sistemas, a mesma promove:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Diálogo constante com as empresas;</li><li>• Acompanhamento e posicionamento de assuntos informados pelo cliente;</li><li>• Triangulação de priorização de atendimento informado pelo cliente, para validação da área técnica;</li><li>• Esclarecimentos quanto a processos e dúvidas internas;</li><li>• Manutenção Corretiva do Sistema;</li><li>• Adequação à Legislação.</li></ul>
<b>Canais de entrega</b>	<p>Esse Tipo de Serviço pode ser entregue da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Telefone;</li><li>• Acesso Remoto;</li><li>• E-mail.</li></ul>
<b>Dias e horários de atendimento</b>	<p>Conforme previsto em contrato.</p>
<b>Requisitos do usuário</b>	<p>Os usuários que podem solicitar a execução desse Tipo de Serviço são:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Todos os clientes que utilizam a automação Linx.</li></ul>
<b>Requisição do serviço</b>	<p>O mesmo já está contemplado na aquisição dos serviços Linx.</p>
<b>Valores</b>	<p>Cobertura Contrato Padrão Linx.</p>

# 3. Atendimento Linx

## 3.2 Níveis de Atendimento

### 3.2.1 Nível 1 - Central de Atendimento

O suporte nível 1 possui especialistas para entender, completar, classificar a solicitação e realizar o primeiro atendimento a partir de soluções atualizadas e registradas na Base de Conhecimento, visando maior agilidade e assertividade na entrega das solicitações. Problemas complexos e/ou demorados são direcionados ao Nível 2 de atendimento.

### 3.2.2 Nível 2 - Suporte Especialista

O atendimento no 2º nível atua com uma análise mais detalhada do assunto (especialista). Neste nível também é realizado o encaminhamento da solicitação para a equipe de manutenção (Nível 3) ou equipe de negócio do produto, quando necessário.

### 3.2.3 Nível 3 – Manutenção e Desenvolvimento - P&D

Incidentes recorrentes, em que o suporte identifique um bug ou falha no sistema, são direcionados ao time de manutenção/desenvolvimento, para que seja aplicada a correção no código fonte, para posterior liberação de versão.

Manutenção evolutiva e corretiva

Obrigações fiscais

Desenha e implementa novas soluções

Release do produto

Tipo de Atendimento	Descrição
Acompanhamento de Serviços	Garantir que todas as solicitações de atendimento e execução dos serviços sejam acompanhadas e atendidas dentro dos padrões de SLA e prazos estabelecidos e/ou negociados, garantindo a satisfação dos clientes.
Esclarecimento de Dúvidas	Atendimento remoto para solução de dúvidas pontuais, relacionadas as soluções Linx Sistemas.
Manutenção Corretiva do Sistema (Bug)	Correções e ajustes nas rotinas e Automações Linx. Novas releases do Sistema de Informação;
Adequação à Legislação	Ajustar a execução dos processos de negócio existentes nas soluções Linx para que estejam aderentes às alterações legais federais e estaduais.(Obrigações Fiscais)

# 3. Atendimento Linx

## 3.3 Prioridades de Atendimento



### 3.3.1 Altíssima – 4 Horas

- Impacto direto no faturamento (não consegue executar rotinas do faturamento);
- Loja parada, sem alternativas de vendas no PDV, impacto financeiro.



### 3.3.2 Alta – 12 Horas

- Impacto direto no recebimento financeiro (notas a Prazo);
- Impacto no fechamento de faturamento do mês;
- Impacto direto na entrada de mercadorias que impeçam venda;



### 3.3.3 Média – 40 Horas

- Ajustes em relatórios gerenciais padrões;
- Cadastros de produtos, fornecedores, usuários, promoções, motivos de movimentações, entre outros;
- Não tem alto risco para a operação.



### 3.3.4 Baixa – 57 Horas

- Dúvidas operacionais (não é treinamento básico);
- Erros em relatórios ou rotinas não essenciais para a operação;
- Solicitação de melhorias sistêmicas.

A Linx poderá, em comum acordo com o solicitante, modificar a priorização definida pelo solicitante do atendimento visando:

- Reestabelecer prioridades dentro dos grupos de solicitações, para quantidades relativas de solicitações com a mesma priorização e em comum acordo com a equipe de gestão do cliente quando for o caso;
- Redefinir a prioridade de uma solicitação aberta incorretamente pelo solicitante;

## 4. Catálogo de Serviços

### 4.1 Serviços fora do Contrato de Atendimento Padrão Linx que Possuem Cobrança.

Elemento	Descrição
<b>Tipo de Serviço</b>	Atendimento Fora do Escopo do Suporte
<b>Descrição</b>	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.
<b>Entrega</b>	A execução desse Tipo de Serviço tem como principais assuntos: <ul style="list-style-type: none"><li>• Instalação / Reinstalação de Servidor</li><li>• Instalação / Reinstalação de PDV</li><li>• Redução do Banco de Dados</li><li>• Treinamento</li><li>• Consultoria</li></ul> Obs.: Catálogo de serviços completo no Item 3.6
<b>Canais de entrega</b>	O canal de entrega de soluções utilizado pelo Suporte é: <ul style="list-style-type: none"><li>• Registro de atendimento juntamente ao aceite da proposta comercial.</li></ul>
<b>Dias e horários de atendimento</b>	O atendimento de Suporte ao catalogo de serviços acontece em horário comercial (08h às 18h) mediante a agendamento prévio.
<b>Requisitos do usuário</b>	Os usuários que podem solicitar a execução desse Tipo de Serviço são: <ul style="list-style-type: none"><li>• Representantes legais dos estabelecimentos, mediante comprovação</li><li>• Proprietários, Responsável Técnico e Gerentes.</li></ul>
<b>Requisição do serviço</b>	Para cada assunto, problema ou dúvida é imprescindível a abertura de uma solicitação exclusiva e de forma detalhada via Canal de Atendimento de <b>Suporte</b> . Esse procedimento visa garantir agilidade e direcionamento adequado do assunto. O atendimento é prestado para rotinas atualizadas e versões correntes e ativas na Linx Sistemas.
<b>Valores</b>	O valor é definido em <b>Proposta Comercial</b> considerando quantidade de horas para cada serviço de acordo com o catalogo.

## 4. Catálogo de Serviços

### 4.2 Catálogo de Serviços Técnicos Linx

**Valor Cobrado por Hora de Serviços executados por Especialistas: R\$180,00**

<b>Tipo de Serviço</b>	<b>Estimativa de Horas*</b>
Instalação / Reinstalação de PDV – Jet Oil (pré – venda)	1 Hora
Instalação / Reinstalação de PDV – Completo	2 Horas
Instalação / Reinstalação de Servidor – Estabelecimento Único ou Filial	4 Horas
Instalação / Reinstalação de Servidor – Matriz	8 Horas
Ajuste de LMC Retroativo por cada competência	2 Horas
Ajuste de SPED Retroativo por cada competência	2 Horas
Geração de Réplica do Banco de Dados	3 Horas
Arquivamento de Tabelas Flows do Banco de Dados	6 Horas
Recuperação de Tabelas do Banco de Dados	2 Horas
Redução de Banco de Dados	8 Horas
Gerar Dump – Backup	1 Hora
Implantação de Módulos	2 Horas

\*\* Tabela de Preços Atualizada em Fevereiro/2023

#### **Observações:**

\*Instalação / Reinstalação de servidor e Manutenções envolvendo banco de dados, podem ocorrer alterações na quantidade de horas orçadas dependendo da quantidade de filiais de cada estabelecimento e tamanho do Banco de Dados.

# 4. Catálogo de Serviços

## 4.3 Informações Complementares

### 4.3.1 Recuperação de Banco de dados

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. Caso ocorrer do cliente não conseguir retirar o Dump, como por exemplo, HD corrompido ou formatação sem realização correta de backup o mesmo será direcionado para re-implantação.

### 4.3.2 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

### 4.3.3 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).

### 4.3.4 Recuperação de Tabelas Excluídas

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

### 4.3.5 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

## 4. Catálogo de Serviços

### 4.3.6 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.

### 4.3.7 Implantação

O Atendimento de Implantação refere-se à qualquer implantação de produtos, módulos e filiais. Este atendimento acontece mediante à solicitação do cliente, onde é gerado uma proposta (Item 4.4) para aprovação da mesma.

O atendimento será planejado e executado mediante a aceitação das obrigações do cronograma tanto da parte da Linx Sistemas quanto a do cliente.

### 4.3.8 Treinamento

O Treinamento é um serviço de capacitação e certificação do conhecimento. Ele será executado mediante solicitação de proposta e após a aprovação desta.

O Treinamento poderá ser realizado de forma remota e/ou presencialmente\*

### 4.3.9 Consultoria

O Atendimento de Consultoria é aquele realizado com o objetivo de auditar, ajustar e potencializar os usuários/clientes na utilização dos melhores procedimentos de controle dos processos organizacionais.

O Atendimento de Consultoria acontece mediante solicitação do cliente, onde é gerado um orçamento e encaminhado para aprovação do mesmo. O atendimento será executado após o aceite da proposta.

\*Todos os atendimento acima podem ser presencial, mediante a orçamento de custos do deslocamento + alimentação ou remoto (via web).

# 4. Catálogo de Serviços

## 4.4 Tabela de Valor por Hora de cada Especialidade

Especialidade	Valor por Hora
Especialista Técnico	R\$ 180,00
Consultoria Premium (Assuntos Pontuais)	R\$ 250,00
Consultoria Melhores Práticas (Processos de Negócio)	R\$ 300,00
Treinamento (Presencial ou Remoto)	* Valores definidos conforme necessidade

\*Todos os atendimentos acima podem ser presenciais, mediante o orçamento de custos do deslocamento + alimentação ou remoto (via web).

## 4.5 Atendimento Não contemplados no Contrato de Atendimento Padrão Linx

Tipo De Serviço	Descrição
Manutenção dos Processos de Banco De Dados	<ul style="list-style-type: none"><li>• Intervenção de qualquer natureza no banco de dados (Redução, Limpeza, Recuperação de informações, Backup, Réplica, Arquivamento de Flows).</li><li>• Parametrização / Manutenção do Banco de Dados;</li><li>• Criação de Scripts de qualquer natureza;</li><li>• Coleta de estatística</li></ul>
Suporte e Manutenção a Hardware e/ou Softwares de Terceiros	<ul style="list-style-type: none"><li>• Servidor;</li><li>• Infraestrutura abaixo dos pré requisitos;</li><li>• Manutenção da infraestrutura (Rede de Internet, desktops, notebooks, automação de bombas, entre outros);</li><li>• Periféricos (Impressoras, Balanças, Pinpads, entre outros);</li><li>• Estações de trabalho.</li><li>• Rede Elétrica e Nobreak</li><li>• Antivirus</li><li>• Criação / Manutenção de pastas, e-mails, FTP, utilizado para compartilhamento de dados.</li><li>• Execução da contagem de estoque</li><li>• Esclarecimento de dúvidas referentes a softwares não pertencentes a Linx Sistemas;</li><li>• Sistemas Operacionais (Windows / Linux);</li><li>• Microsoft Office;</li><li>• SQLNavigator / SQLMonitor;</li><li>• Comunicação (Terminal Server / Team View / Logmain / Outros);</li></ul>

# Papel do Cliente

## O sucesso do suporte também depende de você

### Responsabilidade do cliente:

- ✓ Ter uma equipe de profissionais e um ponto focal bem qualificados nas rotinas de sua empresa, sendo eles treinados nas soluções Linx;
- ✓ Ter uma equipe para multiplicação (key user) do conhecimento adquirido;
- ✓ Participar da Pesquisa de Satisfação ao termino de todos os atendimentos;
- ✓ Manter os equipamentos e softwares conforme os pré requisitos mínimos para utilização do sistema e evolução da Automação Linx;
- ✓ Estabilidade da sua rede elétrica com Nobreak;
- ✓ Estabilidade da rede de internet local;
- ✓ Fazer uso contínuo do Portal do Cliente para acompanhamento de seus atendimentos;
- ✓ Usufruir do material disponibilizado no Linx Share e canal #Dica Linx para auto atendimento e resolução de pequenas duvidas;
- ✓ Realizar e manter um backup integro e recente para casos de percas de dados abruptas.



Linux 