

## 1. Objeto

---

Este anexo é parte integrante do CONTRATO DE LICENÇA DE USO DE SISTEMAS E PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS ("CONTRATO"), registrado perante o 10.º Oficial de Registro de Títulos e Documentos da Capital de São Paulo, sob o n.º 2109741, assinado com o CLIENTE, por meio de Termo de Adesão e/ou P.O, e tem por objetivo tornar de conhecimento do mesmo as principais informações técnicas acerca dos serviços adquiridos, objeto do CONTRATO em questão, as quais atendem apenas empresas que operem no mercado brasileiro.

O CLIENTE apenas terá direito aos itens definidos expressamente no Termo de Adesão e/ou P.O integrante do CONTRATO.

O objetivo deste documento é especificar com maior detalhamento a entrega do time de Serviços referente a contratação do pacote Microvix Go.

## 2. Escopo

---

Para o projeto Microvix Go, abaixo listamos as atividades relacionadas na entrega deste projeto.

### 2.1 Descritivo macro da Solução

**Microvix Go** é uma solução completa de gestão corporativa para o varejo de pequeno porte, disponibilizados Sistema Cloud, que atende as rotinas essenciais para a gestão de lojas de rede e franquias, automatizando as operações de frente de loja ao mesmo tempo em que oferece recursos integrados para os demais processos administrativos e financeiros, como: Compras, Financeiro, Estoque, Faturamento (LOJA) e Contábil.

### 2.2 Escopo da Solução Microvix ERP

#### **Cadastros & configurações**

Instalação automatizada através de assistente Microvix Go

Parametrização automática de legislação do Simples Nacional (Configuração Tributária)

Cadastrar usuários, vendedores e planos de pagamento

Criar/Vincular Configuração Tributária

Configuração de Dados da Empresa e Parâmetros Globais (POS, Fat., Estoque)

Treinamento POS -LOJA

Abertura e Fechamento do sistema

Operações de Venda

Menu Fiscal

Menu Gerencial

Testes de Vendas

Treinamento RETAGUARDA -ADM

### **Administrativo**

Cadastro da empresa e consulta

Parametros Globais – Treinamento de liberação e ajustes de governança

### **Cadastros**

Cadastro e Treinamento produtos, clientes e fornecedores

Cadastro e treinamento de planos de pagamentos

Cadastro e treinamento de vendedores e compradores

Cadastro e treinamento de configurações tributárias

### **Operações (Implantação e Treinamento)**

Venda Fácil

Operações de venda

Pré Vendas

Trocas

Compras (Gerar Pedido)

Compras grade (Gerar Pedido)

Aprovação de compras

Alterar/cancelar pedidos

Relatório de pedidos

Entradas de notas por XML

Entradas de notas manuais

Entradas de conhecimento de fretes

Devolução de venda

Devolução de Compra

Manutenção de produtos cadastrados

### **Contábil (Implantação e Treinamento)**

Livro razão

D.R.E – Demonstrativo de Resultado

Balanco patrimonial

### **Financeiro (Implantação e Treinamento)**

#### **Contas a Pagar**

Lançamento de pagamentos manuais e por integração de notas

Baixas de pagamentos manuais

Estornos de pagamentos

#### **Contas a Receber**

Lançamento de faturas manuais e por integração de notas e lojas

Baixas de faturas

Estornos de faturas

Fluxo de caixa

Conciliador bancário

Transferência entre contas

Fechamento de Caixa

### **Relatórios (Implantação e Treinamento)**

Gerador de relatórios personalizados.

### **CRM**

Relatório de Cliente/Fornecedor

**Administrativo/Financeiro/Contábil**

Faturas a Receber

Faturas Recebidas

Faturas a Pagar

Faturas Pagas

Fluxo de Caixa

DRE - Demonstrativo do Resultado do Exercício

Balancete

**Suprimentos**

Notas de Compra

Lista de Preços

Registro de Inventário

Histórico Movimento

Produtos Cadastrados

Manutenção

Compra Venda e Saldo por Empresa

Relatório de Giro Médio

Saldo em estoque por Grade

**Faturamento**

Faturamento Diário

Faturamento Vendedor

Movimento Diário

Produtos de Grade Vendidos

Produtos/Serv. Vendidos

Ranking de Clientes

Ranking de Produtos

Vendas por Lojas

## Dashboards

Após realizar o login no Microvix ERP, na página principal será apresentado o dashboard que apresentará diversas informações relevantes ao negócio.

Dashboard de faturamento

Widget - Peças por Atendimento (PA)

Widget - Ticket Médio (TM)

Widget - Preço Médio (PM)

Widget - Ranking de Produtos

Widget - Indicadores do Grupo Econômico

Widget - Faturamento por Dia de Semana

Widget - Faturamento por Forma de Pagamento

Widget - Quantidade de Tickets

Widget - Índice de Devolução (IDE)

Widget - Faturamento em Valor por Dia da Semana

Dashboard de financeiro

Widget - Resumo Financeiro

Widget - Saldo de Contas

Widget - Compromissos do Dia

Widget - Calendário Financeiro

Widget - Pendências Financeiras

Widget - Resultados (DRE)

Widget - Conciliador Bancário

Widget - Despesas por Categoria Financeira

Widget - Eficiência de Pagamento

Widget - Fluxo de Caixa Previsto

Widget - Fluxo de Caixa Realizado

Widget - Comparativo Anual de Recebimentos  
Widget - Comparativo Anual de Pagamentos  
Widget - Previsto X Realizado (Contas a Receber)  
Widget - Previsto X Realizado (Contas a Pagar)

#### Dashboard CRM

Widget - Perfil de Clientes por Gênero e Faixa Etária  
Widget - Aniversariantes  
Widget - Tipos de Cliente por Período  
Widget - Ranking de Clientes (Valor Total)  
Widget - Cadastros Incompletos por Período  
Widget - Curva ABC de Clientes

#### Dashboard Suprimentos

Widget - Cobertura de Estoque  
Widget - Curva ABC  
Widget - Depósitos Indisponíveis para Venda (DIV)  
Widget - Giro Médio  
Widget - Produtos com Saldo Negativo (PSN)  
Widget - Tempo de Inatividade do Estoque (TIE)

## 2.4 Execução

Implantação e Treinamento

## 3. Anexo do Produto

---

### **Cadastros**

#### **Produtos**

<https://share.linx.com.br/pages/viewpage.action?pageId=188822414>

#### **Clientes e Fornecedores**

<https://share.linx.com.br/display/SHOPLINXMICRPUB/Cadastro+de+Clientes+e+Fornecedores>

**Pesquisa Clientes e Fornecedores**

<https://share.linx.com.br/pages/viewpage.action?pageId=168829411>

**Cadastro de Vendedores e Compradores**

<https://share.linx.com.br/pages/viewpage.action?pageId=168822072>

**Planos de pagamentos**

<https://share.linx.com.br/display/SHOPLINXMICRPUB/Planos+de+Pagamento>

**Configuração Tributária**

<https://share.linx.com.br/pages/viewpage.action?pageId=168641681>

## **Operações**

**Venda Fácil**

<https://share.linx.com.br/pages/viewpage.action?pageId=168656482>

**Entrada por XML (NFE)**

<https://share.linx.com.br/pages/viewpage.action?pageId=168824195>

**Troca Fácil**

<https://share.linx.com.br/pages/viewpage.action?pageId=187435480>

**Compras**

<https://share.linx.com.br/pages/viewpage.action?pageId=168822560>

<https://share.linx.com.br/pages/viewpage.action?pageId=168822486>

**Entradas Manuais**

<https://share.linx.com.br/display/SHOPLINXMICRPUB/Entrada+de+Compras+Manual+com+Pedido+de+Compras>

**Entrada CT-E**

<https://share.linx.com.br/display/SHOPLINXMICRPUB/Entrada+CT-e>

**Devolução de Venda**

<https://share.linx.com.br/pages/viewpage.action?pageId=168656811>

**Devolução de Compra**

<https://share.linx.com.br/pages/viewpage.action?pageId=168656805>

**Manutenção de Produtos**

<https://share.linx.com.br/pages/viewpage.action?pageId=168822997>

**Contábil**

**Livro Razão**

<https://share.linx.com.br/pages/viewpage.action?pageId=168826928>

**Demonstrativo de Resultado**

<https://share.linx.com.br/pages/viewpage.action?pageId=168826982>

**Balanco Patrimonial**

<https://share.linx.com.br/pages/viewpage.action?pageId=168827004>

**Financeiro**

**Contas a Pagar**

**Lançamentos Manual**

<https://share.linx.com.br/pages/viewpage.action?pageId=168828085>

**Baixas de Fatura**

<https://share.linx.com.br/display/SHOPLINXMICRPUB/Baixa+de+Faturas+-+Contas+a+Pagar>

**Estornar Pagamento**

<https://share.linx.com.br/display/SHOPLINXMICRPUB/Estorno+de+Faturas+-+Contas+a+Pagar>

**Contas a Receber**

**Lançamento Manual**

<https://share.linx.com.br/pages/viewpage.action?pageId=168828616>

**Baixas de Fatura**

<https://share.linx.com.br/pages/viewpage.action?pageId=168828509>

**Estorno de Faturas**

<https://share.linx.com.br/pages/viewpage.action?pageId=168828496>

**Fluxo de Caixa**

<https://share.linx.com.br/display/SHOPLINXMICRPUB/Fluxo+de+Caixa+2.0>

**Conciliador Bancário**

<https://share.linx.com.br/pages/viewpage.action?pageId=168827425>

**Transferência entre contas**

<https://share.linx.com.br/pages/viewpage.action?pageId=168827333>

**Relatórios**

<https://share.linx.com.br/display/SHOPLINXMICRPUB/Acessar>

#### 4. Itens fora do escopo padrão dos serviços

---

Os itens abaixo descritos não fazem parte do escopo padrão de serviços e poderão ser contratados adicionalmente, a critério do CLIENTE, desde que viáveis tecnicamente e/ou disponibilizados pela LINX ao mercado.

- a) Treinamento e implantação de quaisquer funções de negócio que não estejam explicitamente fazendo parte do escopo dos trabalhos descritos no Projeto, inclusive o módulo B2C;
- b) Especificação de sistemas e/ou funcionalidades que não façam parte da implantação das funções de negócio suportadas pelas funcionalidades do software contratado detalhadas no Termo de Adesão e/ou P.O;
- c) Desenvolvimento de programas específicos e complementares ao Software contratado e/ou que não estejam especificados na Proposta;
- d) Desenvolvimento de interface entre o Software contratado e outros softwares existentes ou a serem adquiridos nas instalações do CLIENTE;
- e) Instalação do Software contratado em outras unidades e locais do CLIENTE que não estejam declaradamente descritos no Termo de Adesão e/ou P.O;
- f) Fornecimento de softwares ou hardwares básicos ao desenvolvimento do projeto (ferramentas de programação, sistema operacional, editor de texto, planilhas eletrônicas e relatórios exigidos pelo CLIENTE não previstos no SISTEMA LINX contratado;
- g) Fornecimento de softwares de segurança ou para sistemas operacionais;
- h) Configuração de rede ou instalação de softwares básicos que não façam parte do Software contratado;
- i) Configuração de links de acesso remoto entre pontos distintos;

- j) Serviços de administração de banco de dados;
- k) Serviços de Otimização - Tuning e Performance de Aplicação e banco de dados;
- l) Rotinas de backup de servidores ou bancos de dados;
- m) Reuniões extraordinárias, exceto as de pontos de controle, previstas no projeto;
- n) Retrabalhos causados por falta de definição ou capacidade do usuário designado pelo CLIENTE para realização da atividade, ou pela substituição do mesmo;
- o) Retrabalhos provocados por problemas no ambiente operacional e em função de mudanças administrativas que impliquem na alteração dos processos previstos no início da implantação;
- p) Horas de consultores de implantação gastas para execução de atividades que são de responsabilidade do CLIENTE;
- q) Configuração de hardware e software exceto aquelas para o Software contratado;
- r) Atualização de programas no ambiente do CLIENTE;
- s) Definição ou redesenho de processos de negócio para suportar o processo de implantação;
- t) Desenvolvimento de programas para importação/carga de dados de outros sistemas/aplicações utilizadas pelo CLIENTE;
- u) Horas paradas dos técnicos da LINX por uma interrupção no cronograma de implantação, p responsabilidade do CLIENTE;
- v) A instalação e manutenção de softwares básicos, operacionais e/ou utilitários, (Windows, Anti-Vírus, Drivers), quando executada pelos profissionais da LINX, serão cobradas como Serviço Eventual de Atendimento Técnico.
- w) Os serviços de adaptação de layouts de notas fiscais, duplicatas, etiquetas de códigos de barras e de relatórios personalizados serão cobrados como Serviço Eventual de Programação. Serviços eventuais que venham a ser solicitados pelo CLIENTE, como aqueles indicados neste capítulo serão ofertados pelo valor Homem/Hora vigentes à ocasião, e serão realizados mediante aprovação prévia, por escrito do CLIENTE.
- x) Módulos de Sped Fiscal e Contábil não contemplam neste escopo.
- y) Conciliador de cartões de crédito não contemplam neste escopo.
- z) Business intelligence não contemplam neste escopo.
- aa) Venda fácil mobile e catálogo digital não contemplam neste escopo.
- bb) Integrações com E-commerce não contemplam neste escopo.
- cc) TEF não contemplam neste escopo.
- dd) Nfe, Nfce, Sat, MFE, ECF não contemplam neste escopo.
- ee) Sigep não contempla neste escopo
- ff) Meu Crediário não contempla neste escopo

gg) Webservice de integração não contempla neste escopo

## 5. Responsabilidades do Cliente

---

- a) Fornecer infraestrutura adequada de acordo com os pré requisitos Linx;
- b) Disponibilizar usuários a serem capacitados em tempo integral, de acordo com o planejamento de datas feito com PMO Linx;
- c) Realização de testes de operação junto ao analista ainda em tempo de projeto;
- d) Em caso de necessidade de mudança de data da execução do serviço, comunicar o PMO LINX com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas – o não cumprimento deste prazo acarretará a cobrança das horas previamente alocadas.

## 6. Requisitos de Implantação

---

Os documentos de implantação devem ser lidos com muita atenção, pois o não atendimento de algum item pode inviabilizar a implantação impedindo a instalação dos produtos ou sua utilização pode estar aquém do desempenho esperado.

## 7. Homologação de implantação

---

Após a homologação do software por parte do CLIENTE, o mesmo deverá assinar o Termo de Aceite da implantação. Para tanto o consultor deve solicitar o preenchimento do formulário "Termo de Encerramento do Projeto" no qual o cliente poderá indicar se o serviço foi realizado e em quais condições.

### Critérios de Aceitação

- a) Produtos contratados devidamente instalados;
- b) Usuários treinados nas funcionalidades contratadas;
- c) Simulação das rotinas diárias da loja/retaguarda realizadas com sucesso.

Além do aceite formal, também é muito importante ao final do serviço que o CLIENTE avalie a qualidade da implantação LINX ou de nossos parceiros credenciados, através da pesquisa LINX LIKES que será disponibilizada para o seu preenchimento.

## 8. Técnica e Suporte

---

### **Descrição do produto**

O Linx Microvix Go é uma solução completa de gestão corporativa para o varejo, disponibilizados Sistema Cloud1, que atende as rotinas essenciais para a gestão de lojas de rede e franquias, automatizando as operações de frente de loja ao mesmo tempo em que oferece recursos integrados para os demais processos administrativos e financeiros, Contabilidade, Financeiro, Estoque, Faturamento. Além de apoiar a troca de informações e relacionamento entre franqueador e franqueado.

### **Segmentos de mercado atendidos**

O produto é capaz de atender as mais diversas necessidades de gestão de negócios nos seguintes segmentos:

Vestuário

Calçados

Casa e decoração

Eletro e Eletrônicos

Serviços em geral

Perfumarias e Cosméticos

### **Estrutura da Solução**

A solução Linx Go é completa, sob uma mesma plataforma tecnológica que abrange todas as necessidades críticas do segmento, via web, com custos de TI reduzidos, com alta escalabilidade de implementação e de fácil manutenção.

Desta forma o sistema oferece a seus clientes altos níveis de integração, agilidade e segurança.

Toda Atualização por parte do BackOffice acontece de forma automática

Toda atualização do PDV ocorre por meio de assistentes disparadores, não havendo a possibilidade de entrar em loja por loja.

Toda comunicação entre BackOffice e PDV ocorre de forma instantânea.

Logs de processos e versionamento para ajudar a equipe de T.I a realizar uma boa administração do ambiente

### **Benefícios**

Sistema totalmente on-line e baseado na web;

Baixo custo para implantação e manutenção;

Totalmente integrado com o sistema da franqueadora / matriz em tempo real;

Disponibilidade de relatórios gerenciais para melhor gestão do franqueado;

Facilidade de relacionamento entre a franquia e o franqueador ou entre as lojas do mesmo grupo, pois possibilita consultas em estoque e vendas através da própria plataforma do sistema e com possibilidade de centralização de dados;

Solução totalmente integrada, evitando retrabalho e perda de informações;

Simplicidade para operação na loja;

**Baixo custo de infraestrutura;**

Aderente às obrigações fiscais do segmento.

**Recursos:**

Multi-empresa;

Multi-usuário;

Totalmente integrado;

Permissões por usuário / grupos;

Registro de logs;

Restrição de acesso por IP;

Menus conforme perfil de usuários.

**Características**

**Facilidade de Acesso:**

Sistema Cloud<sup>1</sup>. Pode ser acessado de qualquer lugar que possua conexão com a internet, sem necessidade de instalação do software.

<sup>1</sup> Sistema disponibilizado na Internet/Web, modelo SaaS.

**Usabilidade:**

Interface simples e amigável.

**Portabilidade:**

Suporte ao navegador IE 11 ou superior e Google Chrome.

Atende empresas de todos os ramos homologados pelo Linx Microvix | ERP.

**Segurança e Recuperabilidade:**

Controle de acesso ao módulo por portal, empresa e usuário.

Armazenamento de informações em banco de dados.

Dados seguros devido ao backup realizado regularmente pela infraestrutura Linx.

## Tecnologias

ASP.  
ASP.NET.

C#.

DevExpress.

Microsoft SQL Server.



## Seguimentos não atendidos:

Indústrias, Importadoras e Exportadoras

Livrarias

Entretenimento

Posto de combustível

Hotelarias e similares

Food Service (Bares, Restaurantes e similares)

Hiper e Supermercados

Magazines

Farmácias

Home Centers

## Público-alvo

Varejistas que operam no modelo de redes de franquias ou lojas próprias, que registram as operações comerciais de compra e venda.

## Processo de implantação

### Presencial:

Este serviço consiste no trabalho de implantação do sistema Linx Microvix | ERP presencialmente. O trabalho presencial destina-se para aqueles clientes que ainda não possuem nenhuma loja com o Linx Microvix | ERP

implantado e possuem total desconhecimento de como o mesmo funciona. Porém, se a organização tiver a preferência pela implantação presencial também é disponibilizado esse serviço.

#### **Remota:**

Já este serviço consiste na implantação do Linx Microvix | ERP remotamente. Nesse processo, um consultor Linx Microvix realiza as parametrizações para que o sistema funcione, acessando o portal do cliente internamente. Esse serviço é destinado exclusivamente para lojistas/franqueados que já possuem outras lojas operando com o Linx Microvix | ERP e possuem conhecimento do sistema para disseminar para a equipe da loja.

A implantação é realizada pela equipe de consultores de todo o Brasil

#### **Material de treinamento**

##### **Forma de treinamento**

O treinamento é realizado no cliente durante o processo de implantação presencial, mas também existe um treinamento específico no Competence Center com explicações sobre o Linx Microvix | ERP, que deve ser negociado pelo GR.

Durante o processo de implantação remota não são realizados treinamentos com a equipe de loja, apenas a instalação do sistema, visto que o proprietário já possui outras lojas com o Linx Microvix | ERP instalado, conseguindo assim disseminar o conhecimento para a equipe da loja.

#### **Documentação**

**Disponível para visualização no manual online.**

#### **Suporte**

Além de prover as melhores soluções para o Varejo, é muito importante oferecer agilidade e assertividade no atendimento de Suporte Técnico. O Suporte técnico estará disponível após o término da Implantação do Linx Microvix. Este Guia tem por objetivo orientar quanto aos nossos processos, canais de contato e demais informações relevantes ao cliente.

Suporte Técnico Compartilhado

Suporte Técnico BPO

Canais de Atendimento

Horários de Atendimento

Prazos Operacionais

Solução dos chamados

Atualização de versões

Escalation List

### **Suporte técnico compartilhado**

#### **Disponível para todos os clientes**

O Suporte técnico é a área destinada para tratar dúvidas ou falhas pontuais na utilização do produto adquirido.

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;

Não contemplado no escopo de atendimento:

Treinamentos;

Implantação de novos módulos;

Executar serviços diversos que não foram implantados;

Mudança de CNPJ;

### **Suporte Técnico BPO**

Disponível de acordo com contratação

A Linx oferece uma solução de personalização do atendimento, focado no entendimento do negócio do cliente. Nesta modalidade é possível a personalização do atendimento, com equipe dedicada, definição de SLA e com entrega de book de indicadores. Em caso de interesse, consulte seu ECS.

### **Canais de atendimento**

#### **Como falar conosco**

Para o primeiro contato com o Suporte, é fundamento o registro de seu chamado técnico (TP) junto ao Centro de Suporte. Para cada assunto, problema ou dúvida é necessário a abertura de um novo protocolo, exclusivo para cada tema.

### **SAC**

A abertura de chamado on line é forma mais fácil para registrar sua solicitação. Após registrar seu chamado, nosso time fará contato com você para trará o assunto. Para acessar, utilize o menu em seu portal na

ATENDIMENTO AO CLIENTE

opção  
Importante

e após em



Não deixe de informar seu telefone ao abrir um chamado on line, através dele faremos contato. Importante também a descrição detalhada do incidente, assim como o passo-a-passo e anexar as evidências. Quando mais detalhes, melhor!

## CHAT

Para conversar on line com um de nossos analistas, utilize o menu em seu portal na

ATENDIMENTO AO CLIENTE

opção

e após em



## IMPORTANTE

Caso o seu usuário não possua habilitada a opção SAC e/ou CHAT solicite agora mesmo no site da Linx ([www.linx.com.br](http://www.linx.com.br)) Opção Área do Cliente e depois Solicitação de acesso.

## TELEFONE

Recomendado para questões urgentes:

Para capitais e regiões Metropolitanas 3003-6632

Demais localidades 0800-718-6632

## HORÁRIOS DE ATENDIMENTO

Linx Microvix | POS:

De segunda à sexta	08:30h às 22:00h (Após 18:00h apenas faturamento parado)
Sábados *	09:00h às 22:00h
Domingos *	10:00h às 20:00h
Feriados nacionais *	10:00h às 20:00h (exceto dias 25/12 e 01/01)

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

Linx Microvix | ERP e Integrações:

De segunda à sexta	08:30h às 18:00h (exceto feriados nacionais)
--------------------	--

Prazos Operacionais

Conheça nossos tempos para solução

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. Nossa meta é resolver no tempo proposto, no mínimo, 80% das solicitações. Os incidentes serão classificados baseando-se em critérios de prioridade, observando Severidade, Impacto e Urgência. Nossa meta é atingir 80% de assertividade no prazo proposto.

### IMPORTANTE

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

### Solução de Chamados

Conheça nosso processo de validação

<b>Prioridade Altíssima – P0</b>	<b>Solução em até 4 horas úteis</b>
<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>	
<b>Prioridade Altíssima – P1</b>	<b>Solução em até 12 horas úteis</b>
<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>	
<b>Prioridade Média – P2</b>	<b>Solução em até 40 horas úteis</b>
<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>	
<b>Prioridade Baixa – P3</b>	<b>Solução em até 56 horas úteis</b>
<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>	

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. 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)!

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.

#### **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

Atualização de Versões

#### **Linx Microvix | ERP**

Como produto em Nuvem (on line), a atualização do seu portal ocorre automaticamente.

#### **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. Assistente disponível para atualizações automáticas.

#### **Scalation List**

Contato direto com nossas lideranças

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.

### 2º NÍVEL

Enviar um e-mail informando o número do protocolo ou dificuldade enfrentada junto ao suporte. O e-mail será recebido pelos

[lideres.microvix@linx.com.br](mailto:lideres.microvix@linx.com.br)

líderes dos times e respondido na sequência.		
3º NÍVEL		
Coordenador Suporte	Marcus Matsushita	marcus.matsushita@linx.com.br
Coordenador Premiere	Juliano Severino	juliano.severino@linx.com.br
4º NÍVEL		
Gerente Suporte	Carlos Augusto da Silva	carlos.silva@linx.com.br
Gerente Premier	Estela Laura Kiss De Carvalho	estela.carvalho@linx.com.br