



Política de atendimento ao Cliente Adaptive

1 - Introdução

Este documento apresentará a forma de solicitação e atendimento aos serviços de suporte técnico prestados pela Adaptive Tecnologia da Informação Ltda.

A Política de Atendimento é um documento publicado periodicamente pela Adaptive, válido e disponível para todos os clientes a partir de sua publicação, que descreve a forma como deverá ser prestado o atendimento ao CLIENTE em termos de processo de negócio, formas de abertura de chamado, formas de atendimento, regras para priorização de chamados, prazos para resposta e níveis de qualidade de atendimento.

2 - Suporte Técnico

O Suporte Técnico possui o objetivo de sanar dúvidas, prestar esclarecimentos e dar apoio ao cliente relativamente ao uso dos Programas.

A Transferência Eletrônica de Fundos - TEF é a prestação de serviços e programas que a Adaptive distribui ao Cliente, de forma a possibilitar ao Cliente a realização de transações eletrônicas de transferências de fundos diretamente pelos Programas.

Os Serviços Extras são serviços opcionais prestados pela Adaptive ao Cliente que, conforme o Contrato e a Política de Atendimento, não sejam caracterizados como Suporte Técnico e nem como Serviços de Transferência Eletrônica de Fundos.

Não são compreendidos como Suporte Técnico:

- Todos os serviços que se referem à migração ou atualização de bases de dados;
- Instalação, atualização ou configuração dos Programas;
- Inclusão, alteração ou exclusão de dados dos Programas;
- Atendimento técnico presencial;
- Solicitação de melhorias ou de novas funcionalidades para os Programas;
- Adequação dos Programas a exigências legais;
- Desenvolvimento customizado;
- Assistência técnica ou suporte em hardware;
- Correção de problemas na rede lógica e física;
- Problemas na rede elétrica;
- Problemas causados por vírus;
- Problemas de conexão com a internet;

- Problemas no sistema operacional;
- Problemas causados por uso indevido ou qualquer outro problema não relacionado estritamente aos Programas, mesmo que estes problemas venham a influenciar o funcionamento ou uso dos Programas;
- Treinamento de processos fiscais, módulos e submódulos do sistema Adaptive.

Sobre nenhum aspecto a Adaptive prestará suporte técnico, informação ou consultoria que se refere à conteúdo legal, fiscal, contábil, tributário ou trabalhista ao Cliente e, na hipótese de fazê-lo, não será responsável por possíveis problemas, danos ou quaisquer situações decorrentes do ato.

3 - Canais de Atendimento

A Adaptive compromete-se contratualmente a fornecer o serviço de Suporte Técnico ao Cliente em dias úteis de segunda à sexta-feira, de 08h00min até as 18h00min, horário de Brasília e regime de plantão conforme disponibilidade informado no tópico 4.

A Adaptive poderá alterar o horário de atendimento através da Política de Atendimento desde que cumpra o horário de atendimento mínimo definido na cláusula 5.4 do contrato.

Contatos

- Portal Adaptive: <https://adaptivesoft.atlassian.net/servicedesk/customer/portal/4>
- WhatsApp: (34) 3199-9911
- Telefones:
 - Brasília: (61) 3027-7800
 - Central de Atendimento: [08000277800](tel:08000277800) (opção 1)

4 - Horário de Atendimento

Somente a Adaptive, respeitando a Política de Atendimento, poderá definir o prazo para a solução do chamado.

Sistema Adaptive Business		
Dia da Semana	Horário Comercial	Plantão Técnico por chat e telefone
Segunda à Sexta-feira	08:00h às 18:00h	18:00h às 22:00
Sábados, Domingos e Feriados	-	08:00h às 12:00h 13:00h às 18:00h

Para reclamações ou elogios, entre em contato com a Ouvidoria Adaptive através do e-mail ouvidoria@adaptive.com.br.

5 - Prazos e Prioridades

Toda solicitação será classificada segundo os critérios abaixo:

Criticidade	Prazo	Conceito	Tipo de solicitação
Muito Alta	Até 8 horas úteis	Toda situação que impede o cliente de vender	- Incidentes que impossibilitem de alguma forma a operação do cliente. - Incidentes que impossibilitem a emissão de documentos fiscais. - Incidentes que impossibilitem a emissão de vendas para todos os clientes. * Para as solicitações classificadas como URGENTES o atendimento se iniciará imediatamente após a solicitação.

Alta	18 horas úteis	Toda situação que prejudica o processo de venda. Porém não impede o funcionamento.	- Incidentes que impossibilitem atividades administrativas importantes, ou seja, que tenham impacto direto no fluxo de operações da empresa. - Incidentes que impossibilitem a geração das obrigações fiscais (EFD, ECD, ECF, SINTEGRA etc.). * Caso não haja nenhuma solicitação classificada como URGENTE, o atendimento será iniciado imediatamente após a solicitação.
Média	25:15 horas úteis	Todo processo que afeta o BackOffice	- Incidentes relacionados a emissão de documentos fiscais em situações específicas. - Incidentes relacionados a liquidação de títulos, conciliação bancária, emissão de boletos, fechamento de caixa etc.
Baixo	42 horas úteis	Toda situação que prejudica o registro, análise da rotina	- Arquivos de EFD com rejeição de validação. - Avaliação da proposição de dados entre um ou mais relatórios. - Correção em relatórios específicos.
Planejada	Negociável	Solicitações relacionadas a tarefas com caráter não corretivo	- Criação ou customização de relatórios específicos. - Análise de impacto ou viabilidade de utilização ou abordagem diferente de funcionalidades do sistema (implantadas ou não).

6 - Outros Tipos de Solicitação e SLA (Acordo de Nível de Serviço)

Os tempos de resolução (time to resolution) conforme cada tipo de formulário de solicitação seguem os SLA's abaixo:

- Orientação de priorização e consulta de solicitação em aberto: 10:00 horas
- Suporte ao aluno em treinamento/capacitação: 27:00 horas úteis
- Esclarecimento de dúvidas: 03:30 horas úteis
- Solicitação de instalação/reinstalação: 07:00 horas úteis
- Atendimento de problemas de infraestrutura: 04:51 horas úteis

7 - Regras adicionais para o Suporte

O cliente pode abrir quantos chamados precisar, sem limites de hora nem custos adicionais. A meta da equipe de Suporte e Desenvolvimento é sempre melhorar os produtos desenvolvidos e os processos, de forma a diminuir a necessidade de suporte.

O suporte é estruturado nos níveis de atendimento ou conhecimento e organizado para que a informação caminhe entre os níveis de forma natural, gerando documentação e qualidade nas respostas do atendimento aos chamados.

Toda movimentação do chamado entre os níveis de atendimento será registrada para um acompanhamento adequado por parte do solicitante baseado no processo de atendimento.

8 - Cobranças

Todos os serviços que não estiverem caracterizados como Suporte Técnico ou Serviços de Transferência Eletrônica de Fundos - TEF serão considerados Serviços Extras.

Todo Serviço Extra prestado de forma presencial ou remota pela Adaptive e solicitado pelo Cliente serão cobrados conforme a Política e o Contrato, sendo proporcional ao valor da hora técnica definida pelo Comercial.

Somente será iniciada a realização do Serviços Extras com a expressa concordância do cliente com o prazo de execução e valor. Para esta finalidade é considerado cliente o usuário

com acesso à base que estiver em atendimento, se a empresa possui políticas internas sobre autorização de custos deve orientar seus colaboradores a respeito.

São considerados Serviços Extras:

- Inclusão de um novo CNPJ na base de dados e respectivas configurações;
- Configuração (Instalação e treinamento) para utilização de novos módulos e submódulos;
- Treinamento, capacitação e certificação de novos usuários do sistema;
- Migração de regime tributário (reconfiguração fiscal) de empresa;
- Elaboração ou alterações significativas em relatórios específicos;
- Recuperação de base de dados quando hospedada em servidor do cliente;
- Implantação de cobrança (Homologação de boleto e arquivos de remessa CNAB);
- Troca/Instalação de Servidor do cliente;
- Instalação/Reinstalação de PDV's após problema físico na máquina;
- Recuperação de Abastecimento;
- Recuperação de Vendas por XML;
- Implantação de Identificação de Frentistas e Clientes;
- Implantação de Monitoramento de Tanques(LMC Automático);
- Troca de Layout (bicos, tanques, combustíveis);
- Customizações, previamente analisadas e consideradas viáveis pelo desenvolvimento, de integração com aplicações de terceiros;
- Customizações no sistema previamente analisadas e consideradas viáveis pelo desenvolvimento;
- Assinatura de ETL's e Trabalhos (a partir da 3ª assinatura para o mesmo script).

A Adaptive não se obriga, por força deste contrato, a prestar Serviços Extras ao Cliente.

9 - Hora Técnica

O valor da hora técnica será definido pelo Comercial Adaptive e é cobrado calculando-se o tempo gasto na resolução multiplicado pelo preço da hora técnica. Qualquer Serviço Extra que seja feito em menos de trinta minutos será cobrado como um serviço de trinta minutos. Todo serviço será sempre cobrado levando em conta frações de meia hora. Por exemplo, para um serviço de 45 minutos, será cobrada 1 hora técnica, para um serviço de duas horas e 15 minutos serão cobradas duas horas e trinta minutos e assim por diante.

Caso se trate de um serviço executado para toda a base, o cliente deve indicar em qual CNPJ deseja que a cobrança seja realizada, não sendo permitido dividir o valor entre todas as empresas da base de forma que resulte em valores inferiores a meia hora técnica.

10 - Políticas de Acesso do Suporte Técnico

A Adaptive poderá acessar as bases de dados dos Programas licenciados ao Cliente com o propósito de resolver o chamado aberto pelo Cliente ou resolver problemas de forma proativa.

Toda base de dados de Cliente possuirá um usuário administrador para uso exclusivo da Adaptive e terá como finalidade única o acesso para realização de consultas, busca de informações, prestação de esclarecimentos e auxílio solicitados pelo Cliente.

A Adaptive poderá utilizar o usuário administrador para aplicar correções que ela tenha dado causa.

Em nenhuma hipótese a Adaptive se utilizará do usuário administrador para gerenciar permissão para nenhum usuário.

11 - Obrigações dos Clientes

O Cliente está obrigado a manter sob sua guarda e proteção, de forma segura, os Programas que estejam sob sua posse, agindo como fiel depositário, impedindo o uso indevido dos Programas, sua divulgação, exploração, modificação ou reprodução, de qualquer forma, por pessoas não autorizadas, tornando-se solidariamente responsável pelas violações dos direitos relativos aos Programas.

O Cliente deverá fornecer à Adaptive toda e qualquer informação necessária ao desenvolvimento dos trabalhos objeto do contrato.

O Cliente deverá monitorar regularmente os fóruns sobre os Programas da Adaptive para manter-se informado de possíveis correções e disponibilização de novas versões relativas aos mesmos.

O Cliente deverá possuir e manter equipamentos e infraestrutura de energia e conectividade adequados ao funcionamento dos Programas.

O Cliente deverá manter em seu quadro funcional, próprio ou terceirizado, profissionais capacitados a usar corretamente os Programas.

O Cliente deverá manter em seu quadro funcional, próprio ou terceirizado, profissionais capacitados e qualificados nas disciplinas relacionadas às legislações fiscal, contábil, tributária e trabalhista, bem como de suas atualizações.

O Cliente deverá manter em seu quadro funcional, próprio ou terceirizado, profissionais qualificados para a verificação, acompanhamento e auditoria das informações obtidas através dos Programas.

12 - Obrigações da Adaptive

A Adaptive deverá admitir e dirigir, sob sua inteira e exclusiva responsabilidade trabalhista, previdenciária, civil e fiscal, inclusive por acidentes de trabalho, todo o pessoal de que necessitar para a execução dos serviços para os quais se obrigou pelo Contrato, inclusive quanto a funcionários de terceiros contratados, ficando o Cliente isento de qualquer vinculação empregatícia e/ou responsabilidade previdenciária para com esse pessoal.

13 - Direitos dos Clientes

Todo Cliente deverá ser atendido pela Adaptive em qualquer situação.

Todo Cliente tem o direito de receber uma resposta completa e definitiva para a solicitação enviada à Adaptive dentro do prazo previsto.

Todo Cliente tem o direito de receber uma resposta completa e definitiva para a solicitação enviada à Adaptive ainda que ultrapassado o prazo previsto de atendimento.

14 - Ética do atendimento

A relação existente entre o Cliente e a Adaptive preza pelo respeito e cordialidade.

A Adaptive não aceitará que o Suporte Técnico trate o cliente de forma desrespeitosa. A Adaptive não aceitará que o Cliente trate o Suporte Técnico de forma desrespeitosa.