

CATÁLOGO DE SERVIÇOS

2020



ÍNDICE

| | |
|--|----|
| 1.Overview | 3 |
| 1.1 Introdução | 3 |
| 1.2 Serviço | 3 |
| 1.3 Estrutura do catálogo | 3 |
| 2.Catálogo de Serviços | 4 |
| 2.1 Atendimento Suporte | 4 |
| 2.1.1 Tipos de Escopo de Entrega | 4 |
| 2.2 Definição das severidades de atendimento | 5 |
| 2.2.1 O que é um Atendimento Imediato | 6 |
| 2.2.2 O que não é um Atendimento Imediato | 6 |
| 2.3 Níveis de Atendimento Suporte | 6 |
| 2.4 Dicas para Abertura de Solicitação | 7 |
| 2.5 Base de Conhecimento – Solução rápida para suas dúvidas mais frequentes no Winthor | 7 |
| 2.6 Contatos TOTVS Distribuição | 7 |
| 3.Atividades NÃO contempladas no Contrato de Suporte | 8 |
| 3.2 Treinamento | 9 |
| 3.3 TOTVS Performance e Gestão myAudit (Análise de Risco) | 9 |
| 3.4 Atendimento de Implantação | 10 |
| 3.5 Atendimento de Consultoria | 10 |
| 3.5.1 O que é um Atendimento de Consultoria | 10 |
| 3.5.2 Entregas previstas no Atendimento de Consultoria | 10 |
| 3.6 Atendimento Ideia | 11 |
| 3.7 Atendimento Legislação | 12 |
| 3.8 Atendimento de Customização | 12 |
| 4.0 Pré-requisitos para atualização de versão | 12 |



1. OVERVIEW

1.1 Introdução

Visando seguir as melhores práticas adotadas mundialmente em Service Desk, a **TOTVS Distribuição – Linha Winthor** deixa à disposição este Catálogo de Serviços com o objetivo:

- Fornecer uma visão clara dos Tipos de Serviços fornecidos pela TOTVS Distribuição;
- Promover uma compreensão clara do que os clientes podem esperar dos Tipos de Serviços contratados;

1.2 Serviço

Serviço é um conjunto de Recursos de TI que habilita um ou mais Processos de Negócios. Os Recursos de TI são os Processos de Operação e de Gestão de TI, as Metodologias, as Suítes de Tecnologias de suporte e Profissionais Qualificados.

1.3 Estrutura do catálogo

Cada serviço é descrito neste catálogo usando os seguintes elementos:

| Elemento | Descrição |
|---------------------------------------|--|
| Tipo de Serviço | Identifica o nome do Tipo de Serviço a ser prestado. |
| Descrição | Oferece uma breve descrição do Tipo de Serviço. |
| Entrega | Descreve as atividades realizadas quando o Tipo de Serviço é executado. |
| Canais de entrega | Identifica qual o canal de entrega do Tipo de Serviço, exemplos: <ul style="list-style-type: none"> • Remoto; • Presencial e Local; • Telefone; • E-mail; • Tecnologia de suporte online. |
| Dias e horários de atendimento | Identifica os dias e horários de atendimentos para execução do Tipo de Serviço. |
| Requisitos de usuários | Indica os pré-requisitos para que o usuário possa receber o Tipo de Serviço. Neste item são indicados os usuários/papéis que podem requisitar o serviço. |
| Requisição do serviço | Indica onde os usuários podem solicitar o Tipo de Serviço. |
| Preço | Indica o preço padrão para fornecimento do Tipo de Serviço. |



2. CATÁLOGO DE SERVIÇOS

2.1 Atendimento Suporte

| | |
|---------------------------------------|---|
| Tipo de Serviço | Atendimento Suporte |
| Descrição | Suporte técnico para solicitações de dúvidas pontuais (cliente já treinado) relacionadas ao sistema TOTVS (WinThor, WMS, etc) via Portal de atendimento (Zendesk), telefone ou acesso remoto, onde os assuntos são direcionados para técnicos especializados por módulos e em níveis de atendimento. |
| Entregas | A execução desse Tipo de Serviço tem como entrega: <ul style="list-style-type: none"> • Esclarecimento de Dúvidas. • Manutenção Corretiva do Sistema; • Adequação à Legislação. Observação: cada entrega será explicada no Item 2.2.1. |
| Canais de entrega | O canal de entrega de soluções das solicitações utilizado pelo Suporte é: <ul style="list-style-type: none"> • Trâmite na solicitação no Portal de Atendimento (Zendesk); |
| Dias e horários de atendimento | O atendimento de Suporte acontece nos seguintes horários: <ul style="list-style-type: none"> • De segunda à sexta: 07:00 às 19:00. • Plantão Faturamento das 19:00 – 07:00 e finais de semana. |
| Requisitos do usuário | Para os usuários acessarem às aberturas de solicitações devem ser previamente cadastrados no portal: <ul style="list-style-type: none"> • Usuários chaves; • Ponto focal dos clientes (geralmente alguém do TI); • Donos e gestores. |
| Requisição do serviço | Para cada assunto, problema ou dúvida é imprescindível a abertura de uma solicitação exclusiva e de forma detalhada via Portal de Atendimento, por meio do acesso ao site: http://suporte.totvs.com/ . Esse procedimento visa garantir agilidade e direcionamento adequado do assunto. O atendimento é prestado para rotinas atualizadas e versões correntes e ativas na TOTVS Distribuição. |
| Preço | O valor é definido em Proposta Comercial considerando as regras contidas na Proposta Técnica que acompanham esse catálogo. |

2.1.1 Tipos de Escopo de Entrega

Confira cada Tipo de Entrega de Atendimento do Suporte com suas características:

| | |
|------------------------|---|
| Tipo de Serviço | Esclarecimento de Dúvidas |
| Descrição | Atendimento remoto para solução de dúvidas pontuais , relacionadas as soluções TOTVS: WinThor Distribuição, WinThor Varejo, WinThor WMS (Logística). |



| | |
|------------------------|--|
| Tipo de Serviço | Manutenção Corretiva do Sistema (Erro) |
| Descrição | <p>Correções e ajustes nas rotinas e produtos da TOTVS Distribuição.</p> <p>A execução desse Tipo de Serviço tem como entrega:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Código fonte de Sistemas de Informação ajustado para corrigir o erro relatado; • Novas versões (releases) do Sistema de Informação; <p>*Um erro é todo e qualquer comportamento do Sistema de Informação que não esteja de acordo com as especificações previamente existentes, transferidas e homologadas pela TOTVS Distribuição.</p> |

| | |
|------------------------|--|
| Tipo de Serviço | Adequação à Legislação |
| Descrição | <p>Ajustar a execução dos processos de negócio existentes nas soluções TOTVS Distribuição para que estejam aderentes às alterações legais federais e estaduais.</p> |

2.2 Definição das severidades de atendimento

O modelo de atendimento TOTVS depende do nível de Severidade. Os critérios para classificação da Severidade para atendimento e resolução estão descritos abaixo:

| Severidade | Critérios Básicos de Classificação |
|-------------------|--|
| Urgente | <ul style="list-style-type: none"> • Impacto direto no faturamento (não consegue executar rotinas do faturamento); • Impacto direto na entrada de mercadorias que impeçam venda; • Impacto no fechamento de faturamento do mês; • Causa prejuízos para a operação. Exige atendimento imediato, É imprescindível. |
| Alta | <ul style="list-style-type: none"> • Impacto direto no recebimento financeiro; • Impacto no fechamento contábil; • Impacto no fechamento fiscal; • Impacto no processo de expedição; • Tem Alto risco para a operação. Exige atenção. É necessário. |
| Normal | <ul style="list-style-type: none"> • Solicitações de dúvidas/erros nas aplicações de negócio; • Ajustes em relatórios gerenciais padrões; • Não tem alto risco para a operação. |
| Baixa | <ul style="list-style-type: none"> • Dúvidas operacionais (não é treinamento básico); • Erros em relatórios ou rotinas não essenciais para a operação. |



A TOTVS 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;
- Redefinir a prioridade de uma solicitação aberta por solicitação do gestor dos serviços do cliente.
- Não há contrato de SLA no modelo Standard (Padrão), somente no modelo de Suporte Prime. Para mais detalhes, fale com o Executivo de Solução de Negócio.

2.2.1 O que é um Atendimento Imediato

Um incidente é devidamente atribuída a um atendimento imediato, se o problema tem consequências muito graves para as transações do negócio e que não podem ser realizadas. A mensagem requer processamento imediato porque o mau funcionamento pode causar graves prejuízos a empresa.

Isso geralmente é causado pelas seguintes circunstâncias:

- Interrupção completa do faturamento da venda.
- Interrupção crítica na expedição de mercadorias.

2.2.2 O que não é um Atendimento Imediato

- Processos que o cliente está executando em sua base de homologação, ou que, não tenha implantado por completo em sua empresa.
- Incidentes em customizações específicas do cliente.

2.3 Níveis de Atendimento Suporte

| Tipo de Nível | Descrição |
|------------------------------------|--|
| Nível 1 de Atendimento (N1) | <ul style="list-style-type: none"> • O suporte 1º nível 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. |
| Nível 2 de Atendimento (N2) | <ul style="list-style-type: none"> • O atendimento no 2º nível atua com uma análise mais detalhada do assunto. Neste nível também é realizado o encaminhamento da solicitação para a equipe de manutenção ou equipe de negócio do produto, quando necessário. |



2.4 Dicas para Abertura de Solicitação

Para abrir um ticket no Portal de Atendimento, por meio do site suporte.totvs.com, é muito importante que tenha uma descrição detalhada do problema, que seja enviado o erro completo e, se possível, que seja enviado um vídeo dos procedimentos efetuados até a geração do erro para que o atendimento seja realizado de forma eficaz.

2.5 Base de Conhecimento – Solução rápida para suas dúvidas mais frequentes no Winthor

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 TOTVS Distribuição, através de acesso ao Google, [Portal de Atendimento](#) ou Busca Unificada (<https://centraldeatendimento.totvs.com/hc/pt-br/categories/360001488852>).

2.6 Contatos TOTVS Distribuição – Linha Winthor

2.6.1 URA – 3003-2111

Para você entrar em contato com os times de suporte dos produtos: Winthor Distribuição, Winthor Varejo, Winthor WMS (Logística) e My Mix ligue para **3003-2111**.

Observação: se você não está localizado no Estado de SP, sempre que for ligar para o **3003-2111**, insira o seu código de área (DDD).

- Para falar com Suporte ao Software, digite 2
- Para falar com Winthor, digite 4
- Após isso, você deverá escolher com qual produto e módulo deseja receber o atendimento.

Feito isso, digite o seu número organizacional disponível no [Portal de Atendimento](#) >> **Meu Espaço e Dados Cadastrais**.

Caso você queira falar sobre uma solicitação que já está aberta com nosso time de atendimento, informe o número da solicitação quando solicitado, com isso, agilizará seu atendimento.



2.6.2 Plantão de Faturamento

Oferecemos também um serviço especializado, de segunda a segunda, com caráter de urgência, chamado Plantão de Faturamento destinado a restabelecer o serviço de faturamento, que funciona das 19:00 às 07:00. (DDD) 3003-2111.

Caso não consiga contato com um de nossos plantonistas através da URA 3003-2111, poderão ser acionados os Líderes Técnicos pelos números: (62) 99930-8642 / (62) 99902-7983.

3. ATIVIDADES NÃO CONTEMPLADAS NO CONTRATO DE SUPORTE

A seguir serão apresentadas as atividades que **não** estão contempladas no Contrato de Suporte:

| Item | Descrição |
|---|--|
| Serviço não incluso – Suporte e Manutenção dos Processos de Banco De Dados | <ul style="list-style-type: none"> • Esclarecimento de processos e forma de uso referente à Banco de Dados; • Parametrização de Banco de Dados; • Criação de Scripts de qualquer natureza; • Criação e restauração de Banco de Dados, seja base produção quanto base de homologação; • Geração de arquivos trace; • Coleta de estatística • Intervenção de qualquer natureza no banco de dados (Insert, Update e Delete). |



| | |
|--|--|
| <p>Serviço não incluso – Suporte e Manutenção a Softwares de Terceiros</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Esclarecimento de dúvidas referentes a softwares não pertencentes a TOTVS Distribuição; • Sistemas Operacionais (Windows / Linux); • Microsoft Office; • SQLNavigator / SQLMonitor; • Antivírus; • Comunicação (Terminal Server / Team View / Logmain / Outros); • Internet; • Configuração de VPN (rede). |
| <p>Serviço não incluso – Suporte a Manutenção a Hardware</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Servidor; • Infraestrutura; • Impressoras; • Estações de trabalho. |
| <p>Serviço não incluso – Suporte a Processos de Responsabilidade do Cliente</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Cálculo de Nota; • Cálculo de DI; • Cadastros de produtos, embalagens, tributos e precificação; • Intermediar processo de homologação da integração bancária junto a instituição financeira; • Intermediar processo de integração infra-commerce. • Intermediar processo de homologação dos serviços Relato, Relato IP20 e COVEM-PEFIN junto ao SERASA; • Validação do arquivo ECF e acompanhamento para dúvidas no PVA (Validador da Receita Federal); • Adequação de códigos de situação tributária, alíquotas, CFOP, a combinação entre eles ou outras informações sobre tributação ou legislação. • Atualização de rotinas do Winthor; |
| <p>Serviço não incluso – Treinamentos</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Treinamentos de rotinas ou processo de usuários. |

3.2 Treinamento

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

O Treinamento poderá ser realizado em uma unidade TOTVS, na empresa do cliente ou remotamente.

Para conhecer todos os treinamentos da TOTVS Distribuição, acesse treinamentopc.com.br.

3.3 TOTVS Performance e Gestão | myAudit (Análise de Risco)



O TPG (myAudit) faz a leitura da Análise de Risco da empresa, garantindo assertividade ao identificar e solucionar problemas operacionais. As informações contidas indicará a evolução do negócio com agilidade e autonomia.

O TPG (myAudit) é o aliado da empresa para não desperdiçar recursos, afinal, seu objetivo é melhorar o resultado final.

3.4 Atendimento de 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 para aprovação.

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

O atendimento pode ser presencial (visita realizada na empresa do cliente) ou remoto (via web).

3.5 Atendimento de Consultoria

3.5.1 O que é um Atendimento de 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 ao seu **Executivo de Serviços de Negócio** (Franquia), onde é gerado um orçamento e encaminhado para aprovação. Esse atendimento será executado após o aceite da proposta, podendo ser presencial (consultoria realizada na empresa do cliente) ou remoto (via web).

3.5.2 Entregas previstas no Atendimento de Consultoria

As entregas previstas em um Atendimento de Consultoria são:

- Cálculo de Nota;
- Cadastros de produtos, embalagens, tributos e precificação;
- Intermediar processo de homologação dos serviços Relato, Relato IP20 e COVEM-PEFIN junto ao SERASA;
- Integrações com outros sistemas;
- Migração de dados de outros sistemas;
- Entrada de nota de importação;
- Auditoria de verbas com processos realizados a mais de 3 meses;
- Instalação e reinstalação do Winthor;



- Editar Layout.
- Correções de divergências acusadas na 2094 anteriores à 3 meses;
- Instalação do frente de caixa;
- Inserção de vendas no varejo por ter formatado o caixa sem subir as vendas;
- Customização de layout de etiqueta (rotina 2012);
- Auditoria para averiguar saldos de estoque;
- Auditoria para averiguar saldos de caixas/bancos;
- Criação, manutenção e, ou validação de relatórios customizados, criados pela rotina 800;
- Criação e homologação de layout's (arquivo remessa e boleto) para uma nova Integração Bancária;
- Atualização de rotinas do Winthor;
- Migração de Versão das rotinas do Winthor;
- Instalação e Reinstalação do Winthor Mobile;
- Criação, manutenção e, ou validação de regras customizadas, criadas pela rotina 2120;
- Criação, manutenção e, ou validação de demonstrativos contábeis (DRE, DFC, DMPL e, ou DLPA);
- Validação do ECD (Sped Contábil) de exercícios anteriores ao que deve ser entregue naquele ano;
- Verificação e correção das advertências apresentadas na validação do ECD (Sped Contábil);
- Evolução de projetos (criação e manutenção de cubos: dimensões e medidas, fluxos e extração);
- Validação de livros eletrônicos de ICMS/ST e IPI acima de 30 dias após encerramento;
- Validação de livros eletrônicos de PIS/COFINS acima de 60 dias após encerramento;
- Personalização de layouts de DANF-e na 1452;
- Customização de mensagem adicional no DANF-e na rotina 1458;
- Instalação ou reinstalação dos servidores NF-e e NFC-e;
- Auditoria de relatórios;
- Customização de Layouts (Etiquetas e Relatórios);
- Parametrização de novos processos de WMS;
- Instalação, Reinstalação e parametrização da rotina 2696;

3.6 Atendimento Ideia

As Ideias são sugestões de rotinas e processos que os clientes incluem na [Central Colaborativa](#). Essas sugestões de melhorias são monitoradas pelo nosso time de inovação e avaliadas para uma futura implementação.

Ao incluir sua sugestão é muito importante que você informe:

1. Como está hoje:
2. O que pode mudar:
3. Valor da entrega (benefícios ou problemas à serem resolvidos com essa melhoria):

Lembrando que as melhorias selecionadas para serem avaliadas, utilizarão os critérios: valor da entrega (benefícios ou problemas à serem resolvidos com a melhoria), maior número de votos e maior número de comentários.



3.7 Atendimento Legislação

Com o propósito de garantir que as empresas estão respeitando todas as regras legais e fornecendo as informações corretamente, a TOTVS realiza as alterações de legislações nas versões correntes e futuras no pacote Winthor, portanto é necessário encaminhar a legislação via Portal para análise e implementação responsável do time de produto.

3.8 Atendimento de Customização

São alterações de melhorias realizadas no sistema, conforme pedido específico de um cliente, desenvolvida mediante aceite de Proposta Comercial, podendo ser:

- **Exclusiva:** após a entrega garantimos a manutenção corretiva em até 6 meses. Sua evolução não está prevista nas entregas da TOTVS Distribuição.
- **Antecipação de Rodmaps:** são funcionalidades liberadas antecipadamente para os clientes que não pretendem aguardar o prazo nas próximas versões. Essas alterações poderão ou não ser implementadas no pacote para os demais clientes TOTVS Distribuição.

3.9 Pré-requisitos para atualização de versão

Para uma maior segurança em sua operação é muito importante o cliente ter dois ambientes de sistemas com os produtos da TOTVS Distribuição. Sendo eles os seguintes:

- **Base de Produção:** é o ambiente onde as informações estão sendo gravadas a todo momento e utilizadas pelos colaboradores e clientes.
- **Base de Homologação:** é um ambiente onde o cliente irá testar as funcionalidades do sistema que serão posteriormente colocadas em produção. Esse ambiente deverá possuir configuração similar ao utilizado como ambiente de produção, inclusive, com atualização constante dos registros existentes em produção, para que o cliente possa simular situações muito próximas das que encontrará no seu dia a dia. Objetivo principal desse ambiente é garantir que uma nova atualização não trará impacto negativo na operação da empresa. O custo para a correção de erros detectados em produção é infinitamente superior, além da má impressão repassada ao cliente.

Observações:

- Serão realizadas novas evoluções, adaptações ou alterações de legislação/regras fiscais em rotinas customizadas, apenas mediante nova proposta comercial.



- Em alguns casos, as customizações poderão ser implementadas por parceiros contratados. Porém, a responsabilidade de qualquer manutenção/alteração continuará da TOTVS Distribuição.
- Após a entrega das customizações, o prazo de manutenção de erros é de até 6 meses, depois desse prazo, serão realizadas manutenções somente mediante proposta comercial.

Mantenha o **Winthor Atualizado**, assim você proporciona o crescimento da sua empresa através de soluções criadas especialmente para o seu negócio!