

SUPORTE FOTINI

A manutenção inicia-se após a aprovação (Testes de Aceitação) do software ou sua implementação em uso comercial, o que ocorrer primeiro, e é obrigatória por 24 meses. Uma garantia de 60 dias é incluída no projeto. O serviço de suporte oferece o seguinte:

- Assistência em tempo real com a operação da aplicação licenciada, i.e., suporte "*Hot Line*";
- Um mecanismo para a o cliente relatar um problema de aplicação, receber o diagnóstico do problema e (se aplicável) a correção;
- Um mecanismo para receber notificações da Fotini de eventuais *bugs* no software Fotini e receber a correção;
- Um mecanismo para que o cliente possa ser informado de melhorias planejadas para o produto e para que possa providenciar comentários para a Fotini;
- Um mecanismo para o cliente ser informado sobre *upgrades* para os softwares licenciados Fotini;
- Um mecanismo para o cliente requisitar customizações para software adquirido;

O suporte Fotini é dado apenas para os seus softwares licenciados e também inclui prioridade de resposta para requerimentos de suporte, garantia estendida, cobertura estendida e suporte *in-site*.

A **Hot Line** permite ao cliente contactar a Fotini durante o horário comercial para discutir o uso da aplicação Fotini e qualquer problema aparente. Acesso por modem ou link (preferencial) ao sistema permite à Fotini diagnosticar problemas rapidamente *in-site*.

Um **requerimento para suporte** pode ser um relato de um problema aparente com software Fotini ou uma requisição para customização e deve ser reportado por um representante autorizado do cliente através da Requisição de Melhorias e Suporte (SER - Support Enhancement Request). O tempo para assimilação e diagnóstico começa quando um SER completo e correto é recebido pelo Serviço de Atendimento ao Cliente Fotini. Todos os SER são processados de acordo com o procedimento SER da Fotini.

O nível de resposta é medido a partir do momento em que um requerimento de suporte é recebido pelo Serviço de Atendimento ao Cliente Fotini até a hora em que é diagnosticado, então uma prioridade é associada a resposta. Há três níveis de resposta:

- Nível 1: a Fotini fará uma tentativa razoável de conseguir um conserto ou solução temporária aceitável do problema dentro de 24 horas da notificação. Quando uma falha é notificada como Nível 1, a Fotini proverá os recursos necessários para corrigir o problema. Os procedimentos de correção do erro deverão ser contínuos até o conserto ou uma solução temporária ser efetivada. Do mesmo modo, o cliente deverá designar uma pessoa para estar disponível para trabalhar juntamente com a Fotini com o objetivo de achar uma solução.
- Nível 2: a Fotini fará uma tentativa razoável de conseguir um conserto ou solução temporária aceitável do problema dentro de 14 dias desde a notificação. Quando uma falha é notificada como Nível 2, a Fotini disponibilizará seus recursos e técnicos requeríveis para corrigir o problema. A Fotini comunicará o status do conserto através de um cronograma decidido mutuamente. O status do problema também estará disponível se solicitado.
- Nível 3: As falhas do nível 3 serão corrigidas no próximo lançamento de manutenção marcado, a não ser que solicitações específicas sejam feitas para um incidente particular. Não haverão soluções temporárias aplicadas a falhas nível 3. O status, quando se enquadrar no nível 3, será comunicado em uma reunião estabelecida entre as partes. O andamento da solução também estará disponível, se solicitado.

Os problemas de aplicação que são relacionados ao programa e/ou banco de dados são classificados de acordo com:

- Nível 1 – Crítico: representa um erro crítico que possa tornar inoperante o sistema inteiro, ou uma parte majoritária do sistema que é essencial aos negócios diários. Considera-se crítico quando também não houver um processo alternativo, conserto ou solução temporária.
- Nível 2 – Urgente: representa um erro que está causando ou irá causar uma degradação de performance, degradação de serviço ou perda de grande capacidade, desde que não exista um processo alternativo, conserto ou solução temporária. Esse tipo de erro tem com principal característica o fato dos usuários do sistema notarem a degradação, mas o serviço continuar disponível.

- Nível 3 – Rotina: igual ao nível 2, porém um processo alternativo, conserto ou solução temporária está disponível. Falhas mínimas que não estão afetando a performance, serviço ou operação e a manutenção do sistema ou a função afetada não ocorrem freqüentemente, ou as funções com esse tipo de falha podem estar sendo usadas temporariamente ou não usualmente.

A Fotini será exclusivamente responsável por classificar um problema. Isto é feito para resguardar todos os clientes para que nenhuma empresa seja favorecida evidenciando seu problema em detrimento ao de outra empresa. A Fotini irá providenciar seus melhores esforços para se enquadrar no quadro de tempo acima mas este termo não representa uma garantia total de realização. Depois da avaliação de um SER, uma data estimada de término será dada ao cliente. O suporte para os problemas serão processados em seqüência de acordo com seu nível. A prioridade é dada para nível 1, e 2 e 3, respectivamente.

Adicionalmente, se a Fotini ficar a par de problemas em potencial com o seu software licenciado de aplicação Fotini, ela lhe notificará e disponibilizará sua ação corretiva.

Correções para o banco de dados serão feitas de acordo com o valor do homem-hora vigente e outras despesas gastas na solução do problema requerem aprovação prévia por escrito do cliente.

A Garantia estendida é dada e está de acordo com os termos de Manutenção. A Garantia estendida garante que a Fotini irá corrigir erros do programa (do código da Fotini apenas) ao seu custo via conexão dial-up remota. O cliente deve prover ao seu custo uma conexão remota *dial-up* entre a Fotini e o cliente, permitindo que a Fotini acesse o sistema do cliente para diagnóstico, manutenção de rotina e transmissão de consertos.

Adicionalmente, se o cliente requisitar à Fotini que corrija um problema criado por um código escrito pelo próprio cliente, sem o conhecimento da Fotini, a Fotini pode corrigir o problema de acordo com o valor do homem-hora e outras despesas gastas referentes à solução do problema.

Upgrades para uma licença só estão disponíveis se a licença está sob Manutenção. Os clientes serão notificados de lançamentos futuros para suas aplicações licenciadas Fotini.

A Cobertura estendida compreende suporte 24 horas por dia, 7 dias por semana, suporte depois do horário e tem base no valor do trabalho-hora e outras despesas gastas vigente na tabela da Fotini. Os tempos de requerimentos para Cobertura estendida são baseados em horas reais ao invés de horas comerciais. O suporte *in-site* está disponível de acordo com o valor do trabalho-hora e outras despesas gastas vigente na tabela da Fotini (incluindo tempo de viagem e despesas de estadia).

O cliente pode requerer uma **Modificação Específica de Cliente (CSM - Customer Specific Modification)** para o software. A Fotini pode providenciar esse CSM de acordo com o valor do trabalho-hora e outras despesas gastas vigente na tabela da Fotini. Deverá também ser acrescida à taxa de manutenção anual uma taxa igual a 10% do preço do CSM. Um CSM é uma modificação no software requerida pelo cliente na qual a modificação não é parte da especificação corrente. Um CSM deve ser solicitado em um SER e ter uma pré e mútua aprovação pelo cliente e Fotini antes que o trabalho seja iniciado.