



ASS COMPONENTES

POLÍTICAS DE SUPORTE E PRIVACIDADE

Com base em nossa experiência em apoio a comunidade desenvolvedora, compartilhamos abaixo algumas recomendações e melhores práticas para um relacionamento de atendimento produtivo e eficaz. Estas diretrizes são aplicáveis a todos os produtos desenvolvidos pela ASS COMPONENTES LTDA.

1 – Conheça o projeto e então solicite apoio. Para que inicie um contato técnico é fundamental que conheça o produto ou pacote de software adquirido. Para fornecermos um apoio eficiente, você precisará ter o entendimento básico do problema ou dúvida encontrada e terá que ter, se necessário, a capacidade de reproduzi-la.

- Leia nossos manuais e os manuais complementares disponíveis;
- Utilize nosso software de testes, que acompanha nossos produtos, para avaliar e encontrar a soluções;
- Na abertura de um chamado, esgote toda a matéria de forma objetiva. Anexe documentos e imagens. Serão muito importantes para fins de esclarecimento e simulação em nosso ambiente;
- Não use o Atendimento Online para esclarecimento de dúvidas ou relato de problemas. Este tipo de comunicação tem a finalidade apenas de mantê-lo informado sobre o andamento das solicitações de apoio registradas em nossa central de atendimento.

2 - Fornecer informações completas e precisas. Como em qualquer processo de resolução de problemas ou dúvidas, o sucesso está condicionado às informações cedidas devendo ser completas, precisas e oportunas.

- Busque por soluções alternativas;
- Defina com clareza os sintomas do problema;
- Colete os mais variados dados;
- Seja objetivo, diga-nos o que precisa;
- Siga as orientações dadas por nossa Equipe e interaja no chamado caso necessário e não esqueça de concluir a solicitação

3 – Atualização de componentes e recursos. Atualizar é migrar para uma versão posterior disponível. O processo de atualização deverá ser feito com cuidado, sempre no ambiente de desenvolvimento, com rigores de testes e avaliação de versão. Não nos responsabilizamos por transtornos gerados em ambiente de produção.



ASS COMPONENTES

4 – Limites de apoio e regras de suporte. O serviço técnico para resolução de chamados é direcionado a análise de dúvidas e problemas relacionados exclusivamente com o software adquirido. Não compete a nossa equipe revisar códigos, integrações, implementações, ajustes, não conformidades, em software diverso do adquirido.

a) Conheça as atividades fornecidas em nosso serviço de apoio ao desenvolvedor:

1. Central para solicitação de apoio 24 x 7 com resolução em horário normal de expediente;
2. Fornecimento de atualizações, correções, alertas de segurança, patches críticos, sempre nos limites dos recursos disponíveis no projeto;
3. Ajustes fiscais, atualizações legais e regulamentares, limitando-se à proposta inicial do projeto. Não temos interesse em exaurir todas as possibilidades ou exigências impostas pela legislação;
4. Análise de solicitações (tickets) por equipe técnica qualificada.

b) Conheça as atividades que, em regra, NÃO fornecemos:

1. Atendimento por voz e intervenções via acesso remoto;
2. Depuração de problemas diretamente no programa do desenvolvedor;
3. Suporte online via chat;
4. Atendimento a profissionais não autorizados, diverso do que adquiriu a licença;
5. Implementação de recursos ou funcionalidades adicionais inviáveis ou sem demanda suficiente;
6. Correção ou adequação de problema não identificado em reprodução no nosso ambiente técnico.

5 – Esteja em dia com o financeiro. O processamento de seu pedido de apoio está condicionado à adimplência financeira. Prestações vencidas não pagas de qualquer serviço ou produto resultará na suspensão do apoio. Considere também os prazos abaixo:

- Prazo de validade técnica para versões de software: 60 (sessenta) dias;
- Suporte e Evolução: 12 (doze) meses;

6 – Chamados de urgência. Não se preocupe, em casos estritos de severidade crítica, lhe apoiaremos imediatamente via Atendimento Online. Para usar este canal de comunicação para serviços técnicos é preciso que esteja com problema crítico ou na iminência de tê-lo, e que este resulte na inoperância total ou parcial de alguma funcionalidade do software adquirido. O horário de atendimento está disponível na página inicial de nosso site.



ASS COMPONENTES

7 – Direito a descontinuidade. Pode ser necessário descontinuar algum produto ou serviço, portanto a ASS COMPONENTES reserva-se a este direito. Nesta hipótese, a continuidade poderá ser delegada a terceiros ou então determinado à abertura dos códigos fontes para comercialização.

8 – Comercialização de código fonte. Por conveniência e oportunidade poderá ser comercializado os códigos fontes de nossos produtos. Da mesma forma, podemos a qualquer tempo, deixar de comercializá-los. Em qualquer caso, o custo do fonte é calculado por cada versão.

9 – Suporte e Evolução. Oferecemos apoio aos usuários (integradores) de nossos produtos através do serviço de Suporte e Evolução. Este serviço tem custo fixado por pacote de software e prazo de duração (1 ano), podendo ser renovado em condições especiais se feito imediatamente. Não fornecemos serviços ou produtos para destinatário final.

10 – Segurança e Privacidade. Os dados cedidos para resolução de dúvidas ou problemas são protegidos de acesso e divulgação desautorizados. As informações disponibilizadas serão estritamente usadas para resolver o caso particular e serão destruídas após o termino.

11 – A ASS COMPONENTES poderá alterar os termos deste acordo a qualquer tempo, sendo publicado a atualização em seu site institucional. Se qualquer modificação for inaceitável para o desenvolvedor/integrador, deverá então deixar de utilizar nossos serviços, caso contrário será definitivamente considerado como tendo aceito a modificação.

São Paulo, 10 de Junho de 2013

ASS COMPONENTES LTDA.