



Escopo de Suporte Técnico & SLA

Maio/22 – V2.0



UPPERTOOLS

Escopo de Suporte Técnico

Atividade	Suporte Padrão	Suporte Avançado (Plano)	Serviços de Consultoria	Suporte Cloud	Cliente (responsabilidade)
Horário de Atendimento 8 as 18hs (segunda a sexta)	X	X	-	X	-
Disponibilizar instaladores Addons e SAP B1	X	X	-	X	-
Disponibilizar Manuais dos Addons e SAP B1	X	X	-	X	-
Disponibilizar Central de Ajuda e Base de Conhecimento	X	X	-	X	-
Disponibilizar Licenças de Addons e SAP B1	X	X	-	X	-
Disponibilizar Documentação Especifica sobre Customizações (documentos criados durante o projeto)	X	X	-	X	-
Apoio na Instalação das Licenças no ambiente (add-ons ou SAP)	-	X	X	X	-
Instalação de Client SAP ¹	-	X	X	-	-
Instalação de Componentes (Service Manager/RSP/SLD) ¹	-	X	X	-	-
Geração e instalação do Certificado para Mobile ¹	-	X	X	-	-

Atividade	Suporte Padrão	Suporte Avançado (Plano)	Serviços de Consultoria	Suporte Cloud ⁴	Cliente (responsabilidade)
Instalação, reinstalação e configuração do serviço Integration SAP ¹	-	-	X	-	-
Instalação de Addons (desde que previamente em uso pela empresa) ¹	-	X	X	-	-
Upgrade de Addons ¹	-	X	X	-	-
Publicação do ambiente Template	-	-	-	X	-
Upgrade do sistema SAP B1	-	-	X	-	-
Encaminhamento de Notas da SAP	X	X	-	X	-
Instalação de Certificado Digital	-	-	-	X	-
Instalação de periféricos (impressoras, coletores, etc)	-	-	-	-	X
Configuração de periféricos (impressoras, coletores, etc)	-	-	-	X	-
Realizar backup pontual do banco de dados SAP e/ou addons (ambiente de Homologação) ³	-	X	X	-	-
Realizar restore pontual do banco de dados SAP e/ou addons (ambiente de Homologação) ³	-	X	X	-	-
Realizar backup pontual do banco de dados SAP e/ou addons (ambiente de Produção) ³	-	X	X	-	-
Realizar restore pontual do banco de dados SAP e/ou addons (ambiente de Produção) ³	-	-	X	-	-

Atividade	Suporte Padrão	Suporte Avançado (Plano)	Serviços de Consultoria	Suporte Cloud ⁴	Cliente (responsabilidade)
Apoio e orientação em BUG's no SAP (falha software) que demande de análise para reporte a SAP	X	X	X	X	-
Apoio e orientação em BUG's nos addons (falha software) que demande de análise para reporte ao parceiro	X	X	X	X	-
Apoio em dúvidas pontuais relacionadas as parametrizações padrões do SAP (Configurações Gerais e Documentos)	-	X	X	-	-
Apoio em novos código de imposto de operações já existentes (novas alíquotas e código imposto)	-	X	X	-	-
Criação de novos impostos e operações não usados pela empresa (fórmulas, parametros e combinações)	-	-	X	-	-
Apoio para sanar dúvidas relacionadas a Determinação de Impostos	-	X	X	-	-
Implementar uso de Determinação de Impostos ou aplicação de melhorias	-	-	X	-	-
Apoio na leitura e ajuste de problemas pontuais em Consultas Formatadas e Consultas de Relatórios - Limitado a 2h	-	X	X	-	-
Criação de novas consultas formatadas e consultas de relatórios	-	-	X	-	-
Criação de novos campos e tabelas de usuários	-	-	X	-	-
Apoio para dúvidas na parametrização das contas contábeis e avançada	-	X	X	-	-
Apoio para dúvidas na Determinação Contábil/Avançada e mensagens apresentadas nos documentos do SAP	-	X	X	-	-
Implementar mudanças e melhorias na Determinação Contábil	-	-	X	-	-
Criação de Novos Usuários	-	X	X	-	-

Atividade	Suporte Padrão	Suporte Avançado (Plano)	Serviços de Consultoria	Suporte Cloud ⁴	Cliente (responsabilidade)
Apoio em dúvidas sobre Autorização de Usuários	-	X	X	-	-
Configuração de Autorização a novos Usuários ou Propriedade de Dados	-	-	X	-	-
Apoio em dúvidas sobre as Configurações Gerais do SAP	-	X	X	-	-
Apoio em Criação e Dúvidas sobre os Períodos Contábeis	-	X	X	-	-
Apoio em dúvidas relacionadas aos pré cadastros relacionados a PN e Itens	-	X	X	-	-
Apoio em dúvidas relacionadas a Cadastro de Itens	-	X	X	-	-
Apoio em dúvidas relacionadas a Cadastro de PN	-	X	X	-	-
Apoio em dúvidas relacionadas aos documentos de marketing (contabilidade, estoque, financeiro)	-	X	X	-	-
Apoio em dúvidas relacionadas a procedimentos de cancelamento e estorno de documentos de Marketing (procedimento padrão)	-	X	X	-	-
Apoio em dúvidas em entendimento das regras do sistema SAP para Custo (exceto GGF)	-	X	X	-	-
Apoio em dúvidas em entendimento das regras do sistema para atribuição de listas de preços	-	X	X	-	-
Apoio em dúvidas em entendimento das regras do sistema para atribuição de Regras de Distribuição	-	X	X	-	-
Apoio em dúvidas sobre os relatórios padrões do SAP	-	X	X	-	-
Apoio em dúvidas sobre Procedimentos de Autorização (add de novo usuário, dúvidas sobre aprovações)	-	X	X	-	-

Atividade	Suporte Padrão	Suporte Avançado (Plano)	Serviços de Consultoria	Suporte Cloud ⁴	Cliente (responsabilidade)
Implementação de novo Fluxo de Autorização ou alteração das regras implementadas no procedimento em uso	-	-	X	-	-
Implementação de Novos Processos	-	-	X	-	-
Apoio em Emissão de Notas Fiscais que apresentem erros ou falhas de validação no SEFAZ (desde que operação já implementada e em uso pela empresa)	-	X	X	-	-
Implementação de novas operações de Emissão de Notas Fiscais	-	-	X	-	-
Apoio na leitura e entendimento dos bloqueios implementados no cenário da empresa (transaction notification) e soluções de contorno para liberação (inativação temporária)	-	X	X	-	-
Implementação de novos bloqueios para a empresa e alteração dos existentes	-	-	X	-	-
Apoio aos problemas apresentados em customizações (relatório/query/bloqueio/alteração no código) ²	-	X	X	-	-
Criação de relatórios/layouts customizados	-	-	X	-	-
Re-publicação de layouts e relatórios que apresentarem problemas de conexão com banco de dados	X	X	X	X	-
Novas customizações no Software	-	-	X	-	-
Apoio em dúvidas relacionadas ao DTW	-	X	X	-	-
Execução e carga de dados e/ou atualizações via DTW	-	-	X	-	-
Apoio em dúvidas pontuais por falta de informações (erros) que são apresentados na geração dos arquivos das obrigações acessórias (SPED Fiscal, Contribuições, Contábil, Contábil Fiscal, GIA, etc) - Limitado 2h para atendimento	-	X	X	-	-
Consultoria para entregas das obrigações acessórias para sanar os problemas apresentados junto ao PVA (SPED Fiscal, Contribuições, Contábil, Contábil Fiscal, GIA, etc)	-	-	X	-	-

Atividade	Suporte Padrão	Suporte Avançado (Plano)	Serviços de Consultoria	Suporte Cloud ⁴	Cliente (responsabilidade)
Implementação dos add-ons para iniciar geração das obrigações acessórias	-	-	X	-	-
Apoio em dúvidas relacionadas a integração bancária	-	X	X	-	-
Implementação de novos processos de Integração Bancária (CNAB - novo layout, novos bancos, impressão de boleto, troca de carteira, etc)	-	-	X	-	-
Banco de Dados Hana: Housekeeping (limpeza log) e Backup	-	-	X	-	-
Banco de Dados SQL: Shrink (limpeza log) e Backup - Limitado a 2h (Suporte)	-	X	X	X	-
Configuração e gestão do banco de dados (criação de usuários, monitoramento níveis CPU, disco e memória, etc)	-	-	-	X	X
BrOne Produção/Qualidade/Importação - Instalação	-	X	X	-	-
BrOne Produção/Qualidade/Importação - Upgrade	-	X	X	-	-
BrOne Produção/Qualidade/Importação - Bugs (defeito do software)	X	X	X	X	-
BrOne Produção/Qualidade/Importação - falhas ocasionadas por falta de configuração ou mal uso	-	X	X	-	-
BrOne Importação - Apoio no processo de Importação	-	X	X	-	-
BrOne Importação - Treinamento/Implantação processo de Importação	-	-	X	-	-
BrOne Produção - Análise sobre possíveis incidentes GGF	-	X	-	-	-
BrOne Produção - Treinamento/Explicação sobre GGF	-	-	X	-	-

Atividade	Suporte Padrão	Suporte Avançado (Plano)	Serviços de Consultoria	Suporte Cloud ⁴	Cliente (responsabilidade)
BrOne Produção - Análise sobre possíveis incidentes MRP	-	X	-	-	-
BrOne Produção - Treinamento/Explicação sobre MRP	-	-	X	-	-

LEGENDAS

Tipos de Suporte:

"**Suporte Padrão**" - disponível para todos os clientes;

"**Suporte Avançado (Plano)**" - somente para clientes que contrataram Plano de Suporte Técnico;

"**Suporte Cloud**" - somente para clientes que contrataram serviço de hospedagem (cloud) diretamente com a Uppertools;

"**Consultoria de Serviços**" - serviço avulso a ser contratado por hora de atividade (não incluso no "Suporte Padrão" ou no "Suporte Avançado").

Cobrança:

Chamados fora do escopo do "Suporte Padrão" serão apurados mensalmente e descontados dos clientes cobertos pelo "Suporte Avançado" ou incorrerão faturamento aqueles que não possuem Plano

Todo atendimento deve ser iniciado com a abertura de um chamado junto ao nosso portal de chamados (www.suporte.upertools.com.br)

Pedimos que sempre nos envie o máximo de informações na abertura do chamado. Aqui temos as melhores práticas:

(<https://upertools.movidesk.com/kb/article/254703/dicas-para-atendimento?menuId=26971-72799-254703&ticketId=&q=>)

A classificação/urgência é definida pelo cliente na abertura do chamado, mas poderá ser alterada após passar pela triagem, conforme regras estabelecidas:

(<https://upertools.movidesk.com/kb/article/254771/priorizacao?menuId=26971-72799-254771&ticketId=&q=>)

Encerramento de chamado:

(<https://upertools.movidesk.com/kb/article/281198/encerramento-do-chamado-por-falta-de-retorno?menuId=26971-72799-281198&ticketId=&q=>)

¹ Deverá ser aberto chamado para cada addon/componentes/máquina a ser instalada, para consumo do plano em um máximo de 2h. Em caso de dois ambientes, teremos a abertura de chamados para atividade a ser realizada em ambiente Homologação e posteriormente, Produção.

² Ajustes em erros serão realizados dentro de 90 dias pós entrega da customização. Após este prazo, modificações poderão ser realizadas via suporte, mas serão descontadas do plano (ajustes que não ultrapassem 2h atendimento). Casos mais complexos serão encaminhados para "Consultoria de Serviços"

³ Não se trata de serviço de monitoramento do banco de dados

UPPERTOOLS

Service Level Agreement - Suporte Técnico



Severidade	Tipo	SLA de Resposta	SLA de Solução
Muito Alta	Horas Úteis	2hs	8hs
Alta	Horas Úteis	2hs	16hs
Média	Horas Úteis	2hs	24hs
Baixa	Horas Úteis	2hs	64hs



-  /uppertools
-  @uppertools
-  company/uppertools
-  Uppertools
-  Uppertools

Av. Antonio Carlos Comitre, 525 - 8º Andar - Ed. Crystal Plaza
Campolim - Sorocaba/SP - Brasil

uppertools.com.br

