Canais de Atendimento

A abertura de incidentes, dúvidas e demais solicitações relacionadas aos nossos produtos podem ser feitas através dos nossos canais de atendimento, descritos abaixo, disponíveis de segunda a sexta das 8h30 às 18h30 (horário oficial de Brasília).

Além do horário de atendimento padrão, disponibilizamos plantões de atendimento para urgência e emergência, aos sábados, exceto em feriados, das 8h30 às 14h30 (horário oficial de Brasília) e em datas especiais conforme comunicado prévio.

Chat

Atendimento pelos nossos especialistas por meio de chat ao vivo, respeitando a fila de atendimento, com tempo máximo para atendimento de 1 hora

Ticket

Abertura de chamados 24 horas por dia, com prazo máximo de resposta de 24 horas com base no horário comercial

Telefone

Atendimento **exclusivamente agendado através do chat** para casos de maior complexidade que exigem um acompanhamento específico

Através da Gestão de Relacionamento com o Negócio (GRN), disponível em: contato.tecnospeed.com.br, nossos clientes têm acesso aos responsáveis por cada negócio, sempre respeitando os níveis de atendimento até as etapas de escalonamento.

Prazos para Correções de Falhas e Melhorias (SLA)

As solicitações de correções de falhas ou melhorias no produto possuem prazos estipulados de acordo com a sua criticidade e situação. A avaliação de criticidade é realizada pela equipe Tecnospeed conforme avaliação de impacto no negócio e a urgência (rapidez) com que a solução precisa ser fornecida. Esta classificação é importante para que nossa equipe organize as prioridades e atenda dentro das necessidades e expectativas de nossos clientes.

Urgente

Tempo de solução

16 horas úteis

Alta

Tempo de solução

64 horas úteis

Normal

Tempo de solução

144 horas úteis

Baixa

Tempo de solução

320 horas úteis

Solicitações de melhorias

Tempo de solução

Definido após análise da equipe técnica

IMPORTANTE: Os prazos são referenciais e estimativas que ajudam a estabelecer expectativas de atendimento, mas podem surgir situações que exijam mais tempo do que o normal, por tratarem-se de eventos mais complexos ou dependerem de terceiros, que tornam as análises e implementações mais prolongadas. Considerando estes eventos de maior complexidade, a TecnoSpeed compromete-se a cumprir o patamar mínimo de **90%** dos atendimentos no prazo.

Avaliação de Criticidade

Falhas classificadas como prioridade 1 (Urgente)

Falhas que causam paralisação de todo o sistema ou em processos críticos, com risco de perdas imediatas e/ou prejuízo financeiro ao cliente, sem alternativa ou contorno viável.

Falhas classificadas como prioridade 2 (Alta)

Falhas que causam paralisação parcial aos processos essenciais do sistema, com risco de perdas imediatas e prejuízo financeiro ao cliente, sem alternativa ou contorno viável.

Falhas classificadas como prioridade 3 (Normal)

Falhas que causam paralisação parcial aos processos essenciais do sistema, com risco de perdas imediatas e/ou prejuízo financeiro ao cliente, mas pode ser executado por meio de alternativas ou contornos sugeridos, desde que viáveis na operação de negócio do cliente.

Falhas classificadas como prioridade 4 (Baixa)

Falhas que causam impactos pouco expressivos aos processos, permitindo que o cliente continue operando até a liberação da correção. Incluem nesta criticidade erros que possuam contorno, cujo impacto para o cliente seja baixo.

Solicitações de melhorias e/ou adaptações

Solicitações de melhorias e/ou adaptações, não se tratando de indisponibilidade ou mau funcionamento. Personalizações estão sujeitas à cobranças adicionais.

SLA - Homologação de Municípios (NFSe)

A homologação a fim de tornar de tornar os municípios aptos para emissão da NFSe pela soluções Tecnospeed, possuem prazos e dificuldades estipulados de acordo com o padrão utilizado pelo município, variando entre padrões homologados e novos padrões. O processo envolve várias etapas:

COMPATIBILIDADE

Nesta etapa analisamos os formatos de integração e o padrão utilizado pela prefeitura, de modo verificar sua compatibilidade com as soluções Tecnospeed.

Novo Padrão: 24 horas úteis

Homologado: 24 horas úteis

HOMOLOGAÇÃO*

Consiste na implementação no produto (desenvolvimento da comunicação e impressão) do município para que o mesmo se torne apto para emissão seguindo o padrão Tecnospeed.

Novo Padrão: 360 horas úteis

Homologado: 80 horas úteis

CREDENCIAMENTO*

Ao confirmar a compatibilidade, iniciamos o levantamento das informações do prestador de serviço para início dos testes de integração.

Novo Padrão: 160 horas úteis

Homologado: Não se aplica

ENTREGA

Uma nova versão do produto é disponibilizada contemplando a emissão do município homologado. **Tempo total estimado com prazos das etapas anteriores:**

Novo Padrão: 544 horas úteis**

Homologado: 104 horas úteis

IMPORTANTE: Os prazos são referenciais e estimativas que ajudam a estabelecer expectativas de entrega, diante da complexidade do processo, podem surgir situações que exijam mais tempo do que o normal, por tratarem-se de eventos mais complexos, que tornam as análises mais prolongadas. Considerando estes eventos de maior complexidade, a TecnoSpeed compromete-se a cumprir o patamar mínimo de **90%** dos atendimentos no prazo.

Municípios homologados que mudem de padrão, exigem uma nova homologação que seguem as mesmas etapas e prazos de acordo com o padrão utilizado (homologado ou novo).

Em casos de dificuldades de contato e/ou falta de retorno da prefeitura o cliente poderá ser acionado para auxiliar no processo.

** Prazo se inicia após o aceite, por parte do cliente, do orçamento oferecido pela equipe TecnoSpeed*

*** A disponibilização de novas cidades, que até então não estavam disponíveis nas soluções TecnoSpeed (tanto padrões conhecidos, quanto desconhecidos) serão sempre realizadas durante a 3º semana do mês. Ex.: se o fim do prazo estabelecido acima acontecer durante a 1ª semana de maio, a entrega será realizada na 3ª semana de maio. Rehomologações e/ou ajustes em municípios já integrados às soluções TecnoSpeed não possuem restrição de data para liberação.*