

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 quinta das 8h30 às 18h30 e às sextas das 9h às 18:30 (horário oficial de Brasília).

Além do horário de atendimento convencional, de segunda à sexta, disponibilizamos sobreaviso para urgência e emergência, aos sábados, das 8h30 às 14h30 (horário oficial de Brasília) e em datas especiais, conforme comunicado prévio por meio da abertura de [Atendimento Emergencial](#).



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



Videoconferência

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 tratar-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.

* Não contempla solicitações referentes a Nota Fiscal de Serviços - NFSe

Prazos para Correções de Falhas e Melhorias (SLA) - NFSe

As solicitações de correções de falhas e readequações* 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

48 horas úteis

Alta

Tempo de solução

120 horas úteis

Normal

Tempo de solução

360 horas úteis

Baixa

Tempo de solução

480 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 tratar-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.

* Readequações: qualquer necessidade de intervenção no produto que seja motivada por alterações provenientes da prefeitura/padrão.

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 a cobranças adicionais.

SLA - Homologação e Re-homologação de Municípios (NFSe)

Homologação

É o processo realizado pela TecnoSpeed, afim de tornar nossas soluções aptas a emissão de NFSe para um determinado município ainda não atendido, mas que possui um padrão já conhecido e atendido por nós.

 **ATENÇÃO:** a homologação de novos municípios está temporariamente suspensa por prazo indeterminado.

Re-homologação

Caso um município já homologado mude de padrão, será necessária a revalidação ou desenvolvimento para que a nossa solução passe a utilizar o novo padrão para emissão, aqui pode ser para um padrão conhecido ou não.

SLA de Re-homologação: até 12 dias úteis* a partir do recebimento da demanda e as entregas acontecem semanalmente.

* Em caso de Disponibilidade do Ambiente de Homologação: a entrega será realizada em até 12 dias úteis, sendo até 5 dias úteis antes da data programada para a publicação do ambiente de produção. Durante esse período, realizamos todas as adaptações necessárias. O prazo se estende por até mais 7 dias úteis após o início do serviço do webservice no ambiente de produção. Isso leva em consideração a possibilidade de ajustes necessários devido a incompatibilidades nas validações entre os ambientes de homologação e produção da prefeitura.

Em caso de Indisponibilidade do Ambiente de Homologação: a entrega será realizada em até 12 dias úteis após a migração do webservice para o ambiente de produção da prefeitura.

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 tratar-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.