



- NORMAS GERAIS DE ATENDIMENTO E DE SUPORTE TÉCNICO -

Sempre sintonizada com a dinâmica evolução das tendências mundiais na área de software e na de prestação de serviços, a *MICROBASE* empenha-se em modernizar e em diversificar os produtos que oferece nesta área, adequando sua política de atendimento à nova realidade internacional, aos crescentes níveis de exigência de seus Usuários, as exigências do mercado e da legislação brasileiros e ao disposto em seu Contrato de Compra e Venda de Produtos, Termo de Garantia e Contrato de Cessão de Direito de Uso de Software.

Tal política comercial estrutura-se como segue :

1. Produtos Suportados

1.01 Como regra geral, a *MICROBASE* só presta serviços de Atendimento e de Suporte Técnico aos produtos que desenvolve, produz e/ou distribui.

1.01.1 - Produtos que não se enquadrem nesta qualificação serão tratados como exceções, mediante acordo entre as partes, sempre a exclusivo critério da *MICROBASE*.

2. Serviços de Pré-instalação

2.01 *Sempre que explicitamente oferecidos em nossas Propostas Comerciais e/ou Contratos de Compra e Venda*, tais serviços são oferecidos sem ônus aos clientes interessados em obter uma instalação cuidadosa e profissional do ambiente destinado a suportar os produtos adquiridos da *MICROBASE*. Nesta fase o Cliente recebe orientação sobre os cuidados e preparativos que devem ser executados antes da fase de instalação propriamente dita, dos produtos que nos adquiriu, tais como :

- Preparação da instalação física;
- Cuidados com a Rede Elétrica;
- Aterramento;
- Passagem dos cabos de comunicação;
- Isolamento elétrico;
- Procedimentos de Segurança;
- Uso de "no-breaks", etc.

2.02 A execução das tarefas de preparação em si serão sempre de inteira responsabilidade do Usuário que, posteriormente, agendará uma inspeção técnica do Depto. de Suporte Técnico da *MICROBASE* que emitirá o devido Relatório de Pré-instalação, aprovando ou não as instalações físicas.

3. Serviços de Instalação Lógica

3.01 *Sempre que explicitamente oferecidos em nossas Propostas Comerciais e/ou Contratos de Compra e Venda*, tais serviços são oferecidos sem ônus adicional, apenas e tão somente para produtos adquiridos diretamente da *MICROBASE*, que os executará somente após a aprovação das instalações do Cliente.

3.02 Os serviços de instalação lógica compreendem tão somente, a instalação e a configuração dos produtos fornecidos pela *MICROBASE*, de modo a garantir seu funcionamento básico, assim como a orientação primária e sucinta aos seus utilizadores e ainda, o perfeito acesso inicial aos mesmos.

3.02.1 Serviços de re-instalação, se necessários, serão cobrados à parte, segundo os preços vigentes por ocasião de sua solicitação e somente após a aprovação formal e por escrito de nosso orçamento.

- 3.03** Nesta fase não estão incluídos sob a responsabilidade da *MICROBASE* os seguintes serviços :
- Instalação, configuração e de testes de quaisquer programas aplicativos do usuário;
 - Integração com outros ambientes operacionais, excessão feita a produtos e/ou módulos fornecidos pela *MICROBASE* que se destinem a este fim específico;
 - Elaboração/alteração de "batch-files e de "menus de operação", excessão feita a produtos fornecidos pela *MICROBASE* que se destinem a este fim específico;;
 - Execução de conexões remotas, excessão feita a produtos fornecidos pela *MICROBASE* que se destinem a este fim específico;
 - Instalação/preparação de qualquer hardware e/ou software fornecidos por terceiros, etc.

4. Serviços Complementares de Instalação

- 4.01** Os serviços excluídos da fase de Instalação Lógica poderão, eventualmente, ser contratados ao Depto. de Suporte Técnico da *MICROBASE*, segundo os preços vigentes na ocasião.
- 4.02** Ao contactar a *MICROBASE* solicitando a prestação de tais serviços o Cliente informará em detalhes os serviços pretendidos os quais, sendo passíveis de execução, serão objeto de uma proposta por escrito da *MICROBASE*, que os executará somente após a aprovação formal e por escrito do Cliente.

5. Serviços de Treinamento Técnico

- 5.01** O Depto. De Suporte Técnico da *MICROBASE* está estruturado para oferecer serviços completos de Treinamento Técnico para o bom uso dos PRODUTOS que comercializa.
- 5.02** Os cursos e seminários, quando não incluídos como parte do fornecimento feito ao Cliente, são oferecidos opcionalmente segundo a Tabela de Preços vigente na ocasião de sua solicitação, sendo normalmente ministrados nos escritórios deste último, entretanto, cursos fechados podem ser contratados para serem realizados em auditórios externos contratados pela *MICROBASE*.
- 5.03** Informações detalhadas com relação a datas, curriculum-prévio, conteúdo programático, etc, devem ser obtidas junto à Gerência de Administração de Vendas e de Contratos da *MICROBASE*.

6. Serviços de Suporte Técnico Pós-Venda

Dada a diversidade de necessidades dos Clientes em função de sua localização geográfica, a complexidade de instalação e, principalmente, o nível técnico e a experiência profissional de seus funcionários responsáveis pelas atividades na área de informática, a *MICROBASE* estruturou um completo Sistema de Atendimento Técnico pós-venda, para atender adequadamente a todos, quaisquer que sejam suas características específicas, como segue :

- 6.01** Atendimentos Técnicos Gratuitos via Telefone (Tel. 11 - 5092.5596 – R. 244)
Todos os Clientes *MICROBASE* têm direito a suporte telefônico de forma gratuita até o limite de 3 (três) atendimentos por compra efetuada e por produto adquirido.
Os atendimentos poderão ser feitas a qualquer momento, mas estarão sempre condicionadas ao envio prévio à *MICROBASE* do Termo de Garantia / Formulário de Registro de Software originais que acompanham cada produto fornecido, sendo atendidas de segundas a sextas-feiras, das 8:30 às 12:30 horas e das 14:00 às 18:00 horas, exceto feriados e "pontes".
Findos os atendimentos gratuitos, o Cliente deverá contactar a *MICROBASE* para obter outros serviços de suporte técnico, optando por umas das formas de prestação de serviços descritas abaixo.
- 6.02** Atendimentos Técnicos Eventuais via Telefone (Tel. 11 - 5092.5596 – R. 205) e via Fax (R. 250)
São serviços disponíveis para Clientes que optem pela assinatura de um Contrato Anual de Suporte Técnico, de cobrança trimestral antecipada e de valor fixo, sendo prestados de segundas a sextas-feiras, das 8:30 às 12:30 horas e das 14:00 às 18:00 horas, exceto feriados e "pontes". Seus objetivos principais são os de prestar um atendimento imediato para situações de emergência, esclarecer dúvidas quanto a questões relativas à configuração e ao uso dos produtos fornecidos pela *MICROBASE* e, também, para orientar o Cliente quanto aos procedimentos para contornar de problemas e/ou vícios ocultos neles detectados e devidamente reproduzidos.

6.03 Atendimentos Técnicos Eventuais via E-mail (suporte@microbase.com.br)

São serviços disponíveis para Clientes que optem pela assinatura de um Contrato Anual de Suporte Técnico, de cobrança trimestral antecipada e de valor fixo, sendo prestados de segundas a sextas-feiras, das 8:30 às 12:30 horas e das 14:00 às 18:00 horas, exceto feriados e "pontes". Seus objetivos principais são os de prestar um atendimento imediato para situações de emergência, esclarecer dúvidas quanto a questões relativas à configuração e ao uso dos produtos fornecidos pela *MICROBASE* e, também, para orientar o Cliente quanto aos procedimentos para contorno de problemas e/ou vícios ocultos neles detectados e devidamente reproduzidos.

6.04 Atendimentos Avulsos nos escritórios do Usuário

São serviços disponíveis opcionalmente, segundo a Tabela de Preços vigente na ocasião de sua solicitação, sendo prestados apenas em caráter excepcional e à critério da *MICROBASE* das 8:30 às 12:30 horas e das 14:00 às 18:00 horas, de segunda a sexta-feira, exceto feriados e "pontes". Cobrados através de uma Taxa de Visita acrescida da hora/homem dos técnicos envolvidos, eles têm por objetivo prestar um atendimento técnico que determine causas externas aos produtos *MICROBASE* que eventualmente impliquem no mal funcionamento dos sistemas como um todo e pressupõem a presença de representantes dos demais fornecedores dos produtos envolvidos. Tais atendimentos devem ser agendados com antecedência com o Depto. de Suporte Técnico e estarão sujeitos a cancelamentos eventuais, a critério da *MICROBASE*.

6.05 Telesuporte via E-mail (suporte@microbase.com.br)

Disponível de forma gratuita para todos os usuários cadastrados através do Formulário de Registro de Software original que acompanha cada produto fornecido, este serviço oferece um modo simples e fácil de envio e recebimento de arquivos, mensagens, boletins técnicos, além de atualizações de versões de software aos Clientes sob Garantia ou sob Extensão de Garantia.

6.06 Laboratório Técnico

O Depto. de Suporte Técnico da *MICROBASE* oferece um serviço de Laboratório de Testes para a Certificação e Homologação de produtos, Testes Comparativos Funcionais e de Desempenho e, também, para a identificação de problemas técnicos. Os Clientes que queiram avaliar um novo hardware ou software para funcionamento em conjunto com qualquer um dos produtos *MICROBASE*, poderão solicitar tais serviços de modo avulso.

Tais serviços serão remunerados por hora/homem segundo a Tabela de Preços vigente na ocasião de sua solicitação, após a aprovação pelo Cliente do respectivo orçamento prévio a ser enviado por escrito.

A *MICROBASE* se reserva ao direito de não aceitar a solicitação de tais serviços, caso não haja disponibilidade momentânea de pessoal para a execução dos mesmos ou, ainda, caso eles venham a requerer recursos não disponíveis para sua boa e perfeita execução.

Ressalte-se que o Cliente solicitante dos Serviços de Laboratório será sempre responsável pela obtenção e disponibilização para a *MICROBASE*, sem nenhum ônus financeiro para esta, do hardware e/ou do software que desejar certificar.