

067.1

FC-SOLAR-SCL.2011.0001

FICHA DE COMUNICAÇÃO



Revisão: 01

Data: 07/09/11

DE :	ERNANI CÉSAR DOS SANTOS
PARA :	UNIVERSIDADE FEDERAL DA FRONTEIRA SUL
A/C :	DIRETORIAS DE COMPRAS E LICITAÇÕES E DE SISTEMAS
ASSUNTO :	PROCEDIMENTO DE ATENDIMENTO ÀS DEMANDAS DO SCL

Prezados,

Conforme deliberações realizadas em reunião virtual (Webex) entre as equipes da Softplan e da UFFS, apresentamos as propostas para sistematização do procedimento de atendimento às demandas relacionadas ao Sistema de Gestão de Compras e Licitações (SCL):

1. As solicitações referentes a ocorrências causadas por inconsistência de dados, configuração de usuário ou alteração no fluxo de trabalho serão respondidas de acordo com a demanda, sendo que, recebida uma SALT, a *Softplan* procurará se reportar a UFFS em um período máximo de duas horas para apresentar uma solução ou previsão para resolução da solicitação;
2. Se a Central de Atendimento da *Softplan* ou um de seus Analistas não responder a solicitação cadastrada pela UFFS em até duas horas, fica acordado que, o usuário da UFFS que abriu a SALT deverá entrar em contato por telefone para alertar sobre a solicitação e saber por que ela ainda não foi respondida. Neste caso, a *Softplan* procurará se reportar a UFFS em um período máximo de uma hora para apresentar uma solução ou previsão para resolução da solicitação;
3. As solicitações referentes a não conformidades ou alteração/criação de novas funcionalidades que necessitem de adequações do aplicativo, seguirão para equipe de desenvolvimento da *Softplan*, a qual estipulará prazo de acordo com o planejamento interno e criticidade da demanda. Todavia, para as não conformidades, a Central de Atendimento ao Cliente providenciará, dentro das possibilidades, uma solução de contorno ao problema respeitando o mesmo processo acordado nos itens 1 e 2;
4. Ao cadastrar uma SALT, fica acordado entre as partes, que a UFFS deverá reportar a ocorrência detalhadamente, fornecendo o maior número de informações possíveis com o objetivo de dar maior eficiência ao processo de resolução de problemas. Além disso, solicita-se que, ao cadastrar uma SALT, seja escolhida corretamente a prioridade: Impeditiva, Alta, Média e Baixa. Desta forma pode-se evitar que problemas de menor criticidade sejam resolvidos em detrimento a outros mais prioritários. Para um maior alinhamento, solicitamos que as SALTs cadastradas possuam as seguintes informações: local do sistema, número do Processo/Pedido/Item/Lote, descrição da ocorrência, incidência da ocorrência, navegador, sistema operacional, prazo interno e imagem (*print screen*) da tela relacionada. Salientamos que, o conhecimento do prazo interno é apenas informativo, pois será uma forma de a *Softplan* priorizar as demandas (ressaltamos, entretanto, que isto não assegura que as solicitações serão atendidas dentro do prazo informado, haja vista a necessidade de avaliação da complexidade da ocorrência).

Para melhor ilustrar, encaminhamos modelo a ser utilizado:

Local: Menu → Fila de Trabalho → Compras e Licitações → Realizar pesquisa de preço.

Processo: 2656.0005/2011-03.

Ocorrência: Ao clicar na aba Fontes, no botão Adicionar, e procurar por um fornecedor, o sistema está retornando uma mensagem de erro. Anexo segue o *print screen* da tela.

Incidência: Este problema está ocorrendo somente neste processo, nos demais está funcionando corretamente.

Navegador/Sistema Operacional: Internet Explorer 7.0; Windows Vista.

Prazo interno: Temos que encaminhar este processo até amanhã (10/09) às 18:00 horas.

Acreditando estar o procedimento exposto alinhado com a necessidade apontada pela UFFS, solicitamos que a proposta seja apreciada e nos seja comunicada a concordância ou sugestões de adequações, caso se façam necessárias.

Assim que o procedimento for aprovado pela Universidade, divulgaremos para nossa equipe interna.

Sendo o que tínhamos para o momento, aguardamos retorno e nos colocamos à disposição para quaisquer esclarecimentos adicionais.

Atenciosamente,

Ernani César dos Santos
Analista de Sistemas

Softplan Planejamento e Sistemas Ltda

Florianópolis, 07/09/2011.

