

O que está incluso na mensalidade do Sistema?

Prezado(a) Cliente,

Para que possamos efetuar um serviço de qualidade e transparência junto aos nossos clientes, foi elaborado uma nova política referente ao que está incluso no valor da mensalidade dos softwares ERP comercializados pela nossa empresa.

1.0 O que está incluso na mensalidade do sistema?

Quando você paga a mensalidade do sistema, sua empresa possui os seguintes benefícios abaixo:

- Direito de uso do sistema e os módulos contratados.
- Suporte técnico **GRATUITO por acesso remoto** para retirar dúvidas ou resolver falhas diretamente do sistema.
- Todo e qualquer tipo de suporte referente ao sistema é possível resolver através de suporte remoto.
- Atualizações relacionadas as exigências fiscais solicitadas pela Sefaz.
- Atualizações de correções e novas funcionalidades disponibilizadas de forma gratuita pelo desenvolvedor do sistema.

Caso seja constatado que o problema não está relacionado a alguma falha do sistema e sim na infraestrutura do cliente, nossa equipe solicitará ao cliente que entre em contato com a empresa responsável pelo suporte técnico de informática para solução do problema.

2.0 O que NÃO está incluso na mensalidade do sistema?

- Instalação e suporte de equipamentos do cliente como: impressoras, computadores, Sat, balanças ou qualquer dispositivo da empresa.
- Treinamento de informática básica para o colaborador da empresa.
- Treinamento adicional para novos colaboradores que entraram na empresa após a implantação do sistema. Caso necessite de um novo treinamento, você precisa agendar com nossa equipe que irá analisar a necessidade e passar um orçamento.
- Instalação do sistema em novos computadores.
- Reinstalação do sistema que não seja por falha do sistema ERP.
***Verificar "política de reinstalação do software" ***
- Relocação de equipamentos, troca de periféricos entre computadores, não estão inclusos.

3.0 O Sistema deu problema, como devo proceder?

Infelizmente uma hora ou outra o sistema pode apresentar algum defeito ou falha. Caso isso venha a ocorrer você deverá abrir um chamado em nosso **Help Desk** através do endereço <https://cegtecnologia.com.br/site/suporte-ao-cliente> ou pelo link alternativo <https://cegtecnologia.tomticket.com> utilizando seu usuário e senha que foram enviados logo na contratação do sistema ou **clique no ícone chat online (este não é necessário usuário ou senha)**.

Obs: Mensagens enviadas via WhatsApp podem **não ser visualizadas em tempo hábil** atrasando o seu atendimento. Então caso tenha algum problema sempre **envie o chamado pelo nosso Help Desk**. Por este meio, possuímos todo o controle necessário para realizar um atendimento de forma rápida e eficaz.

Nossa equipe de suporte técnico receberá o chamado e entrará em contato com o cliente **via acesso remoto** para analisar e solucionar o problema.

Vale salientar que em **todo e qualquer problema relacionado ao sistema** é possível resolver por **acesso remoto**. Caso o cliente prefira uma visita presencial, está é cobrada a parte.

4.0) Precisei substituir uma impressora ou aparelho Sat, como proceder?

Caso seja necessário substituir uma impressora ou Sat ou até mesmo a inclusão de um novo dispositivo, o cliente precisa deixar instalado a impressora ou Sat em seu computador. Após isso, o cliente deverá acionar nossa equipe pelo Help Desk para que possamos configurar o dispositivo no sistema.

Obs: No caso da compra de um novo Sat é necessário que seja feita uma vinculação do aparelho junto a Sefaz. Procedimento este efetuado pela contabilidade da empresa. Logo em seguida este Sat deverá ser instalado e efetuado o processo de Ativação do mesmo. Este procedimento fica sob responsabilidade do cliente. Caso o cliente não tem um profissional de informática em sua empresa, nossa equipe técnica poderá realizar a instalação e ativação através de **um orçamento**.

Após efetuado o processo acima, o cliente deverá abrir um chamado para que nossa equipe faça a configuração do aparelho em nosso sistema.

5.0) Caso minha empresa tenha algum problema que NÃO esteja relacionado ao sistema, a C&G Tecnologia oferece suporte em TI?

Sim, caso sua empresa precise de manutenção e instalação de equipamentos e suporte à rede de computadores, nossa equipe fará um orçamento. Este tipo de serviço **não está incluso na mensalidade de uso do sistema.**

Qualquer dúvida relacionada, pedimos que o cliente entre em contato com nossa equipe para retirá-las.

Atenciosamente,

Equipe C&G Tecnologia