

CATÁLOGO DE SERVIÇOS

 sophia



SUMÁRIO

Introdução	3
Help desk:	
Atendimento ao cliente	4
Esclarecimento de dúvidas	4
Erro no sistema	4
Impossibilidade de acessar o sistema	5
Service desk:	
Atualização de build	6
Atualização de versão	6
Configuração acadêmica	7
Consultoria.	7
Homologação bancária	8
Instalação e reinstalação de sistema	8
Relatório personalizado	9
Levantamento de requisitos	9
Treinamento	9
Migração de dados	10

1. Introdução

O objetivo deste documento é apresentar aos nossos clientes os serviços prestados pela Sophia que apoiam na rotina de gestão das instituições de ensino, bibliotecas e dos acervos e seus respectivos prazos de entrega, o qual descrevemos como SLA (Service Level Agreement).

Mas antes, que tal conhecer um pouco mais sobre a Sophia?

A Soluções Sophia é **especialista no desenvolvimento de sistemas de gestão de instituições**. Focada em **trazer inovação**, nosso objetivo é melhorar o processo administrativo de instituições de ensino, bibliotecas, museus e acervos não-bibliográficos e **transformar o cotidiano dos nossos parceiros com excelência!**

Em 1993 nasceu a Prima Software, empresa que deu origem aos sistemas de gestão Sophia. Após décadas de atuação no mercado de tecnologia, a Prima deu um passo em direção a um novo **posicionamento estratégico** e se transformou em **Soluções Sophia**.

Este novo posicionamento faz da Sophia uma empresa de **tecnologia líder no mercado de software para gestão**, que está cada vez mais próxima de seus parceiros trabalhando e evoluindo **para entregar as melhores soluções**.

A nossa equipe é formada por **profissionais altamente qualificados**, que somam experiências nas áreas de tecnologia da informação e educação, cenários ideais **para desenvolverem as melhores soluções com alta qualidade e confiabilidade**.

São mais de 3 décadas fornecendo soluções inovadoras e eficazes.

A Soluções Sophia passou a fazer parte do **Grupo Volaris** em 2018, um dos grupos operacionais da Constellation Software (CSI). A Volaris é **focada em aquisições de empresas de softwares**, com objetivo principal de criar e viabilizar um **portfólio de empresas** que sejam **constantemente sustentáveis e façam a diferença na vida de seus clientes**.



**+30 ANOS
NO MERCADO**



**+5 MIL UNIDADES
DE USUÁRIO**

(entre instituições de ensino,
cursos livres, bibliotecas e acervos)



**+1 MILHÃO DE PESSOAS
IMPACTADAS PELA
SOLUÇÕES SOPHIA**



**PRESENTE EM TODO
TERRITÓRIO BRASILEIRO
E NO EXTERIOR**

(Mais de 200 instituições fora do Brasil -
Espanha, Chile, Argentina, Colômbia,
Paraguai, Peru e Portugal.)

2. Atendimento ao cliente

Nossos especialistas estão aqui para ajudar em **dias úteis, das 09h00 às 17h45 (horário de Brasília), excluindo feriados**. Informaremos com antecedência sobre qualquer período fora do horário de suporte devido a feriados ou eventos especiais. Conte conosco para fornecer o melhor suporte possível!

O atendimento para o serviço de hospedagem é realizado conforme tabelas abaixo:

Canal de atendimento	Detalhamento do serviço	Como solicitar
Telefone	São atendimentos telefônicos para esclarecimento de dúvidas pontuais.	Disque (12) 2136-7200 ou para os DDDs 11,19, 21, 41 e 61: 3003-3200 (custo de ligação local) *Opção 1 para Suporte técnico
Chat	Atendimentos via mensagens com o suporte para esclarecimento de dúvidas.	Opção Chat disponível na Área do cliente mediante login.
Área do Cliente	Abertura e visualização de ocorrências com o suporte, acesso à base de conhecimentos e atendimento via mensagens através das ocorrências.	Através do link Área do Cliente.
E-mail	São atendimentos via e-mail para esclarecimento de dúvidas.	Através do endereço suporte@prima.com.br *prazo de retorno de até 2 dias úteis.
Para serviço de hospedagem, considerar:		
Canal de atendimento	Horário de atendimento	Como solicitar
Telefônico e por e-mail	Segunda a sexta-feira: das 07h00 às 09h00 e das 18h00 às 22h00 Sábado: das 08h00 às 18h00 *exceto feriados nacionais:	Escreva para cloud@prima.com.br ou entre em contato através da URA.

3. Esclarecimento de dúvidas

O objetivo do esclarecimento de dúvidas com o suporte técnico é sanar dúvidas pontuais sobre as funcionalidades do sistema, caso o Suporte identifique a necessidade de treinamento nas funcionalidades, este será direcionado ao nosso setor Comercial para contratação do serviço.

SLA: De acordo com o canal de atendimento escolhido.

4. Erro no sistema

São inconsistências que podem ser apresentadas no sistema, que podem ou não impedir o pleno funcionamento do software.

O SLA deste serviço é de acordo com a criticidade do erro:

Criticidade**	Detalhamento	SLA
Alta	Quando a funcionalidade afetada impede a utilização de recursos essenciais do sistema.	4 horas úteis
Média	Quando a funcionalidade afetada dificulta a utilização de recursos importantes do sistema.	3 dias úteis
Baixa	Quando a funcionalidade afetada não impede a utilização de recursos do sistema.	5 dias úteis

*O SLA descreve o prazo para o primeiro retorno do problema reportado ao Suporte técnico.

** A criticidade do erro é definida pela Sophia mediante a análise de critérios adotados para cada produto.

5. Impossibilidade de acessar o sistema

Tipo de indisponibilidade	Detalhamento	SLA
Total – Hospedagem cliente	Quando o sistema está indisponível para todos os setores da instituição.	1 hora após o prazo do canal de atendimento escolhido*
Parcial – Hospedagem cliente	Quando o sistema está indisponível para alguns setores da instituição.	
Total – Hospedagem Sophia	Quando o sistema está indisponível para todos os setores da instituição.	Até 1 hora*
Parcial – Hospedagem Sophia	Quando o sistema está indisponível para alguns setores da instituição.	De acordo com o canal de atendimento escolhido

*O SLA descreve o prazo para o primeiro retorno do problema reportado ao Suporte técnico.

6. Atualização de build

A **Sophia** disponibiliza builds com novidades e correções com periodicidade quinzenal e este serviço contempla a disponibilidade destas atualizações aos nossos clientes com contrato vigente sem custos adicionais. Caso o cliente opte por realizar esta atualização com o apoio do Suporte técnico este serviço compreende:

- Realização de backup de segurança;
- Atualização do build acordado durante o contato;
- Disponibilização das novidades e correções da atualização aplicada.

Modalidade	SLA
Hospedagem cliente	De acordo com o canal de atendimento escolhido. Podendo, a critério da Sophia, realizar o agendamento desta atualização para uma nova data e horário acordado entre ambas as partes.
Hospedagem Prima	A atualização fica sob responsabilidade da Sophia e ocorre até um domingo após a disponibilização do novo build.

7. Atualização de versão

A **Sophia** poderá disponibilizar novas versões do sistema contendo novidades e este serviço contempla a disponibilidade destas atualizações aos nossos clientes com contrato vigente. Caso o cliente opte por realizar esta atualização com o apoio do Suporte técnico este serviço compreende:

- Realização de backup de segurança;
- Atualização da versão acordada durante o contato;
- Disponibilização das novidades e correções da atualização aplicada.

Modalidade	SLA
Hospedagem cliente	De acordo com o canal de atendimento escolhido. Podendo, a critério da Sophia, realizar o agendamento desta atualização para uma nova data e horário acordado entre ambas as partes.
Hospedagem Sophia	A atualização fica sob responsabilidade da Prima e ocorre até um domingo após a disponibilização da nova versão.

8. Configuração acadêmica

Este é um serviço voltado para os sistemas da linha de Gestão escolar.

A Configuração acadêmica é a forma como a instituição trata as suas situações e eventos acadêmicos, bem como método para arredondamento de notas, fórmulas de cálculo das médias, modelo do boletim, recuperações, quantidade de etapas, conselho final entre outras informações essenciais para a vida acadêmica dos alunos. Estas informações são tidas como regras de uma escola, um curso ou uma faculdade, por isso, dificilmente estas regras são modificadas, e mesmo quando isso ocorre é porque tal mudança já foi cuidadosamente planejada em um momento anterior pela instituição.

Este serviço é prestado mediante aprovação de orçamento e, para adquiri-lo, entre em contato com o Suporte técnico para realizar um agendamento com nossa equipe de Serviços Profissionais que cuidará destes detalhes junto a sua equipe pedagógica.

O serviço compreende:

- Reunião de configuração acadêmica (Mediante agendamento);
- Orçamento e especificação dos requisitos levantados junto à instituição;
- Desenvolvimento e testes internos da configuração acadêmica criada;
- Validação da configuração acadêmica com a equipe pedagógica da instituição.

Atividade	SLA
Reunião de configuração acadêmica	Até 07 dias úteis após o canal de atendimento escolhido.
Entrega e validação da configuração acadêmica	Até 30 dias úteis após aceite da proposta enviada.

9. Consultoria

Durante o uso do software os colaboradores da instituição podem necessitar de uma consultoria para esclarecer dúvidas abrangentes e necessidades específicas da instituição no uso do software. Para atender esta necessidade a **Sophia** oferece aos clientes o serviço de consultoria que pode ser adquirido com nosso setor Comercial pelo número 0800 55 7074.

Este serviço é prestado por nossa equipe de Serviços profissionais.

SLA: O agendamento é realizado em até 08 dias úteis após a contratação do serviço.

10. Homologação bancária

Na **Sophia** é possível realizar emissão de boletos registrados, geração de arquivo remessa e processamento de arquivo retorno, mas para que isto ocorra, é necessário realizar o processo de homologação bancária que compreende:

- Levantamento de informações fornecidas pelo cliente para parametrizações na **Sophia**;
- Eventual interação com outros fornecedores e bancos;
- Adequações genéricas em carteira bancária existente na **Sophia**;
- Realização de testes e validações necessárias com o cliente e/ou banco;
- Acompanhamento dos primeiros boletos emitidos pelo cliente em produção.

Este serviço é prestado por nossa equipe de Serviços profissionais mediante aprovação de orçamento enviado ao cliente.

SLA: Até 5 dias úteis após aceite da proposta enviada.

11. Instalação e reinstalação de sistema

A instalação do sistema é realizada quando um cliente adquire nossas soluções e é realizada mediante agendamento com a equipe de Serviços profissionais.

A reinstalação é realizada por nossa equipe de Suporte Técnico e pode ocorrer por vários motivos, como por exemplo, a formatação do servidor, mudança de infraestrutura etc. Recomendamos que nossos clientes planejem a data e o horário desta reinstalação, pois o sistema ficará indisponível durante este processo.

Este serviço compreende:

- Realização de backup de segurança;
- Instalação do sistema através de acesso remoto fornecido no contato.

Modalidade	SLA
Hospedagem cliente	De acordo com o canal de atendimento escolhido. Podendo, a critério da Sophia, realizar o agendamento desta instalação/reinstalação para uma nova data e horário acordado entre ambas as partes.
Hospedagem Sophia	A instalação ocorre em até 5 dias úteis após aquisição do serviço.

12. Relatório personalizado

São relatórios desenvolvidos pela ferramenta gerador de documentos para atender às necessidades específicas das instituições. Por meio desta ferramenta, é possível desenvolver: Etiquetas, Boletins, Contratos, Histórico Escolar entre outros modelos.

Este serviço é prestado por nossa equipe de Serviços Profissionais e compreende:

- Análise da solicitação (Mediante agendamento);
- Projetar a solução que melhor atende à solicitação enviada;
- Elaboração do documento de especificação, que descreverá detalhadamente a solução que será desenvolvida;
- Estimativa do trabalho e cálculo do orçamento.

Atividade	SLA
Análise da solicitação	Até 07 dias úteis após o canal de atendimento escolhido.
Entrega e validação do relatório personalizado	Até 30 dias úteis após aceite da proposta enviada.

13. Levantamento de requisitos

O levantamento de requisitos é um serviço que tem como objetivo identificar a melhor solução para atender as necessidades específicas de nossos clientes.

Este serviço é prestado mediante aprovação de orçamento enviado ao cliente e compreende:

- Análise da solicitação.
- Eventual interação com outros fornecedores.
- Projetar a solução que melhor atender às suas necessidades.
- Elaboração do documento de aprovação, que descreverá detalhadamente a solução que será desenvolvida.
- Estimativa do trabalho e cálculo do orçamento.

SLA: O orçamento será enviado ao cliente após 7 dias úteis do aceite da proposta enviada.

14. Treinamento

Os treinamentos do sistema podem ser adquiridos para novos colaboradores ou reciclagem periódica dos conhecimentos dos usuários vigentes. Afinal, é importante ter a equipe devidamente capacitada para usar adequadamente os recursos disponíveis e explorar ao máximo as funcionalidades do **Sophia**.

Este serviço é prestado por nossa equipe de Serviços profissionais e pode ser adquirido com nosso setor Comercial pelo número 0800 55 7074.

SLA: O agendamento é realizado em até 08 dias úteis após a contratação do serviço.

15. Migração de dados

A migração de dados realizada pela **Sophia** consiste em desenvolver e executar um programa que converta as informações possíveis a partir de uma base de dados enviada pelo cliente, denominada base origem, para a base da **Sophia**. Porém, o processo de migração de dados envolve algumas etapas, que demandam responsabilidades tanto da **Sophia** quanto do próprio solicitante.

Este serviço é realizado por nossa equipe de Serviços profissionais mediante aprovação de orçamento enviado ao cliente.

SLA: 07 dias úteis para recebimento do orçamento.

** Todos os serviços profissionais possuem validade de até 12 meses após contratação.

Este catálogo de serviços é válido até dezembro de 2024.