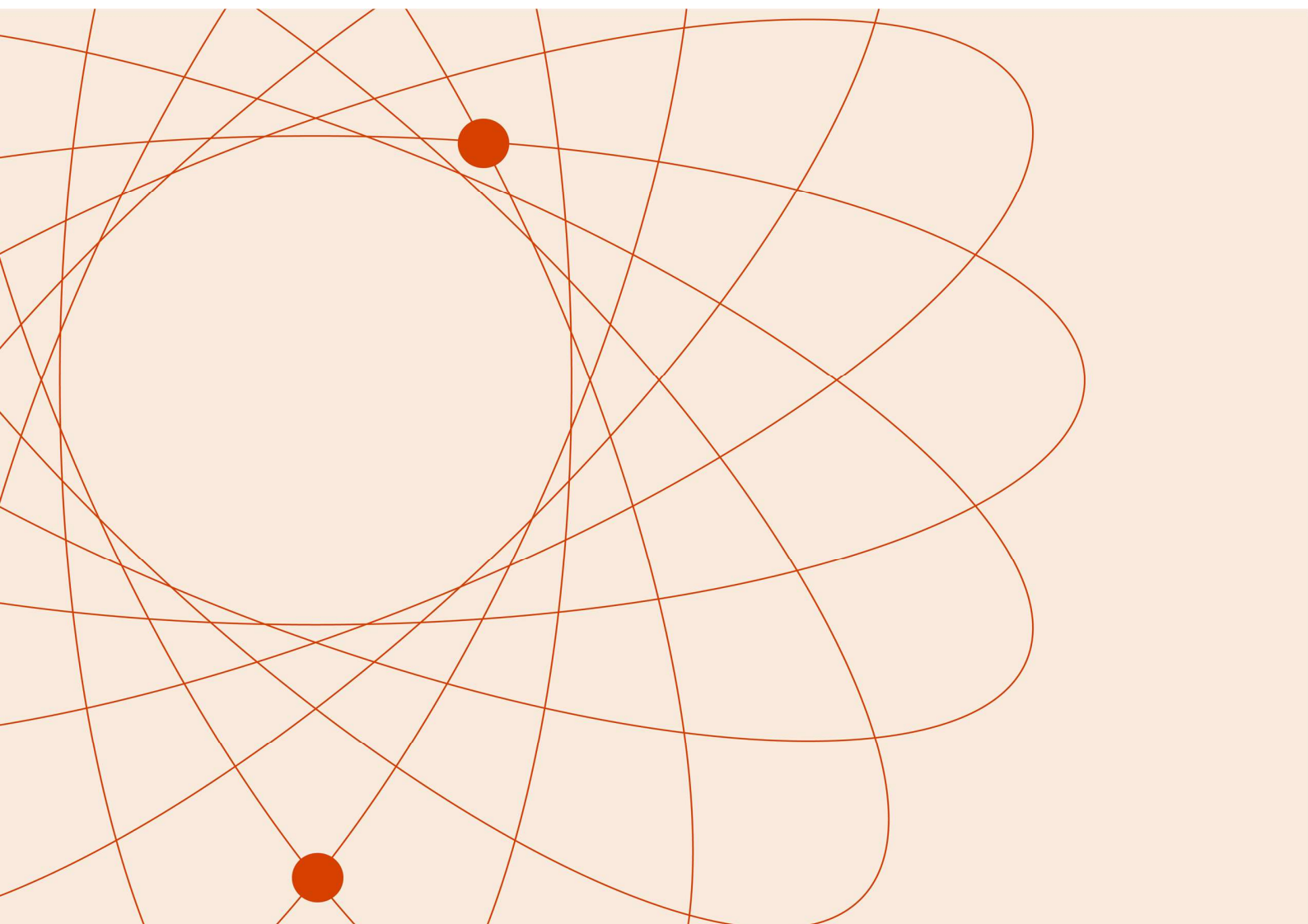


# GTM Policies

ONESOURCE™ Global Trade

2ª Geração



# Contents

<b>Histórico de Revisão .....</b>	<b>5</b>
<b>Apresentação .....</b>	<b>6</b>
<b>Produtos .....</b>	<b>6</b>
Área de Gestão de Produtos .....	6
Política de Versão .....	6
Necessidade de atualização periódica com foco na segurança das informações:.....	7
Correções e Pacotes de Emergência (HOT FIX) .....	7
Comentários sobre correções de emergência (hot fix).....	7
Integrações com ERPs .....	8
Alterações Legais.....	8
Necessidade de atualização periódica para usufruir das melhorias funcionais e alterações legais:.....	9
Restrições de garantia.....	9
Como sugerir uma melhoria para a solução ONESOURCE™ GLOBAL TRADE? .....	10
Fluxos de Sugestão de Melhoria no Produto .....	10
<b>Contato com a Thomson Reuters .....</b>	<b>10</b>
Quem deve entrar em contato com a Thomson Reuters? .....	11
<b>Suporte ao Cliente.....</b>	<b>11</b>
Objetivos.....	11
Como entrar em contato? .....	11
Quais procedimentos são necessários antes de solicitar o suporte? .....	12
Como abrir casos? .....	12
Tipos de Casos.....	13
Severidade do Caso .....	13
Como abrir um caso no sistema de suporte? .....	14
Para casos de Dúvidas.....	14
Para casos de Problema .....	14
Fluxo de Atendimento .....	15
Consulta dos Casos .....	17
Acesso Remoto.....	17
Acesso e Download de Releases.....	17
Pendência e Encerramento automático .....	17
Solicitação de Informações (Pendência do Cliente) .....	17
Pesquisa de Satisfação - Suporte .....	18
Processo de validação, apuração e faturamento das horas adicionais de suporte .....	19

Apuração das horas: .....	19
<b>Serviços .....</b>	<b>19</b>
Como registrar as solicitações .....	20
Tipos de solicitações .....	20
Novas Customizações: .....	21
Suporte Custom: .....	21
Como abrir um caso no sistema de suporte? .....	21
Consultoria e novas customizações: .....	21
Suporte Custom: .....	22
Fluxo de Processo .....	22
Fluxo Geral de Ordem de Serviço de Consultoria/Personalização .....	22
Fluxo Geral de Ordem de Serviço de Nova Customização .....	23
Consultoria on-line .....	23
Fluxo da consultoria on-line .....	25
<b>Procedimentos e Políticas de Customização .....</b>	<b>25</b>
Introdução .....	25
O que é uma customização? .....	26
Níveis/Tipos de Customizações .....	26
Principais problemas causados por customizações .....	26
Nova Customização – Requisição do Cliente e Processo Comercial .....	26
Nova Customização – Processo de Execução de Entrega .....	27
Nova Customização – Aceitação do Cliente e Período de Garantia .....	28
Processo de Suporte Custom .....	28
Serviço de Manutenção Custom (Opcional) .....	29
Características: .....	29
Escopo: .....	29
Fora do Escopo: .....	29
Cálculo de Manutenção: .....	29
<b>Relacionamento com o Cliente .....</b>	<b>29</b>
<b>Escalações .....</b>	<b>30</b>
<b>Catálogo de Serviços .....</b>	<b>31</b>
<b>Processos de Hospedagem (Data Center) .....</b>	<b>32</b>
Hosting .....	32
Matriz de Responsabilidades .....	32
SLA (Service Level Agreement - Acordo de Nível de Serviço) .....	32
Processo de Atualizações .....	34

Cloud .....	34
Matriz de Responsabilidades .....	34
Processo de Atualizações .....	34
Ambientes .....	35
Para ambientes QA (Quality Assurance) e PROJ (Projeto) .....	35
Para ambiente PRODUÇÃO .....	35
Customizações no ambiente Cloud .....	36
Aplicação de Hot Fix para clientes CLOUD .....	36
Responsabilidades .....	36

## Histórico de Revisão

Data	Versão	Descrição atualização
04/11/2021	1.0	Revisão e versionamento do documento.
01/29/2023	V23R1	Atualização do documento.

# Apresentação

Caro(a) usuário(a),

Este guia foi elaborado para apresentar as políticas da Thomson Reuters em relação ao ciclo de vida dos seus produtos e as formas de contatar a Thomson Reuters no que diz respeito às soluções ONESOURCE™ GLOBAL TRADE, possibilitando a realização de solicitações como correção de problema, resposta a dúvidas, sugestão de melhorias no produto, solicitação de novos serviços, entre outras ações.

É importante que as orientações sejam seguidas a fim de proporcionar:

- Agilidade e qualidade sobre a demanda
- Entendimento comum da solicitação com a Thomson Reuters
- Rastreabilidade durante todo o fluxo do processo de atendimento
- Satisfação integral

Nosso foco é garantir a qualidade na prestação dos serviços e atender as necessidades apresentadas. Por esta razão, recomendamos que as informações sejam cuidadosamente lidas e consultadas quando necessário. Neste documento, as palavras “release” e “versão” são sinônimos.

Caso tenha qualquer dúvida, lembre-se, estamos sempre à disposição para ajudá-lo!

Boa leitura,

Equipe Thomson Reuters ONESOURCE™ GLOBAL TRADE.

## Produtos

Nesta seção, apresentaremos as informações sobre o ciclo de vida de nossas soluções, nossa política para atualizações, evoluções e avaliação de sugestões.

### Área de Gestão de Produtos

A área de gerenciamento de produtos é responsável pelo planejamento do ciclo de vida de nossos produtos, definindo o roadmap de evoluções e alterações legais.

Esta é a área que conduz pesquisas relacionadas aos produtos e mercado, e que recebe e avalia as sugestões de melhorias na versão padrão da solução ONESOURCE™ GLOBAL TRADE.

### Política de Versão

A política da Thomson Reuters relativa aos releases do ONESOURCE™ GLOBAL TRADE consiste em organizar um ciclo de liberações periódicas para o mercado cobrindo todos os desenvolvimentos funcionais e tecnológicos incluídos no produto.

Os novos releases podem conter não apenas melhorias do produto e novas funcionalidades, mas também mudanças legais e correções de problemas.

Estas novas versões são disponibilizadas de acordo com um calendário divulgado previamente e publicado no Customer Center.

As documentações relacionadas a cada novo release, tais como, manual do usuário, "Release Notes", e guia de interfaces também podem ser encontrados no Customer Center.

Os lançamentos de novos releases são comunicados aos clientes via e-mail pelos gerentes de produto.

## **Necessidade de atualização periódica com foco na segurança das informações:**

A Thomson Reuters investe recursos para entregar segurança de uso das aplicações a todos os seus clientes, pois qualquer falha pode ser um convite a agentes externos, levando ao roubo/vazamento de dados ou a falhas técnicas que comprometem o uso do sistema e trazem danos financeiros.

Milhares de códigos maliciosos são desenvolvidos com a finalidade de explorar vulnerabilidades e roubar dados, colocando o negócio em perigo. Se você não atualiza, todo esforço para dificultar a vida dos criminosos digitais é perdido. Além de corrigir eventuais falhas e reforçar a segurança, as atualizações melhoram o desempenho das soluções sistêmicas. Quando o cliente não permite a atualização da solução, toda a infraestrutura fica vulnerável a ataques de hackers, além de causar danos financeiros.

Assim, é premissa básica é que todos os nossos clientes se mantenham atualizados para que o nosso esforço de garantir a segurança nas aplicações tenha sucesso.

## **Correções e Pacotes de Emergência (HOT FIX)**

Para problemas de severidade crítica (P1) e/ou alta (P2) e sem possibilidade de uma solução contingencial, um pacote de emergência e contingência pode ser liberado de acordo com as regras definidas. Neste cenário os pacotes serão disponibilizados diretamente pelo caso, acompanhados de um documento com as instruções apropriadas de aplicação.

Não haverá liberação de pacotes de emergência para problemas com severidade média (P3) ou baixa (P4), mesmo que o cliente esteja dentro da política.

## **Comentários sobre correções de emergência (hot fix)**

- Reparos emergenciais serão disponibilizados sem custo aos clientes que estiverem nos três últimos releases lançados (release atual e os dois anteriores).
- Todo pacote emergencial liberado (hot fix) também será incluído no próximo pacote de correções regular (patch) referente às versões do produto em que o problema foi detectado.
- Importante ressaltar que não serão liberados pacotes emergenciais que necessitam ser desenvolvidos em um release anterior (antes dos últimos três lançados). Será necessário que o cliente atualize o produto para ficar alinhado à política de versões do ONESOURCE™ Global Trade, para então receber o pacote emergencial, caso o problema reportado persista mesmo após a atualização.
- Não será liberado um pacote de emergência (hot fix) caso a respectiva correção já tenha sido entregue em um pacote de correção regular (patch) disponível para download no Customer Center.

Neste caso, deverá ser aplicado o patch disponível que poderá conter outras correções além daquela solicitada pelo cliente.

- Correções relacionadas a problemas com severidade média (P3) ou baixa (P4) serão disponibilizadas dentro dos próximos dois releases a serem lançados. Dessa forma, o cliente deverá atualizar a versão do produto para ter acesso a tais correções.

## Integrações com ERPs

Em relação à integração entre os módulos ONESOURCE™ Global Trade e os respectivos ERPs, torna-se importante observar que, para cada nova versão da solução lançada, haverá também um conjunto de pacotes de integração a serem atualizados junto com a aplicação. No caso de perda de sincronismo de versão entre a solução de comércio exterior e os respectivos pacotes de integração, poderá haver impactos para o cliente no que diz respeito ao uso da solução.

Os pacotes de integração ERP juntamente com suas documentações de apoio, como guia de instalação e mapeamento de interfaces, estão disponíveis no *Community Center* para *download*.

Importantes destaques:

- Atualizações tecnológicas realizadas por fornecedores de soluções ERP para as quais o ONESOURCE™ Global Trade possuem plugins de integração padrão, passarão a ser suportadas apenas nas versões futuras e nunca na versão corrente.
- Somente as interfaces suportadas pelo pacote padrão do ONESOURCE™ Global Trade serão adaptadas em caso de atualização tecnológica por parte dos provedores de ERP. As interfaces customizadas serão consideradas como parte de um contrato adicional e serão tratadas de acordo com a solicitação de cada cliente.
- Devido às diferenças no tempo entre a disponibilidade de uma nova versão do ONESOURCE™ Global Trade e as janelas de manutenção SAP controladas pelo departamento de TI de cada empresa, existe uma flexibilidade relacionada ao alinhamento entre a solução Global Trade e as atualizações dos pacotes de integração. Os clientes podem ficar até 2 releases sem atualizar os pacotes de integração SAP. Neste cenário, a compatibilidade será mantida apenas para as funcionalidades de versões anteriores da solução Global Trade suportadas pelo pacote de Integração atualmente instalado no ambiente do cliente. Por outro lado, haverá funcionalidades no release bloqueadas caso os conectores de integração que complementam as mesmas não estiverem devidamente atualizados. Se o cliente ficar 3 ou mais versões sem atualizar o serviço de integração SAP como um todo, o serviço deixará de funcionar corretamente.



**Importante: exclusivamente para pacote de integração de sistemas a manutenção/evolução será realizada enquanto o provedor do ERP suportar a versão do ERP e do middleware de integração.**

## Alterações Legais

Caracterizam-se alterações legais quando algumas partes do escopo atual dos recursos da solução ONESOURCE™ GLOBAL TRADE são incluídas no plano de progresso do produto e liberadas aos clientes por meio de lançamentos de produtos, nos termos exigidos por instrução normativa para cumprir as obrigações existentes.



O que é uma alteração Legal?	O que não é uma alteração Legal?
Alterações necessárias na solução ONESOURCE™ GLOBAL TRADE providas de uma alteração nas leis de comércio exterior ou sistemas governamentais.	Alterações na solução ONESOURCE™ GLOBAL TRADE que habilitam um novo tipo de cenário de operação ou recursos ainda não fornecidos no produto.
Impactos diretos nos cenários e funcionalidades fornecidas no Produto e versão em questão.	Automatização de procedimentos já existentes no sistema por outros motivos.
Caracteriza-se pela ausência de uma opção, mesmo manual, para realizar a operação solicitada que faz parte do escopo do produto.	Alteração na solução ONESOURCE™ GLOBAL TRADE como resultado de uma compreensão da legislação por parte do cliente. Nota: Para alterações legais, a Thomson Reuters necessita entender o cenário em questão e se isso é suportado em qualquer documento válido.

## Necessidade de atualização periódica para usufruir das melhorias funcionais e alterações legais:

As atualizações legais são frequentes no Brasil. Com isso, as soluções de comércio exterior sofrem impactos, porque existe uma necessidade de atualizar frequentemente os aplicativos. Na Thomson Reuters, as mudanças legais são tratadas como mandatórias no roadmap, surgindo daí a necessidade de estar sempre nas últimas versões lançadas para o mercado. Somente assim é possível garantir o compliance nas operações.

Mudanças regulatórias que alteram estruturas, transformam o comportamento das operações das soluções e exigem a criação de novas funcionalidades são lançadas até o final da última release que antecede a data da entrada obrigatória determinada pelo governo. Nesses casos, é mandatório que os clientes se planejem e migrem para o release que contempla as novas exigências legais. Não há desenvolvimento em versões anteriores.

Já as mudanças legais de menor impacto (ou seja, que não demandam desenvolvimentos de novas funcionalidades por causa das alterações) podem ser lançadas nas últimas três versões (atual e duas anteriores).

É importante destacar também que todas as melhorias técnicas e funcionais nas soluções são sempre incorporadas ao último release lançado e não cobrem as últimas versões que já estão disponíveis no mercado.

## Restrições de garantia

O cliente não está autorizado a modificar ou alterar nenhuma estrutura de dados do sistema ou código fonte. Se o cliente realizar qualquer mudança no sistema, o cliente perde a garantia do sistema, e qualquer serviço será cobrado integralmente como um serviço de consultoria individual e adicional.

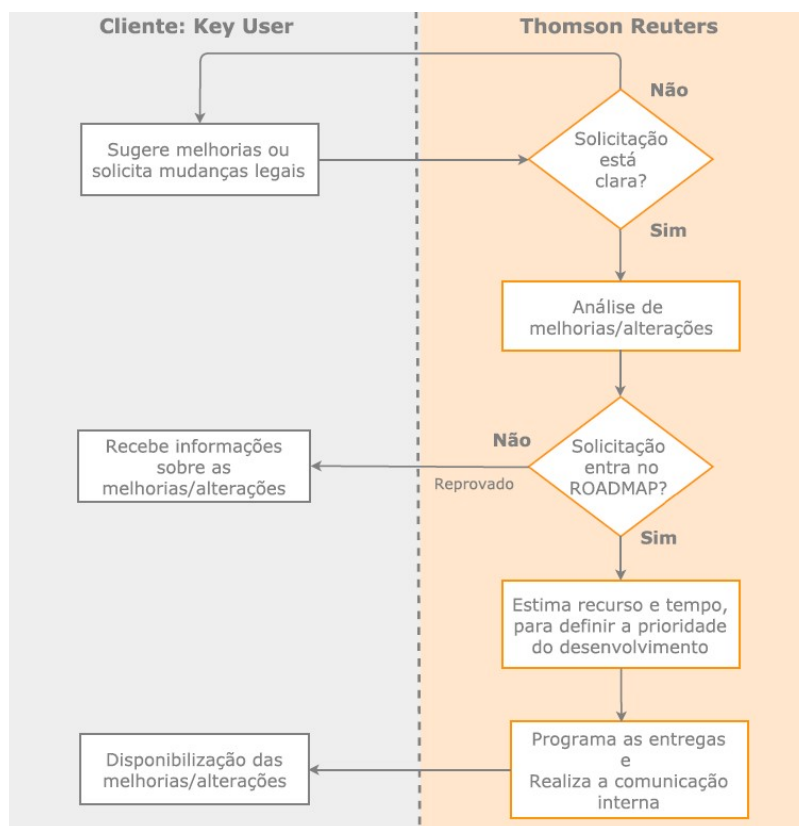
## Como sugerir uma melhoria para a solução ONESOURCE™ GLOBAL TRADE?

O key user deve abrir uma Sugestão de Melhoria no Produto no sistema de suporte, que será avaliada por um comitê periódico da Thomson Reuters.

Todas as sugestões abertas são avaliadas e o cliente é informado sobre a análise realizada.

Se a sugestão for aceita será considerada no escopo do planejamento para as próximas versões.

### Fluxos de Sugestão de Melhoria no Produto



## Contato com a Thomson Reuters

Durante a implantação, a equipe de serviços de consultoria e customização ou a equipe de canal de serviços indiretos alocada no projeto é o contato principal com a Thomson Reuters.

Após a implantação e o início da utilização dos sistemas, pode-se entrar em contato diretamente com as demais áreas para tratar assuntos específicos.

## Quem deve entrar em contato com a Thomson Reuters?

Os key users são responsáveis pelos sistemas da solução ONESOURCE™ GLOBAL TRADE na empresa. Eles recebem um login de acesso ao sistema de suporte e suporte telefônico após serem treinados nas soluções da Thomson Reuters, essa capacitação pode ser realizada pela equipe do projeto de implantação.



**Atenção: key users são pessoas capacitadas para utilizar os sistemas, os processos internos da própria empresa e são responsáveis pelas informações. Portanto, uma de suas funções é filtrar as solicitações dos demais usuários e repassar para a Thomson Reuters aquelas que não consigam solucionar. Um key user tem autonomia para solicitar e aprovar a execução de serviços, mesmo os que envolverem custos como uma consultoria online.**

A Thomson Reuters recomenda que haja um número restrito de key users (sendo um key user e um key user backup por módulo dos sistemas), para que possa ser controlado da melhor maneira as solicitações que serão registradas, e assim identificar as principais dúvidas de seus usuários, sugerir melhorias no processo e treinamentos de reciclagem.



**Atenção: caso haja o interesse em formar novos key users, após a finalização do projeto de implantação, deve-se entrar em contato com a área de serviços da Thomson Reuters que avaliará a trilha de treinamento necessária para a formação do profissional. Após receber o treinamento apropriado sobre o serviço, o novo key user deve passar em um exame de certificação aplicado pelo centro de treinamento da Thomson Reuters. Vale ressaltar que este processo também é aplicável em caso de troca de key user. Quando não aplicável o processo acima, recomendaremos um canal de serviços para treinamento.**

## Suporte ao Cliente

### Objetivos

Manter o cliente em operação, atendendo as suas solicitações referentes às dúvidas ou problemas dos produtos Thomson Reuters.

Solicitações de dúvidas ou problemas relacionados a customizações serão atendidos pela equipe de serviços à customização.

### Como entrar em contato?

- Nos casos de solicitação de suporte, o cliente deve abrir um caso e registrar suas necessidades:
- No sistema de suporte

- Através de contato telefônico com a área de suporte a clientes, através dos números disponíveis em nosso website ONESOURCE™ GLOBAL TRADE



**Atenção: não se deve solicitar suporte para esclarecimento de dúvidas e correções de problemas através de:**

- E-mail
- Chats
- Mensagens instantâneas

## Quais procedimentos são necessários antes de solicitar o suporte?

Antes de solicitar suporte a Thomson Reuters, o key user deve:

1. Avaliar se conhece a resposta à dúvida e, em caso positivo, esclarecer ao usuário final.
2. Buscar a solução para a dúvida ou problema na documentação disponível do sistema em questão.
3. Avaliar se o problema é causado por um erro de procedimento e auxiliar o usuário final.
4. Avaliar se os dados estão corretos, tanto nos sistemas corporativos quanto na solução ONESOURCE™ GLOBAL TRADE.
5. Avaliar se os parâmetros e configurações dos sistemas estão corretos para a operação em questão.
6. Reunir o máximo de informações sobre a dúvida ou o problema. Para isso, o key user pode orientar-se pelas perguntas do quadro a seguir:



**Atenção:**

- Qual a funcionalidade em que existe a dúvida ou problema?
- Qual o caminho (menu) no sistema para chegar na tela em que há a dúvida ou problema?
- Qual é o nome da interface referente à dúvida ou problema?
- A imagem da tela, mensagem de erro, entre outras, são informações relevantes?
- Se sim, anexe ao caso.
- Foi alterada alguma configuração no sistema?
- Se sim, quais e por quê?
- Qual é o ambiente em que ocorre o cenário (produção, teste, qualidade)?
- É a primeira vez que o usuário faz esse procedimento?

## Como abrir casos?



**Atenção: caso é a narração da necessidade reportada pelo cliente na ferramenta de atendimento que demanda a análise da equipe de suporte.**

Para solicitar suporte a Thomson Reuters, o key user deve estar familiarizado com as definições relacionadas à abertura de casos.

Portanto, antes de registrar casos no sistema de suporte, devem-se conhecer o detalhamento dos seguintes tópicos:

- Tipos de casos;
- Critério de severidade dos casos;
- Situações e procedimentos para abertura de um chamado de caso;
- Fluxo do atendimento (dúvida ou problema):
  - Solicitação de informações
  - Pendência do requisitante
  - Encerramento do caso
  - Consulta de status dos casos
  - Acesso remoto
  - Acesso e download de correções (se aplicável)

## Tipos de Casos

- **Dúvida:** Através deste tipo de caso é possível solicitar esclarecimentos sobre uma funcionalidade existente no produto padrão.
  - A solução desse tipo de atendimento é a resposta dada a alguma pergunta realizada, sem a entrega de qualquer resultado como análises de processos, listagem de dados, programas de extração ou outros.
  - Solicitações de suporte sobre o seu processo, ou solicitações envolvendo pesquisas na base de dados/aplicações para investigações, não são consideradas dúvidas.
- **Problema:** Através deste tipo de caso é possível reportar um erro existente na funcionalidade do produto padrão. Se durante a análise for identificado que não é um problema com o sistema, podemos reclassificá-lo após comunicação com o key user.

## Severidade do Caso

A severidade de um caso pode ser classificada em quatro níveis: Crítica, Alta, Média e Baixa. Isso é definido pelo impacto da situação que está ocorrendo para a operação do cliente.

Severidade	Definição	Tempo alvo para início de atendimento	Tempo alvo para contingência	Compromisso de Solução
P1 – Crítica	O sistema em produção está inoperante e as operações de negócios estão criticamente impactadas. Nenhum trabalho pode ser feito.	1 hora útil	2 dias úteis	Desenvolver solução alternativa (contingência) adequada ou outra correção temporária para restaurar a operação.
P2 – Alta	O sistema de produção está	4 horas úteis	5 dias úteis	Desenvolver solução

	severamente afetado ou está inoperante. A produtividade está comprometida; trabalhos podem ser feitos, mas severamente limitados.			alternativa (contingência) adequada ou outra correção temporária para restaurar a operação.
P3 – Média	Houve um problema ou defeito não crítico no sistema em produção ou desenvolvimento e/ou surgiram dúvidas sobre o uso do produto.	1 dia útil	N/A	Desenvolver solução alternativa (contingência) adequada ou outra correção temporária para restaurar a operação.
P4 – Baixa	Os programas são utilizáveis, mas recursos não críticos podem não funcionar.			P4 – Baixa

A Thomson Reuters alterará a severidade de um caso se a classificação tenha sido feita incorretamente pelo key user.

## Como abrir um caso no sistema de suporte?

Informações de como proceder na abertura de um caso podem ser encontradas no manual do sistema de gestão de casos, fornecido ao key user juntamente com seu usuário e senha de acesso. O manual abrange os principais pontos para abertura de casos, para auxiliar o atendimento deles.

### Para casos de Dúvidas

Na tela de abertura o key user deve selecionar a opção dúvida e indicar:

- A funcionalidade que gerou a dúvida
- O caminho (menu) no sistema para acessar a tela onde o usuário possui a dúvida.
- O cenário em que a dúvida está ocorrendo
- Se houve alguma alteração na configuração do sistema
- Se essa é a primeira vez que o usuário realiza esse procedimento
- A dúvida que deseja esclarecer

### Para casos de Problema

Na tela de abertura do caso o key user deve selecionar a opção problema e informar a maior quantidade possível de detalhes, que ajudem a esclarecer o que está ocorrendo:

- O caminho (menu) no sistema para acessar a tela ou o nome da interface que apresenta o problema.
- Se houve alguma alteração na configuração do sistema.
- O ambiente onde o cenário ocorreu (produção, teste, qualidade).
- Se for a primeira vez que o usuário realiza esse procedimento.
- Instruções para simulação do problema.
- Se for alterado ou criado um processo de negócio.
- Dados gerais sobre o processo que apresenta o problema.
- Em caso de problemas em relatórios do sistema, indicar o filtro usado e o resultado esperado.
- Se o problema é recorrente, se houve ou há um caso aberto para o mesmo cenário.
- Em caso de lentidão do sistema, solicite ao DBA (database administrator) de sua empresa um trace da sessão (arquivo de log/rastreabilidade de acessos ao banco de dados quando da execução da operação) do usuário que informou o problema de performance, realizando a operação no sistema.
- Se houve alguma atualização para o sistema operacional, servidor, banco de dados ou aplicativos do ONESOURCE™ GLOBAL TRADE.
- Se houve alguma manutenção de hardware/software na máquina do usuário.
- Se forem feitas manutenções e/ou configurações de infraestrutura (ex. rede, firewall, internet, FTP (File Transfer Protocol), servidor) ou outros sistemas da empresa (ex. ERP (Enterprise Resource Planning)).
- A partir de quando o problema está ocorrendo e se é generalizado (todos os registros/telas/funcionalidades) ou pontual (para um cenário específico).



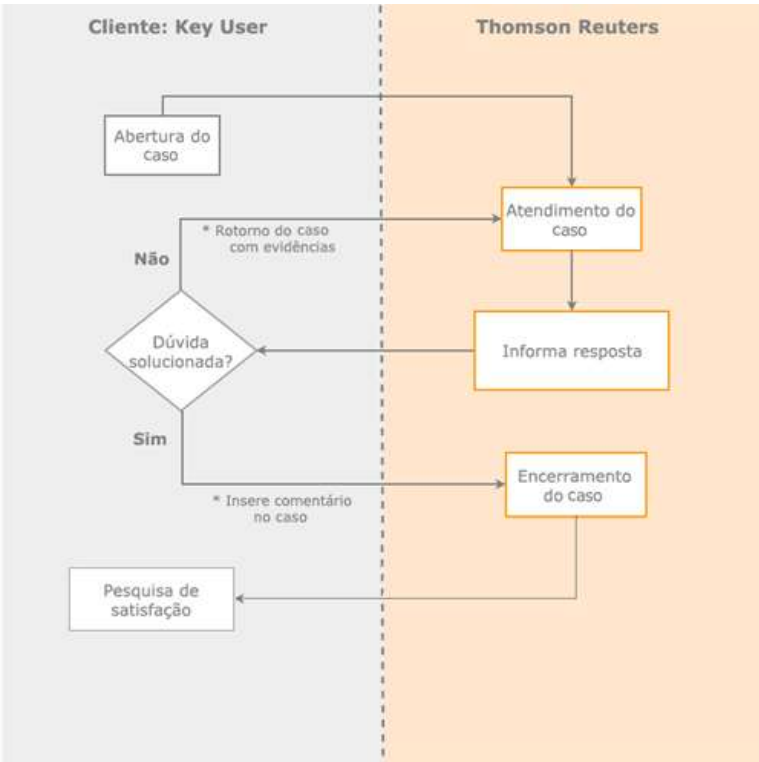
**Dica: em caso de lentidão do sistema, verifique antes de abrir um caso se ela está sendo causada por uma oscilação de rede local ou de internet. Verifique se acontece lentidão somente em determinados períodos do dia/mês.**

## Fluxo de Atendimento

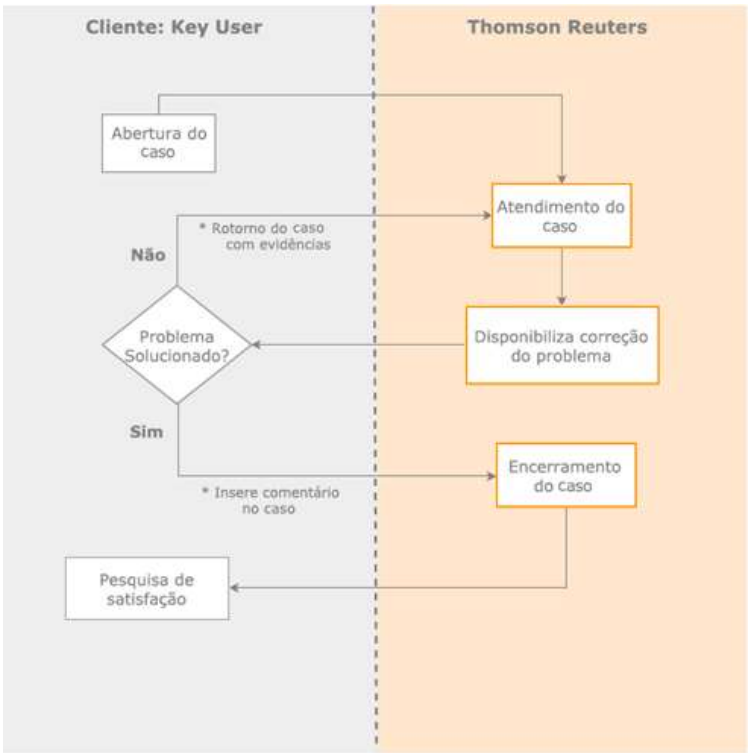
O fluxo do atendimento dos casos varia de acordo com seu tipo. Se o caso é aberto com um tipo incorreto, a Thomson Reuters reclassifica-o e só então ele irá seguir o fluxo correto de acordo com o tipo ajustado.

Casos abertos como dúvida ou problema que estejam classificados incorretamente e sejam alterados para Customização ou Consultoria são finalizados e uma Ordem de Serviço é aberta. O key user é informado sobre o número da Ordem de Serviço e sobre sua classificação.

1. Fluxo geral para chamados de Dúvidas



2. Fluxo geral para casos de problema:





## Consulta dos Casos

Os key users devem consultar o status exclusivamente pelo sistema de suporte usando o número do caso.



**Atenção: status de casos não são fornecidos por e-mail.**

## Acesso Remoto

A Thomson Reuters recomenda que o cliente forneça acesso remoto para agilizar o atendimento dos casos pelo Suporte. Por isso, a sugestão é ter acesso via VPN (Virtual Private Network) ou via ferramenta de reunião online (Aplicativos para reuniões). O uso do acesso remoto permite o cumprimento do atendimento do prazo acordado entre a Thomson Reuters e o cliente.

De acordo com a política de segurança da Thomson Reuters, mesmo que a área de suporte ao cliente tenha acesso ao ambiente de produção através de acesso remoto, não são executados scripts de alteração, inserção ou deleção de dados, assim como alteração de objetos na banco de dados.

## Acesso e Download de Releases

Os releases e versões que são liberados ao cliente ficam disponíveis nos Portais de Produtos da Thomson Reuters. O key user será avisado toda vez que um release ou versão estiver disponível.

Links para download:

- [CUSTOMER CENTER](#)
- [TRADE EASY](#)

\* Os dados para acesso são os mesmos utilizados para acessar o sistema de suporte.

## Pendência e Encerramento automático

### Solicitação de Informações (Pendência do Cliente)

Durante o atendimento de um caso dos tipos dúvida ou problema, a Thomson Reuters pode solicitar ao key user mais informações.

Quando essa solicitação é feita, o estágio do caso será alterado para aguardando resposta do cliente, e a Thomson Reuters não terá mais ação até que o key user nos retorne.

Caso o key user não retorne com as informações solicitadas, o atendimento não será retomado.



**Importante:** se o atendimento permanecer aguardando resposta do cliente por mais de 5 dias úteis, o caso será encerrado automaticamente.

A Thomson Reuters pode encerrar os casos e consultorias on-line nas situações descritas abaixo:

Situação
Dúvida Solucionada – resposta enviada ao cliente
Problema Solucionado – correção integrada a uma versão.
Pendência Requisitante – Thomson Reuters solicitou informações ao key user e o mesmo não retornou no período referenciado na <a href="#">seção 3.4.1</a> .



**Atenção:** casos podem ser encerrados diretamente pelo key user ou automaticamente em 5 dias úteis. Após o encerramento, o chamado não retornará para a fila de Suporte. Se necessário tratar o assunto novamente, um novo caso deverá ser aberto.

## Pesquisa de Satisfação - Suporte

Para melhorarmos continuamente nossos processos e atendê-lo da melhor maneira possível, nós disponibilizamos nossa pesquisa de satisfação.

Através dessa pesquisa, esperamos medir sua satisfação no que se refere à nossa equipe de suporte.

Os clientes receberão pesquisas de satisfação por amostragem solicitando a avaliação do atendimento quanto à solução e satisfação com a qualidade geral do serviço que você recebeu da equipe de suporte da Thomson Reuters.

Periodicamente avaliaremos os comentários inseridos e quando necessário entraremos em contato com o cliente que os tenha feito.



**Importante:**

- Por favor fornecer comentários construtivos.
- Um atendimento pode ser avaliado apenas pelo autor do caso.

## Processo de validação, apuração e faturamento das horas adicionais de suporte

### Apuração das horas:

Mensalmente é realizada a apuração das horas com base no mês anterior.

São somadas todas as horas dos casos encerrados, descontadas de eventual franquia contratada pelo cliente e, se houver horas excedentes, será enviada uma planilha a uma pessoa indicada pelo cliente e que será base para o faturamento.

Vale lembrar que estas informações também estão disponíveis permanentemente através do sistema de suporte.



**Atenção:** o questionamento das horas pode ser feito em até 2 dias úteis, a partir do envio da planilha, sendo consideradas como aceitas após este prazo.



#### IMPORTANTE

- Para casos de problema e de correção do produto padrão não serão enviadas as horas, uma vez que não gerarão custos, exceto na situação prevista e detalhada neste documento no caso de correções emergenciais (hot fix) em releases desatualizados.
- Dependendo da modalidade de contratação de manutenção sobre customizações (desenvolvimentos feitos sob encomenda exclusivamente para um cliente), pode haver cobrança dos atendimentos de casos de suporte de Customização, de acordo com a política de customização da Thomson Reuters.
- A utilização da franquia de horas do contrato de manutenção é destinada aos casos de dúvida no produto (e não nas customizações) e não é permitida sua utilização para o serviço de consultorias online.

## Serviços

A área de serviços da Thomson Reuters é responsável pelos serviços de consultoria e customização durante a implantação do projeto ou após a implantação da solução ONESOURCE™ GLOBAL TRADE. Para os produtos ONESOURCE™ GLOBAL TRADE para PME e Trade-Easy, os serviços são prestados sempre por canais.

O objetivo desta área é compreender e executar os serviços solicitados pelos clientes, incluindo:

- Consultoria Online: Descrição conforme “Consultoria on-line”.
- Consultoria: fornece ao cliente atendimento personalizado sobre a solução ONESOURCE™ GLOBAL TRADE e recursos correlatos.
- Customização: Provê novas customizações para atender as necessidades e aos requerimentos específicos do cliente através de recursos disponíveis, utilizando desenvolvimento ou alta complexidade e extensa configuração da solução ONESOURCE™ GLOBAL TRADE.
- Suporte a Customização: Dúvidas ou problemas relacionados com as customizações existentes realizadas unicamente pela Thomson Reuters na solução ONESOURCE™ GLOBAL TRADE.



**Atenção: os serviços mencionados nesta sessão podem ser executados tanto pela Thomson Reuters como por seus provedores de serviços (canais/parceiros) credenciados.**

## • COMO ENTRAR EM CONTATO

Para ambos os casos, consultoria ou customização, o cliente deve abrir uma ordem de serviço no sistema de suporte e registrá-la conforme necessidade. Em situações de urgência, o cliente deve entrar em contato com o gerente da área de serviços de sua região/país.

Importante: para quaisquer tipos de serviços, consultoria ou customização, custos serão aplicados ao cliente.

Caso a necessidade do cliente seja referente a suporte de uma customização, o mesmo deve abrir um caso no sistema de suporte.



**Atenção: solicitações de suporte para dúvidas de customização ou correção de bugs não devem ser feitas através de:**

- E-mail
- Chat
- Mensagens Instantâneas

## Como registrar as solicitações

Consultoria, customização e suporte a customizações: para abrir uma ordem de serviço e/ou caso no sistema de suporte, o key user deve estar familiarizado com as seguintes definições:

- Tipos de ordens de serviço
- Os procedimentos para a abertura de ordem de serviço no sistema de suporte
- Fluxo do processo

## Tipos de solicitações

Consultoria é uma ordem de serviço cuja solicitação serve para auxílio em casos de:

- Requisição para suporte conceitual sobre o sistema e/ou legislação.
- Requisição de treinamentos.
- Requisição para acompanhamentos on-site.
- Requisição para ajustes em parâmetros do sistema.
- Requisição de apoio em testes de novos cenários.
- Requisição de apoio para migração de versão.
- Requisição para testes de sistemas devidos às mudanças na infraestrutura do cliente.

### **Novas Customizações:**

Uma ordem de serviço cuja solicitação é feita para um desenvolvimento de uma funcionalidade ou cenário no sistema/interface para atender as necessidades ou requerimentos do cliente. Todas as customizações são feitas de forma específica para o cliente.

- Suporte custom (dúvidas, problemas).
- Manutenção de customização.
- Novo escopo para customizações atuais.
- Requisições de novas customizações.

### **Suporte Custom:**

É um apoio aos casos de problemas ou dúvidas relacionadas às customizações anteriores realizadas pela Thomson Reuters na solução ONESOURCE™ GLOBAL TRADE.

- Dúvida Custom: o mesmo conceito para casos do tipo dúvida para o produto padrão; contudo, relacionado às funcionalidades projetadas especificamente para sua empresa.
- Problema Custom: o mesmo conceito para casos do tipo problema para o produto padrão; relacionado às funcionalidades projetadas especificamente para sua empresa.

## **Como abrir um caso no sistema de suporte?**

### **Consultoria e novas customizações:**

O procedimento para abertura de uma ordem de serviço ou caso está no guia do sistema de suporte, proporcionando ao key user conjuntamente a seu usuário e senha acessar este sistema. Neste guia, estão listados alguns pontos importantes para abrir uma ordem de serviço:

1. Para ordens de serviço de consultoria: o key user deve indicar o maior número de possíveis detalhes sobre a consultoria desejada:
  - O motivo que originou a necessidade da consultoria.
  - O objetivo esperado da consultoria.
  - A existência de um cenário específico de consultoria (por exemplo, configurar um novo importador).
  - O ambiente no qual a consultoria vai ser realizada (produção, teste, qualidade).
  - Restrições de datas na execução da consultoria.
2. Para ordens de serviço de novas customizações: o key user deve indicar o maior número de possíveis detalhes sobre a consultoria desejada:
  - A funcionalidade/interface na qual a mudança é desejada.
  - O motivo da necessidade da customização.
  - O objetivo esperado da customização.

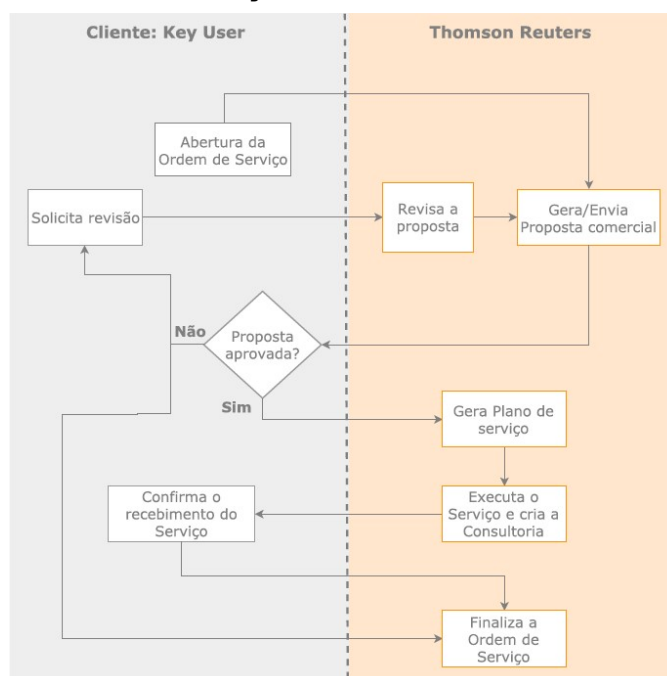
## Suporte Custom:

O procedimento e detalhes gerais para a abertura de um caso de dúvidas custom ou problemas custom são os mesmos dos casos envolvendo dúvidas e problemas do produto padrão detalhado na seção de suporte ao cliente, mas relacionado à funcionalidade criada especificamente para sua empresa.

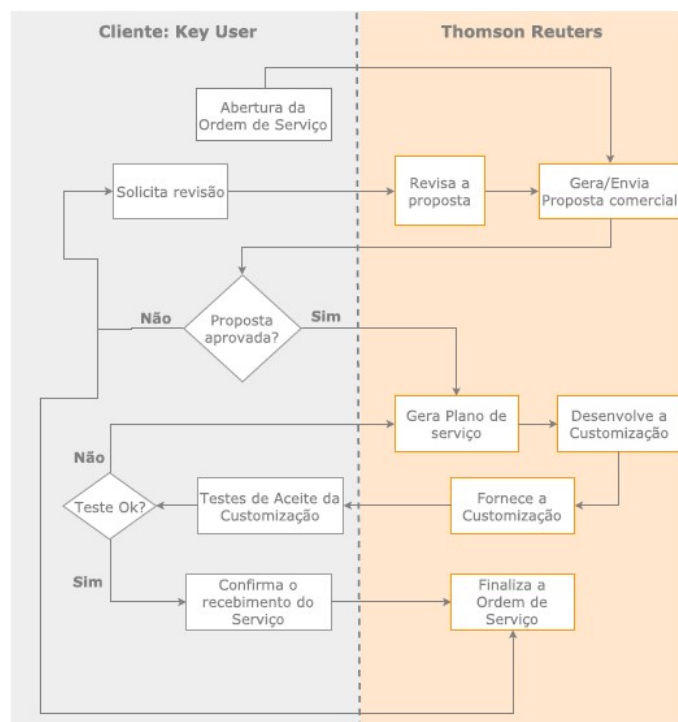
## Fluxo de Processo

Em caso de requisição de consultoria ou nova customização, o fluxo de processos de ordens de serviço varia de acordo com seu tipo. Se uma ordem de serviço é aberta com um tipo incorreto, a Thomson Reuters o reclassifica e ele seguirá o tipo de fluxo conforme for ajustado.

### Fluxo Geral de Ordem de Serviço de Consultoria/Personalização



## Fluxo Geral de Ordem de Serviço de Nova Customização



Em caso de requisição de suporte custom, dúvidas custom ou problemas custom, segue-se o mesmo fluxo de processos descrito na seção de Suporte ao Cliente.

## Consultoria on-line

Consultoria on-line é um tipo de serviço oferecido aos clientes Thomson Reuters e tem como objetivo auxiliar os casos que não apresentam problemas relacionados a um produto, mas que, de alguma forma, refletem no resultado gerado por esses.

A consultoria sempre será realizada de forma remota e, na maioria das vezes, será necessário acessar o produto Thomson Reuters para validação de parâmetros, dados e processos. Além disso, é imprescindível que o cliente valide os dados do ERP e/ou de outros sistemas que se integrem à nossa solução.

O processo da Consultoria on-line consiste em:

Quando um chamado for criado como Consultoria on-line, iniciaremos o atendimento em até 7 dias úteis, considerando o escopo previsto para este serviço.

Se o chamado for criado como Problema, seguiremos os passos listados no decorrer do atendimento:

- Confirmaremos o cenário/dados via telefone e ou fornecimento de evidências.
- Após o cliente ter fornecido as evidências necessárias, se ainda assim for necessário, realizaremos a conexão no ambiente e, neste caso, a classificação do chamado não será alterada - visando o compromisso com a transparência.
- Após identificarmos o problema, comunicaremos o diagnóstico ao cliente.

- Como possíveis ações subsequentes ao diagnóstico, poderemos ter:
- Se identificarmos um problema no produto Thomson Reuters, direcionaremos para correção.
- Sendo qualquer outra situação:
- Sinalizaremos ao cliente como ele deverá agir (respeitando o limite do escopo do nosso produto – ou seja, não entraremos em explicações avançadas do ERP, Proxy, BD ou outros componentes de SW). Não haverá cobrança para isso.
- Caso o cliente não tenha domínio dos passos que deve realizar dentro da nossa solução, indicaremos as etapas. Não haverá cobrança para isso.
- Caso o cliente não queira realizar os procedimentos indicados, não realizaremos alterações em dados. Indicaremos que contratem uma consultoria de serviços para apoiá-lo ou solicitaremos uma autorização, por meio do próprio chamado, para darmos continuidade ao atendimento como uma Consultoria on-line.
- Caso a situação se enquadre no escopo de produto, deverá ser tratado como data fix (script para correção de dados).

Na eventualidade do cliente solicitar outro serviço, que na verdade se enquadre nesta modalidade, a Thomson Reuters irá solicitar aprovação para reclassificá-lo e prosseguir.

Caso o serviço seja inicialmente tratado como uma Consultoria on-line, porém durante a execução das atividades seja verificado que foge do escopo (escopo de uma consultoria ou customização por exemplo), o caso será finalizado.

Atividades que SERÃO consideradas como Consultoria on-line:

- Campos extras
- User-exits
- Views dinâmicas
- Template relatório Excel
- Apoio em análises de processos
- Reenvio de dados via interface em função de erro ou falha operacional do usuário ou do sistema corporativo do cliente;
- Desenvolvimento de scripts para correção de dados em função de erro ou falha operacional do usuário, desde que seja tecnicamente viável e legalmente permitido
- Desenvolvimento de consultas em ferramentas dos sistemas ONESOURCE™ GLOBAL TRADE ou qualquer outra maneira de listagem de dados, desenvolvimento de programas de extração ou outros

Exemplos de ações FORA do escopo de Consultoria on-line:

- Desenhar um fluxo de informações refletindo algum processo;
- Upload e carga de dados;
- Atualização em massa de dados;
- Correção de dados diretamente na base que manipulem informações existentes em documentos legais, como por exemplo uma Declaração de Importação (DI);
- Alterar partes do produto para adaptar o seu comportamento a uma necessidade do cliente;
- Alterar partes de programa customizado para adaptar o seu comportamento a uma necessidade do cliente. Objetos dinâmicos desenvolvidos como componentes de uma customização não serão alterados, adaptados e/ou corrigidos através deste serviço.

Observações sobre a Consultoria on-line:

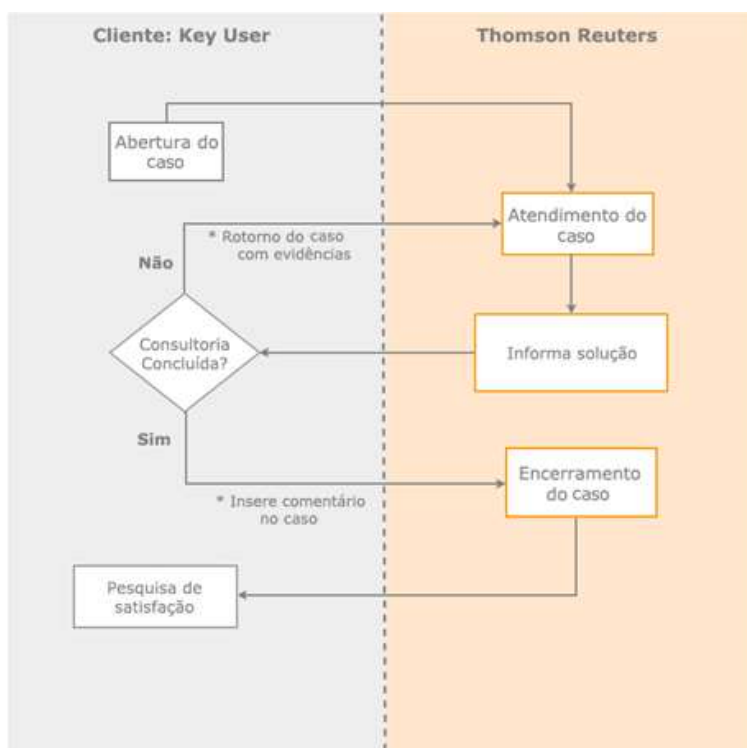
- Scripts liberados a partir de uma consultoria on-line, não são controlados nem mesmo podem ser considerados como parte do produto, portanto, a Thomson Reuters não garante qualquer direito a manutenção e/ou que o serviço realizado possa ser utilizado em novas versões e/ou situações diferentes daquelas aos quais foram solicitados inicialmente.



- Modelo Comercial da Consultoria on-line:
  - Pacotes disponíveis (mês):
  - Até 5 chamados/mês
  - Até 10 chamados/mês
  - Até 15 chamados/mês
  - Avulso com preço fixo

Para mais informações sobre os valores dos pacotes, favor contatar o seu Account Manager.

## Fluxo da consultoria on-line



# Procedimentos e Políticas de Customização

## Introdução

O objetivo desta seção é descrever um dos serviços prestados pelo departamento de serviços, processos de alto nível, procedimentos, políticas e mudanças e/ou desenvolvimentos realizados exclusivamente para a solução ONESOURCE™ GLOBAL TRADE atender as necessidades específicas do cliente.

Esta seção é válida se a customização foi realizada pela Thomson Reuters, caso contrário, contate seu provedor de serviços e cheque suas políticas e procedimentos.

## O que é uma customização?

É uma alteração e/ou desenvolvimento realizado para a solução ONESOURCE™ GLOBAL TRADE atender as necessidades específicas do cliente.

Guia geral e recomendações: customizações devem ser evitadas e o uso do produto padrão deve ser sempre incentivado. o objetivo desta seção é descrever um dos serviços prestados pelo departamento de serviços, processos de alto nível, procedimentos, políticas e mudanças e/ou desenvolvimentos realizados para a solução ONESOURCE™ GLOBAL TRADE atender as necessidades específicas do cliente.

## Níveis/Tipos de Customizações

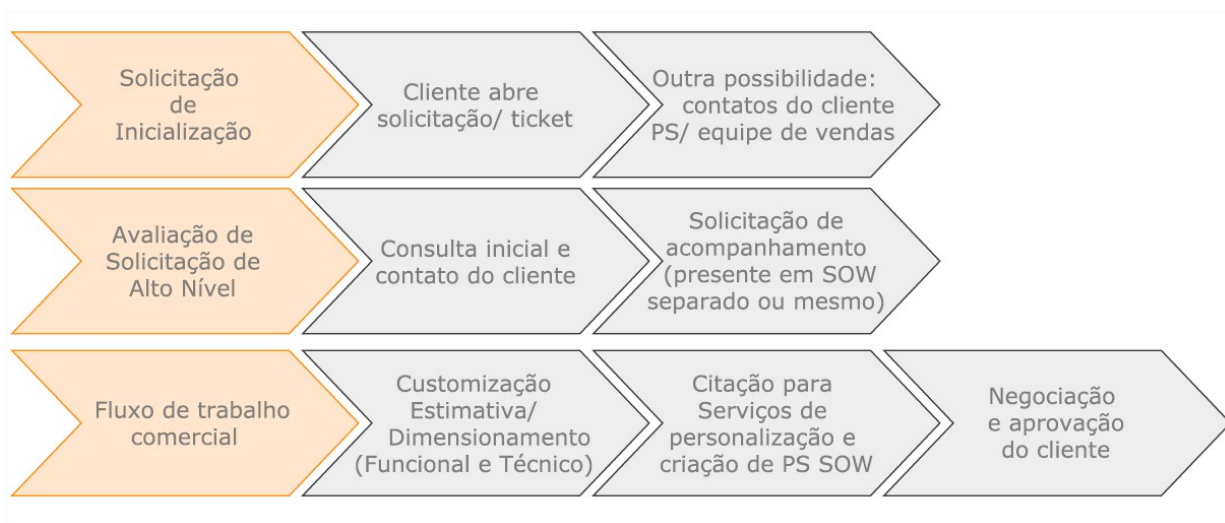
- Customizações satélites totais.
- Customizações periféricas com potenciais impactos no produto.
- Customização muito invasiva e complexa alterando o núcleo do produto.

## Principais problemas causados por customizações

- Dificulta o suporte ao cliente.
- Dificulta a atualização de versão.
- Dificulta e/ou atrasa a compra de novos produtos e recursos.
- Dificulta o gerenciamento do ambiente.
- Aumenta o risco em relação à alterações legais.
- Cria uma percepção de uma solução instável ao usuário.
- Aumenta a complexidade e prazo de entrega para o projeto de implantação.

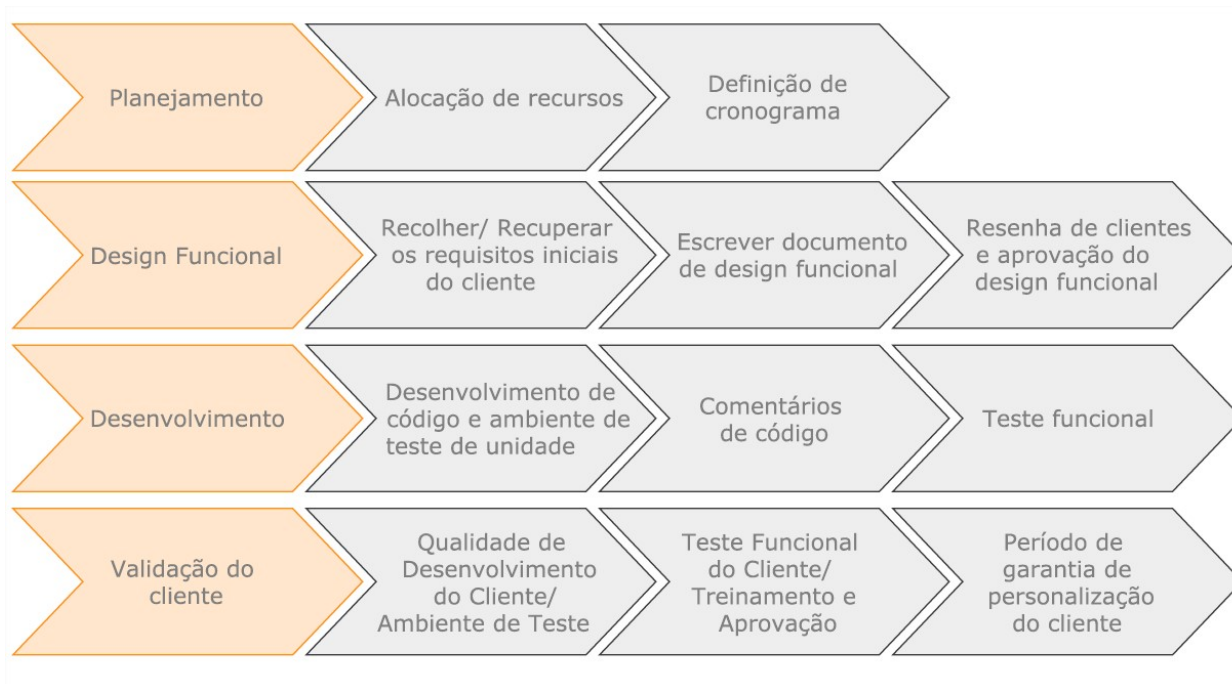
## Nova Customização – Requisição do Cliente e Processo Comercial

Veja a seguir uma explicação detalhada sobre o processo de requisição de uma nova customização durante ou não a implantação do projeto, obtendo o entendimento necessário, atendendo às expectativas, executando fluxos de trabalho comerciais com o cliente e finalmente iniciando o planejamento de entrega após a aprovação comercial oficial.

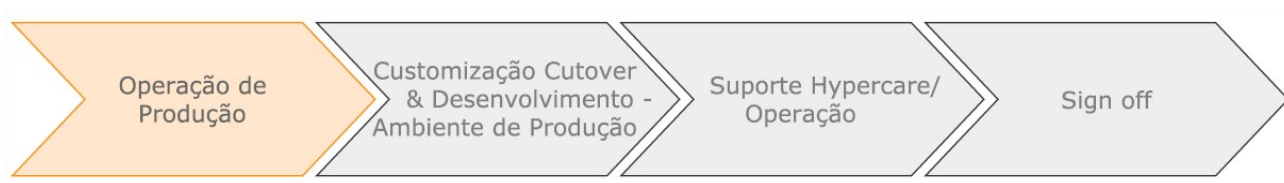


## Nova Customização – Processo de Execução de Entrega

Veja a seguir uma explicação detalhada sobre a entrega da customização depois que o cliente abre a requisição e assina o SOW (Statement of Work - Declaração de trabalho). Este processo é aplicável sob uma implantação do projeto do cliente ou para clientes em operação de produção em andamento.



Opcionalmente, a Thomson Reuters pode ser contratada para auxiliar e fornecer serviços para cobrir o seguinte subprocesso/fase:



Em termos de ambiente para realizar o desenvolvimento do sub-processo/fase, existem duas possibilidades:

1. Ambiente de desenvolvimento da Thomson Reuters: criar um ambiente específico de desenvolvimento na Thomson Reuters e executar todo o desenvolvimento do subprocesso/fase. Atenção: Esta opção envolve custos adicionais.
2. Ambiente de desenvolvimento do Cliente: O cliente deve preparar ou contratar um ambiente de desenvolvimento.

Além disso, em termos de alocação da equipe de serviços da Thomson Reuters e a estratégia de execução, existem algumas possibilidades que devem ser alinhadas e definidas com desenvolvimento e em termos de propostas comerciais: remotas (off-site) ou on-site.

## Nova Customização – Aceitação do Cliente e Período de Garantia

Logo que a customização é enviada ao cliente, o key user tem um período de 7 dias úteis para aceitar o serviço recebido. Durante este período, o usuário chave pode questionar sobre a customização e solicitar suporte para a empresa desenvolvedora para aplicar a customização.

Serviços de customização possuem uma garantia que cobre correção de qualquer problema identificado na customização desenvolvida pela Thomson Reuters pelo período de 90 dias. Esta garantia é separada da manutenção da solução ONESOURCE™ GLOBAL TRADE padrão e não cobre eventuais alterações legais que podem ocorrer neste período.

Depois do período da garantia, qualquer manutenção corretiva na customização será considerada um serviço adicional. Se o cliente não tiver adquirido manutenção para suas customizações com a Thomson Reuters, o cliente pode escolher Thomson Reuters ou parceiros certificados para executar esse serviço de apoio à customização, e as horas utilizadas serão cobradas. Caso o cliente tiver contratado o serviço de manutenção para suas customizações: o mesmo deve contatar a empresa na qual possui o contrato de manutenção

## Processo de Suporte Custom

Serviço oferecido pelo Suporte Premium da Thomson Reuters que tem como objetivo suportar os cliente em dúvidas ou problemas relacionados as customizações do cliente.

Para customizações desenvolvidas pela Thomson Reuters, o cliente poderá optar pela contratação da manutenção de customização, o que garante o tira-dúvidas, correção de bugs e adaptação das customizações em atualizações de releases.

Clientes que não possuam contrato de manutenção ou que solicitem suporte em customizações realizadas por parceiros serão atendidos, porém as horas gastas no entendimento da customização, atendimento e correção são faturadas como horas excedentes de suporte.

## Serviço de Manutenção Custom (Opcional)

### Características:

- Serviço adicional ao desenvolvimento da customização.
- É opcional contratar e o custo é proporcional ao tamanho da customização.
- Depois de optar adquirir a manutenção, o contrato irá cobrir todas as customizações controladas e reconhecidas pelo desenvolvedor, então, não existe a possibilidade de contratar a manutenção parcial para customizações que foram contratadas pela empresa.

### Escopo:

- Manutenção corretiva na customização.
- A customização pode ser adaptada quando houver um impacto em pacotes de atualizações do produto padrão (dentro da mesma versão).
- Suporte (respostas para perguntas) sobre as funcionalidades customizadas.
- Customizações não-controladas ou não-reconhecidas no contrato de manutenção não terão suporte da Thomson Reuters.

### Fora do Escopo:

- Migrando para uma nova versão: Quando o cliente migra para uma nova versão, a customização necessitará ser adaptada para a nova versão e o custo desta adaptação será cobrado do cliente.
- Manutenção Legal: Manutenção legal está somente relacionada ao produto padrão. Se a customização for impactada, uma nova customização deve ser solicitada.
- Integração: Nós não vendemos manutenção às customizações em programas ABAP (Advanced Business Application Programming - linguagem de programação desenvolvida pela empresa de software SAP).
- Customizações realizadas por outras empresas/parceiros: Manutenção não irá cobrir customizações realizadas por outras empresas, parceiras, etc. Se a customização sob um contrato de manutenção foi entregue pela Thomson Reuters e o cliente contratar os serviços de um parceiro para alterá-lo, esta customização não fará mais parte do contrato de manutenção de customização devido esta alteração. Neste caso, o cliente pode escolher interromper o contrato de manutenção de customização com a Thomson Reuters ou apenas contratar um serviço de customização para ajustá-la.

### Cálculo de Manutenção:

- O preço da manutenção é calculado através de uma porcentagem do preço total da customização. Em outras palavras, o preço da manutenção será sempre proporcional ao tamanho da customização e será contratada anualmente, já que o pagamento pode ser dividido em 12 parcelas.
- O preço do primeiro ano da manutenção é adicionado ao preço total da customização, proporcionalmente aos meses restantes até o próximo reajuste do contrato

## Relacionamento com o Cliente

O serviço de relacionamento com o cliente tem como objetivo:

- Fortalecer o papel da Thomson Reuters com o cliente, como um parceiro de negócios, sendo um canal de compreensão das necessidades do cliente, esclarecendo as Políticas da Thomson Reuters e fornecendo orientação como obter o máximo desta parceria de negócios.
- Gerenciar a relação da Thomson Reuters com o cliente, continuamente identificando possibilidades de melhorias e articulando essas oportunidades junto a diversas áreas de atendimento aplicáveis.

O contato do cliente com a área de relacionamento é realizado através do executivo de relacionamento designado ao cliente.

## Escalações

O key user pode escalar um problema de suporte ou serviço aos responsáveis, caso considere que este atendimento não esteja sendo realizado de forma adequada.

O processo de escalção pode ser realizado apenas pelo key user com base em um caso ou ordem de serviço aberto no sistema de suporte.

O procedimento de escalção do Suporte deve seguir:

TABELA DE ESCALAÇÕES E CONTATOS I	
Suporte ao Cliente	
Nível de Escalação	Ponto de Contato
1º Contato - Serviço	Analista de suporte
2º Contato - Escalação	Coordenador de suporte (de acordo com o sistema do caso sendo escalado).
3º Contato	Gerente de suporte
4º Contato - Escalação	Executivo de relacionamento

O procedimento para escalção de uma Ordem de Serviço deve seguir:

TABELA DE ESCALAÇÕES E CONTATOS II	
Customização ou Consultoria	
Nível de Escalação	Ponto de Contato
1º Contato	Analista de customização responsável pelo serviço se o key user já souber quem está atendendo a ordem de serviço.
2º Contato	Gerente de projetos responsável pelo serviço.
3º Contato	Gerente responsável por entregas da área de serviços
4º Contato	Executivo de Relacionamento.

# Catálogo de Serviços

Para contratar os serviços apresentados a seguir, entre em contato com o Executivo de Relacionamento.

Plantão	Pacote de Horas	Prime Sustain	Premium Plus
Indicado para a execução de alguma atividade do suporte fora do horário existente no contrato de manutenção. A solicitação deve ser feita com antecedência.	Indicado quando há uma grande quantidade de consultorias on-line ou Casos de Dúvida direcionados ao suporte.	Serviço oferecido pelo Suporte Premium da Thomson Reuters que tem como objetivo um suporte mais próximo e direcionado para o negócio do cliente.	Serviço oferecido pelo Suporte Premium da Thomson Reuters que tem como objetivo complementar as atividades de suporte através da disponibilidade de um consultor.
<b>Funcionalidades</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>® Sob Demanda: Fechamento do mês</li> <li>Aplicação de release ou hot-fix</li> <li>® De forma programada e periódica: 3 últimos dias de cada mês</li> <li>Fechamento mensal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>® Horas acrescidas à franquia existente no contrato de manutenção e utilizada para atendimento de Casos de Dúvida.</li> <li>® Valor/hora diferenciado em relação ao valor de tabela.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>® SLA de início de atendimento e contingência para casos de Problema</li> <li>® Pacote de horas (Consultoria on-line e Dúvidas).</li> <li>® Ponto único de contato para comunicação relativas ao suporte.</li> <li>® Manutenção as customizações</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>® O serviço se caracteriza pela alocação de um consultor em datas pré-definidas e de forma recorrente para execução de pequenas consultorias.</li> </ul>
<b>Benefícios</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>® Disponibilidade do analista em horário acordado.</li> <li>® Flexibilidade.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>® Controle dos gastos mensais.</li> <li>® Redução do pagamento das horas excedentes de suporte.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>® Conhecimento do cenário de cada cliente da Thomson Reuters.</li> <li>® A equipe de suporte atende todos os tipos de casos de para vários módulos independente da solicitação ser no produto padrão ou nas customização do cliente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>® Opção por contratar de 1 a 4 diárias no mês.</li> </ul>
<b>Sistemas abrangentes</b>			

® ONESOURCE™ GLOBAL TRADE ® Softleasing ® Trade-Easy	® ONESOURCE™ GLOBAL TRADE	® ONESOURCE™ GLOBAL TRADE	® ONESOURCE™ GLOBAL TRADE
---	------------------------------	------------------------------	------------------------------

# Processos de Hospedagem (Data Center)

## Hosting

### Matriz de Responsabilidades

O objetivo do time de TechCM é suportar as aplicações hospedadas nos datacenters da Thomson Reuters, considerando como suporte de primeiro nível para infraestrutura e suporte de segundo nível para aplicações.

### SLA (Service Level Agreement - Acordo de Nível de Serviço)

A seguir a tabela de SLA padrão para as soluções hospedadas.

SLA Hosting			
Sev		Regras	8:00 am - 6:00 pm (BRT - GMT -3 / BRST GMT -2)
		Quando há um problema na operação - (Tipo Problema)	Início do Atendimento
Casos	P1	Operação Parada (Afetando Múltiplos Clientes)	1 hora útil
	P2	Operação Parada (Afetando um cliente)	4 horas uteis
	P3	Operação não parada (Afetando múltiplos clientes)	1 dia útil
	P4	Operação não parada (Afetando um cliente)	7 dias úteis
Requisição de Serviços		Para novas Requisições - (Tipo Infra)	
		Criação de novos usuários Citrix	48 horas - Alta



	Preparação de novos ambientes e Refresh de bases	15 dias – Baixa
	Instalação de um novo Módulo	15 dias – Baixa
	Alterações em Firewall	8 dias – Media
	Criação de contas de SFTP, FTP	15 dias –Baixa
	Criação de VPN não é executada no período de freesing (entre os dias 26 e 10 do mês seguinte) devido aos fechamentos	
<b>Change Request</b>	<b>Quando se deseja alterar algo, como upgrades do sistema - (Tipo Suporte Hosting)</b>	
	Toda requisição de alteração será agendada pelo executor, seguindo as regras abaixo:	Em QA – Baixa Em Prod – Alta
	Alterações em qualidade serão agendadas para execução em até 7 dias uteis.	
	Alterações em produção serão agendadas para execução em até 5 dias uteis.	
	Requisições de mudanças para um prazo menor que 48 horas serão tratadas como emergenciais.	

	Toda a comunicação entre o solicitante e o executor deve ser preferencialmente, realizadas pelo sistema de suporte, caso esta comunicação seja realizada por telefone ou por e-mail, os termos acordados devem ser registrados no sistema.	
--	--	--

## Processo de Atualizações

Os processos de atualizações dos sistemas em produção serão executados de segunda, quarta e sexta-feira sempre após as 18:00 horas, conforme a fila de atendimento ou agendamento prévio. As atualizações do ambiente de qualidade serão executadas de acordo com o SLA.

Durante as atualizações, as interfaces deverão ser suspensas e os usuários não poderão acessar o sistema/Citrix. Caso isso não ocorra, antes do início do procedimento de atualização, as interfaces serão interrompidas e os usuários desconectados pelo executor. Ao término da atualização as interfaces deverão ser reativadas pelos usuários.

## Cloud

### Matriz de Responsabilidades

A Thomson Reuters possui um time exclusivo para planejar as execuções de atualizações de versões dos clientes CLOUD. Caso seja necessário contatar esse time, será preciso enviar um email para [OSGTCloud@thomsonreuters.com](mailto:OSGTCloud@thomsonreuters.com).

Além do time CLOUD, o time de TechCM tem a finalidade de suportar as aplicações dos clientes CLOUD hospedados no datacenter da Thomson Reuters, considerando suporte de primeiro nível para infraestrutura e suporte de segundo nível para aplicações.

### Processo de Atualizações

O processo de atualização CLOUD ocorre de forma automática, ou seja, não é necessário confirmação ou solicitação por parte do cliente para que as versões sejam atualizadas. Dessa forma, o cliente não deve abrir ticket para atualizar versão.

Se precisar que a atualização ocorra antes de receber o comunicado com a data planejada, será preciso enviar um email para o time CLOUD - [OSGTCloud@thomsonreuters.com](mailto:OSGTCloud@thomsonreuters.com) solicitando a priorização.

Se precisar postergar a atualização após receber o comunicado com a data planejada, será preciso enviar um email para o time CLOUD - [OSGTCloud@thomsonreuters.com](mailto:OSGTCloud@thomsonreuters.com) solicitando a alteração.

A mudança de data está sujeita a disponibilidade do calendário do time de CLOUD.

O cliente poderá solicitar a alteração da data de atualização apenas uma vez por release.

O cliente poderá recusar a atualização de versão de acordo com as regras informadas a seguir somente para um release lançado, caso ocorra, a próxima atualização será obrigatória.

Informamos que, como parte do nosso processo de atualização de versões, efetuamos regularmente um procedimento padrão de validação automatizada. Esse procedimento foi desenvolvido com o objetivo de verificar e assegurar a integridade e estabilidade dos nossos sistemas, sem, em hipótese alguma, alterar ou comprometer os dados dos nossos clientes. Essa validação automatizada é realizada por um sistema desenvolvido por nossa equipe de automação, que utiliza um usuário específico **AUT (Automação TR)** para logar no sistema e não há intervenção humana. Essa automação efetua uma série de checagens criteriosas no ambiente GTM, garantindo integridade e acesso ao ambiente que passou por uma atualização de versão/patch, além de eventuais ajustes e correções conforme necessários. Entendemos que a segurança dos dados e a consistência das operações são aspectos cruciais para nossos clientes, e, portanto, reforçamos que todas as etapas desse procedimento são conduzidas internamente, de forma automática.

## Ambientes

### Para ambientes QA (Quality Assurance) e PROJ (Projeto)

- Após o lançamento da versão (comunicado geral enviado conforme calendário regular de versões OSGT), será enviado o comunicado específico informando a data em que o ambiente será atualizado.
- Não teremos comunicado “lembrete” para esses ambientes.
- As atualizações são executadas na data planejada e durante o horário comercial.
- Durante as atualizações, as interfaces serão suspensas e os usuários não poderão acessar o sistema/Citrix. Caso isso não ocorra, antes do início do procedimento de atualização, as interfaces serão interrompidas e os usuários desconectados pelo executor. Ao término da atualização as interfaces serão reativadas pelo executor.
- Só ocorrerá cancelamento/replanejamento de data nos casos em que o cliente retorne com a negativa para a atualização até dois dias úteis antes da data de execução. Nesse caso, deverá ser enviado um e-mail para o time CLOUD (OSGTCloud@thomsonreuters.com) com a justificativa.
- Após a atualização do ambiente não será possível fazer downgrade para versões anteriores.

### Para ambiente PRODUÇÃO

- Após o lançamento da versão (comunicado geral enviado conforme calendário regular de versões OSGT), será enviado o comunicado específico para o cliente informando a data em que o ambiente será atualizado.
- Será enviado comunicado “lembrete” para o cliente 3 dias úteis antes da data em que a atualização ocorrerá para que seja reforçado o comunicado anterior. O ambiente será atualizado mesmo sem confirmação do cliente, ou seja, não iremos aguardar retorno do cliente com a “aprovação” da atualização.
- As atualizações são executadas na data planejada sempre após as 18:00 horas - BRT (UTC-03:00).
- Durante as atualizações, as interfaces serão suspensas e os usuários não poderão acessar o sistema/Citrix. Caso isso não ocorra, antes do início do procedimento de atualização, as interfaces serão interrompidas e os usuários desconectados pelo executor. Ao término da atualização as interfaces serão reativadas pelo executor.
- Só ocorrerá cancelamento/replanejamento de data em casos que o cliente retorne com a negativa para a atualização até dois dias úteis antes da data de execução. Nesse caso, deverá ser enviado um e-mail para o time CLOUD (OSGTCloud@thomsonreuters.com) com a justificativa.
- Após a atualização do ambiente não será possível fazer downgrade para versões anteriores.

- Para clientes que utilizam os módulos de Regimes Especiais (exceto Recof Sped e Drawback) é necessário enviar para a Thomson Reuters a carta protocolada junto à Receita Federal do Brasil com a notificação da atualização da versão

## Customizações no ambiente Cloud

Seguem alguns tópicos importantes para clientes que mantêm customizações em soluções hospedadas no ambiente Cloud da Thomson Reuters:

- A Thomson Reuters recomenda que os clientes Cloud tenham um contrato de manutenção para minimizar impactos negativos gerados por customizações. Qualquer customização traz consigo o risco de causar algum tipo de problema com o passar do tempo devido atualizações de versão, mudanças nos cenários das operações ou alterações tecnológicas. Ainda que as customizações tenham sido desenvolvidas com as melhores práticas, elas podem apresentar problemas por causa das mudanças que vão ocorrendo ao longo do tempo dentro da versão “core” do produto.
- A Thomson Reuters tem a prerrogativa de “inativar” uma customização que esteja causando a degradação de um ambiente (Cloud) e, conseqüentemente, impactando outros clientes que compartilham os mesmos recursos. Nesses casos, a interrupção do uso de uma dada customização que esteja afetando a operação no Cloud será informada ao cliente com antecedência, de forma que esse cliente possa minimizar os impactos na sua operação.
- A Thomson Reuters poderá utilizar, quando julgar necessário, a implementação de mecanismos que permitam limitar a carga total de processamento dos clientes de forma a estabelecer limites de proteção e equilíbrio no uso de recursos computacionais do ambiente compartilhado na modalidade Cloud.

## Aplicação de Hot Fix para clientes CLOUD

O desenvolvimento e aplicação de hot fix para clientes CLOUD sofre alterações, conforme calendário das atualizações.

Caso o hot fix seja solicitado e/ou sua entrega ocorra entre o período de atualização do ambiente de qualidade e produção, este só será desenvolvido para a versão que está no ambiente de qualidade, ficando congelado a aplicação e desenvolvimento de hot fix para produção nesse período, dessa forma o Hot Fix só será atualizado em produção quando este ambiente estiver atualizado com a mesma versão de qualidade, portanto o cliente deve levar em consideração esse ponto ao solicitar mudanças na data de atualização dos ambientes.

## Responsabilidades

Fica sob a responsabilidade do cliente informar para a Thomson Reuters os contatos que devem receber os comunicados de atualização de versão CLOUD.

Caso haja atualização de contatos, será preciso enviar e-mail para o time CLOUD - [OSGTCloud@thomsonreuters.com](mailto:OSGTCloud@thomsonreuters.com) com as informações (nome, telefone, e-mail) ou comunicar a alteração para o CSM/SDM responsável pelo atendimento.

Todos os comunicados referentes ao processo CLOUD serão enviados para os contatos determinados pelo cliente.