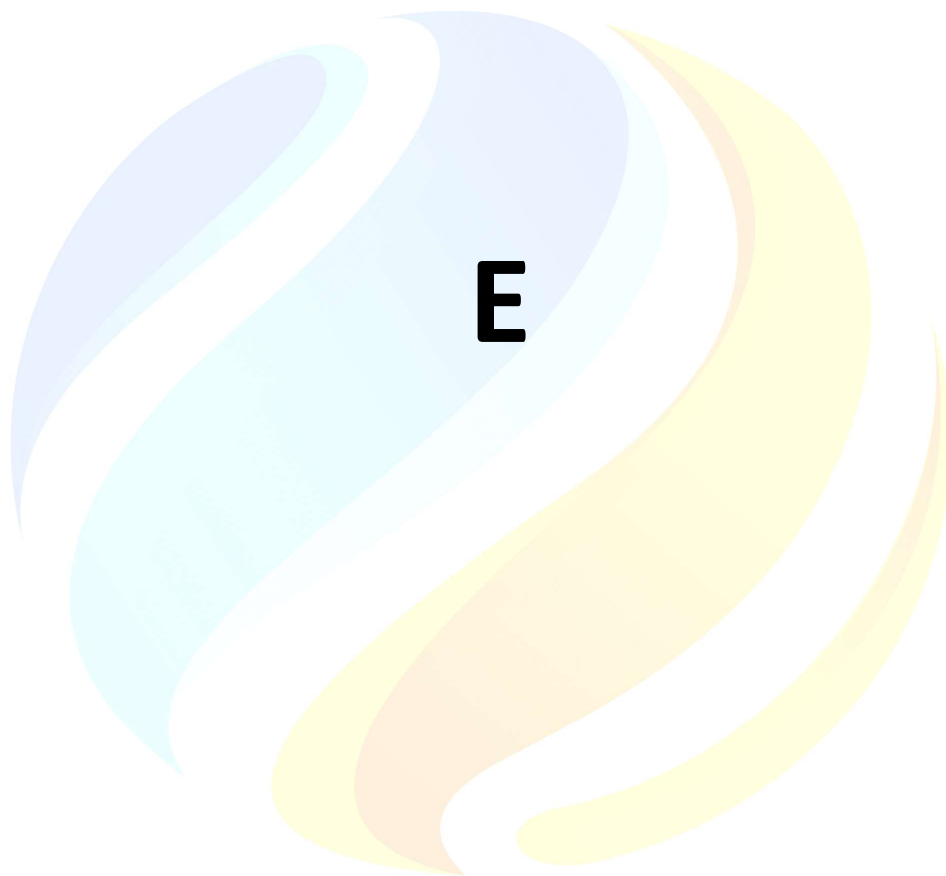


IMPLANTAÇÕES



HOMOLOGAÇÕES

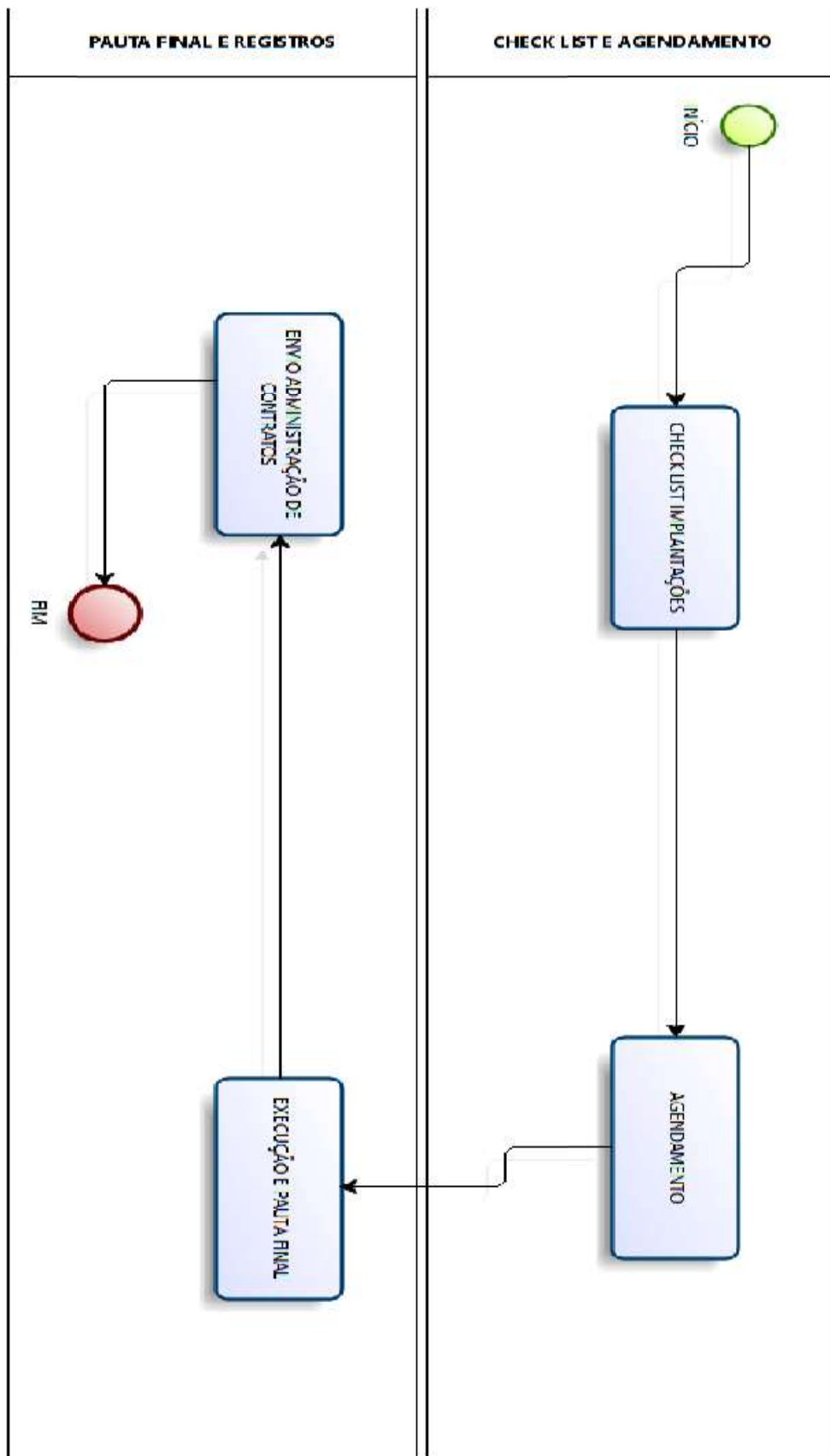


GRUPO JRB
EXCELÊNCIA EM GESTÃO DE DOCUMENTOS

IMPLANTAÇÕES E HOMOLOGAÇÕES

Nome:	IMPLANTAÇÕES E HOMOLOGAÇÕES
Data de Criação:	25.11.2019
Objetivo:	Aperfeiçoar Comunicação entre setores, na ocorrência de alterações contratuais, garantindo que todas as informações sejam cadastradas e monitoradas corretamente. Satisfação do Cliente Final.
Gestores(a):	Iana Cruz
Elaborado Por:	Weliton Júnior
Nº:	07

FLUXOGRAMA





IMPLANTAÇÕES E HOMOLOGAÇÕES

(MAPA)

Nome:	IMPLANTAÇÕES E HOMOLOGAÇÕES
Data:	22.11.2019
Versão:	1.0
Gestores(a):	Iana Cruz
Elaborado Por:	Weliton Júnior
Revisado Por:	Fabiana Rosa, Isabella , Iana Cruz, Eduardo Matos
Nº:	07

1.0 SOLICITAÇÕES COMERCIAIS

1.1 Para novas homologações e implantações contratuais, a solicitação deverá ser autorizada pelo Setor Comercial, conforme processo “Administração de Contratos”. Essa autorização, bem como dados necessários para execução da alteração, deve ser enviada formalmente, conforme regras e critérios internos.

1.2 Para que seja possível a execução de uma Homologação ou Implantação de Contrato, devem ser enviadas as seguintes informações abaixo:

- Autorização Formal do Responsável Comercial pelo Contrato.
- Modelo(s) do(s) Equipamento(s).
- Contato, Solicitante e Prazo Definido de Execução, sendo prazo mínimo para execução técnica de até 2 dias Úteis.
- Check-List para Solicitação de Cadastro novo Cliente (Em anexo a este Processo. Não se aplica para homologações em cliente já existente).

2.0 PRÉ-CADASTRO ADM

2.1 Após receber as informações completas, o Setor Administrativo realizará um pré-cadastro, e irá aguardar a Execução Técnica para Finalização das Tarefas administrativas.

3.0 EXECUÇÕES TÉCNICAS E TI

3.1 A Execução só será realizada, mediante confirmação do setor administrativo com respeito à documentação, ou autorização da diretoria.

3.2 Setor de TI, após receber as informações, entrará em contato com o cliente para levantamento inicial, tendo como guia o Check-List para implantações e homologações (Em anexo a este Processo) e envio de Matriz de Responsabilidade, com um prazo de 01 dia útil após solicitação. As informações do levantamento realizado deverão ser passadas para o setor técnico, conforme regras e critérios internos.

3.3 Após receber as informações completas de nova Homologação ou Implantação de Contrato, O Setor Técnico iniciará a programação de Execução, conforme processo “Atendimento Técnico Externo”.

3.4 Após conclusões da Execução, o setor técnico deverá passar todos os relatórios pertinentes a Tarefa Executada. Segue se seguir informações obrigatórias: Relatórios de Páginas, Setores, Contatos, Conexão, Softwares Implantados, Comprovante da Execução, Documentos assinados pelo cliente, conforme orientação administrativa. Essas informações devem ser enviadas ao setor administrativo, para finalização do cadastro, com um prazo de 01 de útil após execução, e deve ser enviada formalmente, conforme regras e critérios internos.

4.0 FINALIZAÇÕES CADASTRO

4.1 Após receber as informações completas, o Setor Administrativo finalizará o cadastro da alteração realizada conforme regras e critérios internos.

5.0 VALIDAÇÃO COMERCIAL

5.1 Após todos os cadastros e execuções finalizadas, todo o histórico do processo e suas etapas devem ser validados pelo setor comercial responsável, que realizará a auditoria de todos os lançamentos e execuções. Essa validação deve ser realizada formalmente, conforme regras e critérios internos. Caso uma correção seja necessária, uma nova solicitação deverá ser realizada formalmente pelo setor Comercial Responsável.



COMPLEMENTO E RESUMO DA REGRA PROCESSOS 06 E 07

HOMOLOGAÇÕES, IMPLANTAÇÕES e ALTERAÇÕES CONTRATUAIS E ENCERRAMENTOS DE CONTRATO

Favor seguir as informações abaixo:

01 – Toda Solicitação Comercial, deverá ser registrada formalmente pelo responsável comercial, via e-mail, para: contratos@grupojrb.com.br, anexando Contrato(s) ou aditivo(s) devidamente assinado(s) pelo cliente.

Observações: O e-mail deverá ser enviado para contratos@grupojrb.com.br, apenas quando toda a tratativa comercial/administrativa estiver concluída, sendo acionado para as devidas execuções conforme descrito em processo.

PARA ALTERAÇÕES CONTRATUAIS:

- 1.1 Caracterizam-se como alteração contratual, toda e qualquer mudança que se encaixe nos seguintes itens abaixo:
Substituição de Equipamento ou Sistema por Modelo Diferenciado; Adição de Equipamento ou Sistema;
Devolução de Equipamento pelo Cliente; Encerramento de Contrato pelo Cliente.
- 1.2 Para que seja possível a execução de uma alteração contratual, tanto administrativa como técnica, devem ser enviadas as seguintes informações abaixo: Autorização Formal do Responsável Comercial ; Modelo(s) do(s) Equipamento(s); Contrato, Contato e Solicitante e Prazo Definido de Execução, **sendo prazo mínimo para execução técnica de até 2 dias Úteis.**
- 1.3 Encerramento de contrato: Caracteriza-se Encerramento de Contrato, toda e qualquer solicitação feita pelo cliente ou pela direção. Quando solicitado pelo cliente, o mesmo deve enviar e-mail formalizando a solicitação. Um termo de destrato contratual deverá ser devidamente assinado pelo cliente.

PARA NOVAS IMPLANTAÇÕES E HOMOLOGAÇÕES:

- 1.4 Para que seja possível a execução de uma Homologação ou Implantação de Contrato, devem ser enviadas as seguintes informações abaixo: Autorização Formal do Responsável Comercial pelo Contrato; Modelo(s) do(s) Equipamento(s); Contato, Solicitante e Prazo Definido de Execução, **sendo prazo mínimo para execução técnica de até 2 dias Úteis**; Check-List para Solicitação de Cadastro novo Cliente (Segue abaixo. Não se aplica para homologações em cliente já existente).

Check-List para Comercial:

ENCERRAMENTO DE CONTRATO:

TERMO DE DISTRATO DEVIDAMENTE ASSINADO PELO CLIENTE [] ; AUTORIZAÇÃO FORMAL DO COMERCIAL RESPONSÁVEL OU DIRETORIA [] ;

ADITIVO CONTRATUAL:

ADITIVO CONTRATUAL ASSINADO PELO CLIENTE [] ; VALORES E NOVAS CONDIÇÕES CONTRATUAIS ACORDADAS PARA DEVIDAS ALTERAÇÕES (FRANQUIA, CUSTO PÁGINA, EXCEDENTE) [] ;

IMPLANTAÇÕES:

NOVO CONTRATO ASSINADO PELO CLIENTE [] ; DADOS CADASTRAIS DO CLIENTE (SEGUIR LISTA ABAIXO) [] ; DADOS CADASTRAIS DO CONTRATO (SEGUIR LISTA ABAIXO) [] ; CONTATO PARA IMPLANTAÇÃO [] ; PRAZO SOLICITADO E CONDIÇÕES ACORDADAS DA IMPLANTAÇÃO [] ;

HOMOLOGAÇÕES:

DADOS CADASTRAIS DO CLIENTE (LISTA ABAIXO) **OBS: NÃO SE APLICA A CLIENTES QUE JÁ TEM CONTRATO VIGENTE** [] ; TEMPO DE HOMOLOGAÇÃO [] ; CONTATO PARA HOMOLOGAÇÃO [] ; PRAZO SOLICITADO E CONDIÇÕES ACORDADAS DA HOMOLOGAÇÃO [] ;

CADASTRO CLIENTE:

RAZÃO SOCIAL [] ; CNPJ [] ; ENDEREÇO COMPLETO [] ; CONTRATO SOCIAL E ÚLTIMAS ALTERAÇÕES SE OUVER [] ; CONTATO PRINCIPAL [] ; TELEFONE [] ; E-MAIL [] ; NOME FANTASIA [] ; HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO [] ; RAMO DE ATIVIDADE [] ; INSCRIÇÃO MUNICIPAL E ESTADUAL [] ;

CADASTRO CONTRATO:

VENCIMENTO FATURA [] ; TIPO DE CONTRATO [] ; CONTATO FINANCEIRO PARA ENVIO DE FATURA/E-MAIL COBRANÇA [] ; CONTATO RESPONSÁVEL [] ; QUANT. EQUIPAMENTOS POR MODELO [] ; INFORMAÇÕES ADICIONAIS [] ; VALORES [] ;