

POLÍTICA DE IMPLANTAÇÃO REMOTA

a) **INSTALAÇÃO E CONFIGURAÇÃO**

- a.1) O setor de Implantações poderá fazer até 3 atendimentos com acesso remotos ao computador disponibilizado para instalação e configuração do sistema DOC-Windows.
- a.2) O cliente deverá disponibilizar uma pessoa para acompanhamento simples durante o processo de instalação e configuração, pertencente ou não ao quadro de funcionários da serventia.
- a.3) Durante o processo de instalação e configuração, não serão ministrados treinamentos ou orientações sobre a utilização do sistema DOC-Windows à pessoa designada para acompanhamento.

b) **ALINHAMENTO E INÍCIO DA IMPLANTAÇÃO**

- b.1) O primeiro agendamento será realizado previamente pelo consultor comercial com cliente.
- b.2) Demais agendamentos para configurações e treinamentos, serão definidos com o técnico de implantações nos contatos iniciais, e definido o cronograma, será enviado para assinatura digital via e-mail.

c) **RESPONSABILIDADES DO CLIENTE**

- c.1) É de responsabilidade do cliente, após os treinamentos indicados abaixo, executar configurações necessárias para personalização do sistema conforme sua utilização particular, como ajustes de minutas de documentos, utilizando-se das ferramentas disponibilizadas no DOC-Windows.
- c.2) Será igualmente de responsabilidade do cliente criar e configurar os usuários que necessitem operar o sistema, garantindo credenciais individuais e distintas para cada funcionário da serventia.

d) **ACOMPANHAMENTO DA IMPLANTAÇÃO**

- d.1) Durante o período de implantação, serão realizadas ao menos 2 reuniões periódicas de acompanhamento diretamente com o Oficial, Tabelião ou titular responsável pela serventia.
- d.2) Essas reuniões ocorrerão preferencialmente em periodicidade quinzenal, com o objetivo de apresentar o status atual da implantação, etapas concluídas, pendências existentes, próximos passos previstos e identificar eventuais necessidades, dúvidas ou alinhamentos operacionais relacionados ao processo de implantação do sistema DOC-Windows.

e) **AMBIENTE OPERACIONAL**

- e.1) O sistema DOC-Windows é desenvolvido, homologado e testado para operação em ambiente Microsoft Windows ou Windows Server.
- e.2) Caso o cliente opte pela utilização de Linux, ambientes em nuvem ou qualquer outra plataforma não homologada pela DeMaria, a responsabilidade pela infraestrutura e seus componentes será exclusivamente do cliente.
- e.3) Nesses casos, a DeMaria não prestará suporte ao ambiente utilizado, nem poderá ser responsabilizada por falhas, incompatibilidades ou indisponibilidades decorrentes de sua utilização, sendo obrigatória a assinatura prévia do respectivo Termo de Responsabilidade.

f) **ATENDIMENTOS ADICIONAIS:** o cliente contará com agendamentos adicionais durante o processo de Implantação remota para sanar dúvidas operacionais de uso não cabendo o retreinamento, caso necessário, o mesmo deverá contratar junto ao departamento comercial da DeMaria.

g) **CONCLUSÃO:** concluídas as atividades previstas no cronograma e iniciada a operação do sistema DOC-Windows, a implantação será considerada encerrada, passando o cliente a ser atendido pelos canais regulares do setor de Suporte Técnico.

TREINAMENTO

a) **FORMATO**

- a.1) DeMaria concederá treinamentos remotos sobre a utilização do sistema, sem ônus ao cliente, em horário comercial.
- a.2) A equipe de Implantações realizará treinamentos remotos, conforme os módulos licenciados em datas previamente agendadas com o cliente.
- a.3) Os treinamentos poderão ser reagendados pelo cliente em até 2 (duas) ocasiões.

b) **DESTINATÁRIOS DO TREINAMENTO:** o cliente deverá disponibilizar 1 (uma) pessoa para acompanhamento, no qual essa pessoa (key user) será responsável por multiplicar o conhecimento aos demais funcionários da serventia.

c) **AGENDAMENTOS CANCELADOS**

- c.1) Agendamentos cancelados previamente com justificativa pela serventia, serão remarcados conforme disponibilidade da data e horário, podendo este impactar no cronograma definido inicialmente.
- c.2) Em caso de segundo cancelamento de treinamento sem justificativa por parte da serventia, a DeMaria poderá cancelar os agendamentos subsequentes, sendo necessário que o cliente entre em contato com o setor de Implantações para reagendamento dos treinamentos restantes conforme disponibilidade da agenda do setor.

d) **CONTEÚDO**

- d.1) Cada sessão de treinamento ocorrerá em atendimentos de 90 minutos (1h30) aproximadamente.
- d.2) Módulos com maior nível de complexidade, como Financeiro, Procuração e Escritura serão ministrados em 2 atendimentos, totalizando 180 minutos para cada módulo.
- d.3) Os treinamentos serão ministrados em agendamentos prévios de acordo com a contratação dos módulos licenciados.

e) **DÚVIDAS OPERACIONAIS**

- e.1) O Cliente contará com agendamentos adicionais durante o processo de Implantações para sanar dúvidas operacionais de uso não cabendo o retreinamento, caso necessário, o mesmo deverá contratar junto ao departamento comercial da DeMaria.
- e.2) A DeMaria fornecerá um conjunto de vídeos de treinamento e manuais, disponibilizados no website de atendimento (SAC – www.sac.inf.br), os quais poderão ser acessados, sem ônus, pelos usuários cadastrados e identificados por CPF, a qualquer momento e quantas vezes forem necessárias. Sugerimos fortemente que o cliente faça uso desse material de apoio.

g) **INÍCIO DA OPERAÇÃO:** após o recebimento integral dos treinamentos estando o cliente apto para utilização operacional do sistema, será disponibilizada o acompanhamento exclusivo durante o início efetivo da operação no sistema DOC-Windows (“Dia D”), mediante agendamento prévio. Caso o cliente opte por iniciar a utilização do sistema sem esse acompanhamento, ainda poderá contar com atendimento de auxílio, mediante disponibilidade operacional da equipe de Implantação.