IMPLANTAÇÃO E SUPORTE

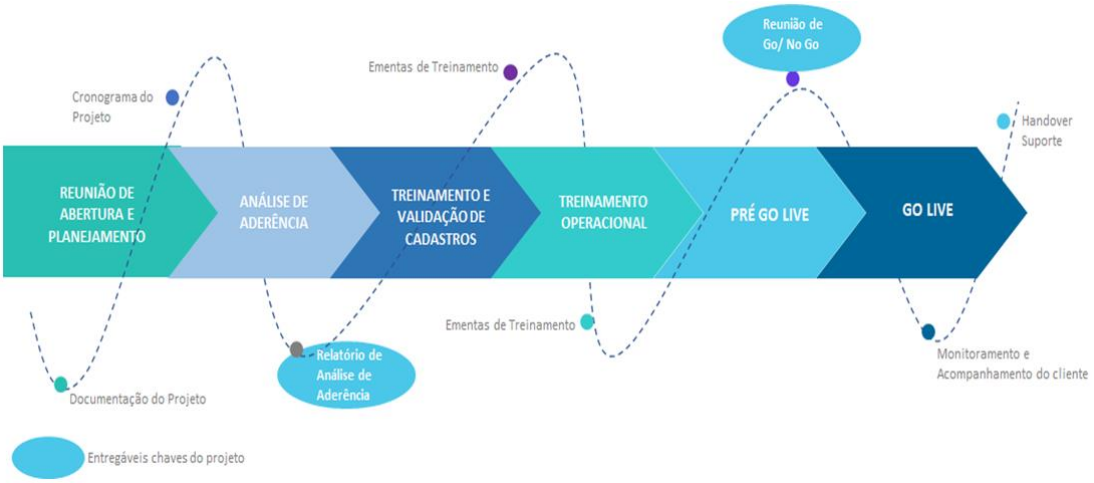
São Caetano do Sul/SP
Florianópolis/SC
WWW.PIXEON.COM

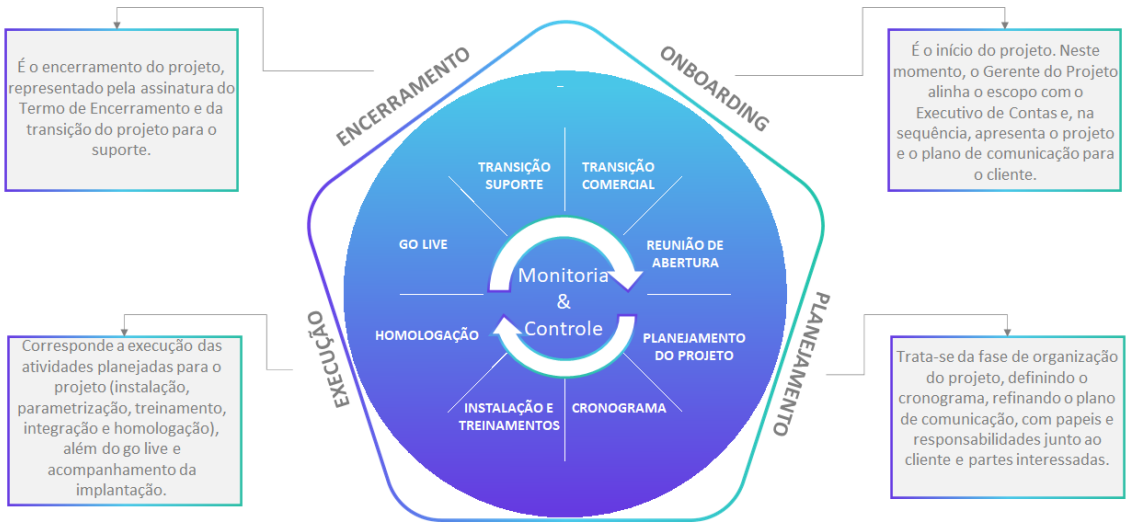
Metodologia de Implantação

Você será recepcionado por um time que é movido pelo projeto de cada cliente e nesse projeto nosso combustível é a sua Instituição e construiremos com você o melhor caminho neste importante momento. Dedicaremos um Gerente de Projetos que estará a seu lado para conduzi-lo em toda a caminhada, que é apoiada e conectada à **Metodologia Live.** Essa pessoa estará sempre pronta para te acompanhar nessa **Jornada**.

A duração de cada fase dependerá do planejamento com o cliente para acordo de cronograma. Essas atividades são organizadas em conjunto para garantir que a Pixeon e as atividades do cliente sejam executadas dentro do tempo proposto.

A Metodologia Live possibilita maior disponibilidade e flexibilidade de agendas, treinamentos gravados para consulta a qualquer momento, proximidade com conexão online entre Cliente e Consultor, monitoramento e comunicação em tempo real e redução de custos de deslocamentos.





A Metodologia Live é totalmente **online e conectada**! Confira nossos cases e depoimentos: https://www.pixeon.com/depoimentos/

Como entregamos?

Este projeto é nosso elo! Dessa forma, cuidamos para conhecer e entender mais sobre você e suas expectativas. Nosso propósito de entendimento se inicia no alinhamento e apresentação a você de todo o processo e planejamento de nosso projeto, até a entrega final com a **percepção de valor na sua utilização**. A missão deste time é contribuir para seus resultados. Como faremos isso? Mantendo uma estrutura de aprendizado, criação e inovação para alavancar e contribuir com o seu sucesso. Essa jornada é nossa e construiremos isso juntos, numa só missão.

Você conta com um Gerente de Projetos e uma equipe de Consultores que se apresentará na abertura do projeto e ajudará você na construção do seu sucesso. O planejamento é realizado e alinhado com você para se adequar ao objetivo final de alcançar **eficiência operacional e segurança do paciente**. Nossa execução acontece de forma conjunta e com *checkpoints* de alinhamento. Nosso grande objetivo é que você perceba que entregamos a solução construída em conjunto ao final do nosso projeto e que ao longo do caminho possamos monitorar essa evolução.

Escalonamento

Durante um projeto, o ponto de comunicação de cada cliente é realizado com o Gerente de Projetos designado para ele. Em casos de não se conseguir o contato com o gerente de projetos e/ou necessitar de redirecionamento, existe um processo de escalonamento onde o gerente responsável irá atendê-lo. Se necessário, ainda é possível acionar o Responsável pela Unidade de Negócios (*Head* da BU).

Ativação do Serviço

A ativação do serviço ocorre respeitando os critérios de negociação realizados via Proposta Comercial assinados pelo cliente, sendo apenas executados pela equipe de implantação.

Documentações e Acompanhamento

A Pixeon possui uma documentação padrão na metodologia que será enviada ao cliente ao término de cada etapa, essas documentações devem ser validadas e assinadas para que as próximas etapas do projeto sejam iniciadas. Essas documentações visam o alinhamento e base de informações e expectativas para a condução e entrega do projeto.

O projeto percorrerá os processos da Metodologia Live e o Gerente de Projetos tem o dever de repassar as documentações e status. Assim como o cliente tem o dever de entregá-las validadas/assinadas, após consenso. O acompanhamento e documentação do projeto são artefatos importantes na metodologia utilizada pela Pixeon.

As documentações terão um prazo de 5 dias úteis para assinatura ou solicitação de ajustes, caso contrário a entrega será considerada realizada ou, poderá ocorrer pausa no projeto para alinhamento de expectativas e tomada de decisão.

Critérios de Aceitação do Encerramento do Projeto

O Cliente deverá dar o aceite do projeto em até 05 (cinco) dias úteis após a entrega formalizada através de "Termo de Encerramento de Projeto". Após este período, caso não haja manifestação por parte do Cliente, o projeto será considerado aceito e devidamente transacionado para Suporte.

Caso haja problemas reportados pelo Cliente, o prazo para realização de novos testes será contado sempre a partir da última correção entregue.

O aceite será dado pelo cliente através de assinatura de "Termo de Encerramento de Projeto".

Matriz de risco de projeto

Abaixo estão informados os riscos identificados para execução do projeto e as ações propostas de mitigação e contingência.

Risco	Mitigação	Contingência
Indisponibilidade do cliente para participar das reuniões de status de projeto.	As reuniões de status de projeto devem ser previamente agendadas, para que todos os envolvidos possam separar suas agendas para participação.	O cliente deve disponibilizar outro profissional de igual conhecimento. As decisões tomadas por este profissional serão de responsabilidade do cliente.
Não validação dos produtos entregues.	Ao final da implantação o cliente deverá validar se o escopo entregue foi o contratado de acordo com o projeto técnico e/ou documentos de mudanças de escopo, se existirem.	O cliente deve disponibilizar outro profissional de igual conhecimento. As decisões tomadas por este profissional serão de responsabilidade do cliente.
Indisponibilidade dos equipamentos para instalação e configuração.	Os equipamentos deverão estar disponíveis de acordo com os requisitos mínimos para instalação do produto, e com acesso para realização dos trabalhos na data acordada no cronograma.	O cliente deverá disponibilizar outro equipamento equivalente, ou proceder à solicitação de mudança para alteração do cronograma de implantação, sem prejuízo para a Pixeon.
Indisponibilidade de conectividade entre equipamentos e unidades.	A conexão entre equipamentos e unidades deverá estar disponível de acordo com os requisitos mínimos para instalação do produto, e com acesso para realização dos trabalhos na data acordada no cronograma.	O cliente deverá disponibilizar forma alternativa de conectividade, ou proceder à solicitação de mudança para alteração do cronograma de implantação, sem prejuízo para a Pixeon.
Necessidade de interferência de terceiros no processo de Integração.	O cliente deverá providenciar todas as aberturas de chamados e interfaces com terceiros a cujo sistema a Pixeon deva fazer integração, sem prejuízo ao cronograma de projeto.	O cliente deverá negociar a eventual pendência de integração para data posterior, sem prejuízo no aceite final do projeto, ou proceder à solicitação de mudança para alteração do cronograma de implantação, sem prejuízo para a Pixeon.
Indisponibilidade do cliente para participação dos treinamentos	O cliente deve avisar com antecedência caso ocorra algum imprevisto que seja necessário a remarcação dos treinamentos.	O cliente deve disponibilizar outro profissional de igual conhecimento. As decisões tomadas por este profissional serão de responsabilidade do cliente.

Indisponibilidade de multiplicadores dos treinamentos	O cliente deve avisar com antecedência caso ocorra algum imprevisto que seja necessário a remarcação dos treinamentos.	O cliente deve disponibilizar outro profissional de igual conhecimento. As decisões tomadas por este profissional serão de responsabilidade do cliente.
Solicitações de melhorias de sistema durante a implantação	Serão apresentadas opções de contorno, quando houver, e será encaminhada via Portal do cliente chamado de melhoria para avaliação técnica futura. A solicitação pode ter inviabilidade técnica ou estratégica e não deverá impactar no andamento do projeto.	Analisar recursos e fluxos existentes no sistema para evitar que solicitações de mudança sejam realizadas.
Indisponibilidade de Responsável pelo Projeto no Cliente	O cliente deve avisar com antecedência caso ocorra algum imprevisto que seja necessário a remarcação dos treinamentos.	No caso de não ter alguém definido, o gestor do projeto deverá assumir este papel para tomada de decisões no projeto. Em seguida, este papel poderá ser substituído por um novo responsável.
Cancelamento de Agenda	O cancelamento de agenda deve ocorrer com antecedência de 48h úteis, caso contrário as horas serão debitadas do saldo do projeto. O aviso com antecedência possibilita um novo planejamento sem que as horas sejam debitadas do seu saldo. Exceções poderão ser tratadas.	O cliente deve disponibilizar outro profissional de igual conhecimento para replicação dos conteúdos repassados no atendimento.

Mudança de Escopo

A mudança do escopo planejada compreende a alteração dos itens que foram combinados no processo de venda, como responsáveis pela atividade, número de treinamentos, número de pessoas treinadas, produtos contemplados, fluxos não previstos em escopo, customizações, configurações de hardware e software externos à solução contratada. Tais itens precisam ser avaliados e renegociados, podendo, assim, alterar o projeto original.

Mudanças referentes ao escopo do projeto deverão ser apresentadas para o Gerente do Projeto, onde será preenchida a documentação contendo a apresentação e justificativa da mudança, serão calculados os impactos em prazo e custo, que serão submetidos para aprovação.

Mudanças emergenciais poderão ser submetidas em reunião extraordinária do Gerente do Projeto, cliente e equipe do projeto, para submissão emergencial. Uma vez aprovada entra em cronograma para implementação, as mudanças não aprovadas serão arquivadas para registro na documentação de projeto.

Suporte

Conte com um Suporte 5 Estrelas!

Nosso jeito PIXEON de SER e FAZER nos inspira a cada dia, e em nosso Suporte Técnico não poderia ser diferente. Trabalhar com Propósito, agregar valor a você, nosso cliente, por meio de uma Experiência Única e contribuir para que seus resultados sejam plenos, fazem parte de nossas práticas diárias.

Para entender um pouco mais do que falamos acima, veja o que alguns de nossos clientes estão falando sobre nosso atendimento:

A proximidade que você merece

Sempre que precisar, você poderá falar conosco pelo **PORTAL DO CLIENTE**. Como você sabe, a **proximidade** e a **excelência** são nossos motivadores. Por isso, esse canal foi criado especialmente para nos conectarmos. Por lá, você pode acessar documentos dos nossos produtos que vão te ajudar a melhorar sua experiência, além de acompanhar passo a passo a evolução de seu atendimento. E não são só os setores técnicos que podem ser acessados pelo nosso portal: é possível também acionar nosso setor comercial e financeiro, assim como o nosso canal de ouvidoria.

Todos os dias, as empresas da área da saúde se dedicam ao máximo para promover excelência no atendimento à vida. Pensando nisso, nosso Suporte conta com as melhores práticas de Mercado para **atendê-lo de forma ágil e colaborativa**.

No Portal do Cliente, você pode acompanhar os seus chamados com previsibilidade de solução por meio do nosso **SLA (*Service Level Agreement*)**. O SLA é um objetivo de atendimento, em que nos comprometemos em realizar os melhores esforços para resolver os chamados dentro de prazos coerentes com cada tipo de serviço acionado, e com sua respectiva gravidade.

Crítico	Alto	Médio	Baixo
Próximo dia útil	35h* Úteis	70h* Úteis	105h* Úteis
Indisponibilidade total Indisponibilidade do sistema ou de funcionalidade essencial a operação do negócio	**Indisponibilidade parcial** Indisponibilidade parcial de funcionalidades essencial a operação do negócio	**Intermitência** Indisponibilidade ou intermitência em funcionalidade de menor impacto a operação do negócio	**Dúvida; menor impacto** Não há impacto considerável à operação do negócio

*SLA definido em 2021, para dúvidas e incidentes não identificados como bug.

Assim você pode ter mais controle, transparência e acompanhamento em tempo real das suas interações.

O Suporte tem como escopo o atendimento de falhas técnicas e saneamento de dúvidas pontuais sobre os processos e funcionalidades das soluções Pixeon.

Falha Técnica: Falha técnica é qualquer evento que não seja parte da operação padrão de um serviço Pixeon e que causa, ou pode causar, uma interrupção ou redução na qualidade daquele serviço.

Dúvida: Entende-se como dúvida a solicitação de informações pontuais que complementam procedimentos a serem executados no sistema.

Também estamos sempre prontos para apoiá-los das 08:00h às 18:00h (horário de Brasília), de segunda a sexta-feira, inclusive em emendas de feriados pelo telefone (11) 2146-1300.
Nos feriados nacionais fazemos uma pausa para recarregar as energias.

Suporte 24X7

Se contratado o Suporte Pixeon 24h tem o objetivo de atender as necessidades de clientes que operam em regime de 24x7, suportando-os na garantia da continuidade de suas operações e oferecendo atendimento especializado para tratamento de incidentes críticos que impactam severamente a operação e/ou o paciente.
O atendimento é realizado entre 18h01 e 07h59 (Horário de Brasília) de segunda a sexta-feira e aos sábados, domingos e feriados das 00h00 às 23H59 e está disponível em regime de sobreaviso exclusivamente para atendimento telefônico.

Nossas práticas de atendimento são constantemente atualizadas para atendê-lo com agilidade e excelência e estão disponíveis aos nossos Clientes através do Manual do Portal do Cliente e Suporte.