



*POLÍTICA DE
SUPORTE DE
CICLO DE VIDA
DO PRODUTO*

Wolters Kluwer Brasil - Prosoft

Política de Suporte de Ciclo de Vida do Produto

Versão 0001/2016 - publicada em 21/11/2016

A estratégia da Wolters Kluwer Brasil se apoia na busca incessante da satisfação de clientes na utilização de nossas soluções, propiciando aumento de produtividade e rentabilidade aos seus negócios.

Embora não poupemos esforços em produzir software com qualidade e confiabilidade, é virtualmente impossível reproduzir e testar todos os possíveis cenários de uso de nossas soluções. Ocasionalmente podem surgir problemas que impactam o desempenho ou funcionalidade das soluções em uso. Na eventual incidência dos mesmos, os clientes devem abordar essas situações através do programa descrito na seção Suporte Técnico do site da Wolters Kluwer Brasil (www.wolterskluwer.com.br).

A Wolters Kluwer Brasil permite que você escolha o programa de suporte técnico adequado às suas necessidades, com opções que incluem ferramentas baseadas na internet, nossa extensa rede de canais certificados e suporte técnico diretamente da Wolters Kluwer Brasil, disponível de segunda a sexta das 9:00 às 17:30 (horário de Brasília), inclusive em feriados municipais e estaduais.

O objetivo do programa de suporte da Wolters Kluwer Brasil é oferecer aos nossos clientes as ferramentas, os procedimentos e o conhecimento necessários na identificação da causa raiz de qualquer problema técnico que eventualmente estejam vivenciando em nossas soluções.

A Wolters Kluwer Brasil recomendará os passos necessários a resolução do problema, desde a atualização com a mais recente correção, procedimento a seguir, atualizações de produtos ou migração, em caso de plataformas mais antigas e ultrapassadas. Em algumas situações específicas, a Wolters Kluwer Brasil poderá determinar a necessidade de escalar o incidente a um nível técnico superior, isolando o problema e potencialmente criando a resolução via correção personalizada. Seu atendente de suporte deverá orientá-lo quanto aos passos apropriados a resolução de problemas técnicos de produto, além de fornecer um número único de incidente para seu posterior acompanhamento.

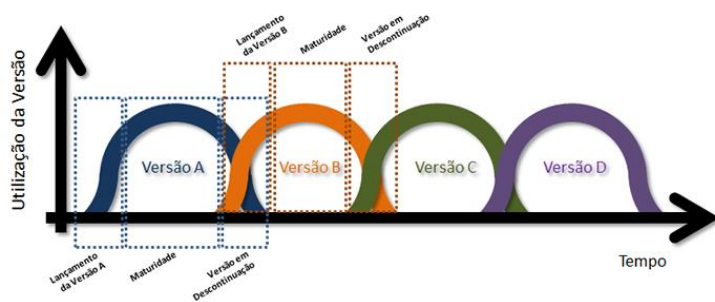
Para garantirmos a efetividade de seu suporte, gostaríamos de solicitar a gentileza de atentar para os requisitos mínimos de cada solução Wolters Kluwer Prosoft, sabendo de antemão que a não conformidade aos mesmos pode gerar a necessidade de atualização imediata para conferir continuidade ao chamado em questão.

Submetemos, para sua referência, a relação de produtos Wolters Kluwer Brasil Prosoft com seus respectivos requisitos mínimos:

Produto (Versão)	Requisitos
Prosoft Auditor Pro (V6.0)	Internet banda larga (4mb/s) Navegador Microsoft Internet Explorer 9, Mozilla Firefox 44, Google Chrome 54
Prosoft Analisador Fiscal (V5.0)	Servidor Microsoft Windows Server 2008, Windows 2008R2(Foundation,Essentials, Standard, Datacenter) x32 ou x64 Microsoft Windows 2012, Windows 2012R2 (Foundation,Essentials, Standard,Datacenter) x32 ou x64 Microsoft SQL Server 2012 ou 2014 Estações Microsoft Windows 7 (ULTIMATE,PRO,ENTERPRISE) x32 ou x64 Microsoft Windows 8 (8.1) (PRO,ENTERPRISE) x32 ou x64 Microsoft Windows 10 (PRO,ENTERPRISE) x32 ou x64 Cliente de conexão com banco de dados MS SQL Server
Prosoft Escrita Fiscal (V6.0) Prosoft Contabilidade (V5.0) Prosoft Lalur (V5.0) Prosoft Ativo Fixo (V5.0) Prosoft IRPJ (V5.0) Prosoft Livro Caixa (V5.0) Prosoft Folha de Pagamento (V5.0) Prosoft Autônomos (V5.0) Prosoft Sócios (V5.0) Prosoft Office (V5.0) Prosoft Controle de Tributos (V5.0) Prosoft Protocolo (V5.0) Prosoft Custos (V5.0) Prosoft Works (V5.0) Prosoft Serviços de Escritório (V5.0) Prosoft GED (V5.0)	Servidor Microsoft Windows Server 2008, Windows 2008R2(Foundation,Essentials, Standard, Datacenter) x32 ou x64 Microsoft Windows 2012, Windows 2012R2 (Foundation,Essentials, Standard,Datacenter) x32 ou x64 Banco de dados Pervasive 11 Server ou Workgroup Conexão a internet para licenciamento Estações Microsoft Windows 7 (ULTIMATE,PRO,ENTERPRISE) x32 ou x64 Microsoft Windows 8 (8.1) (PRO,ENTERPRISE) x32 ou x64 Microsoft Windows 10 (PRO,ENTERPRISE) x32 ou x64 Navegador MS Internet Explorer 9, Mozilla Firefox 44, Google Chrome 54 Microsoft Office 2010 ou superior Rede de dados padrão TCP IP Microsoft .NET Framework 3.5 ou superior
Prosoft Office2 CRM (V5.0)	Internet banda larga (4mb/s) Navegador MS Internet Explorer 9, Mozilla Firefox 44, Google Chrome 54 ou superior
Prosoft CND (V5.0)	Internet banda larga (4mb/s) Navegador MS Internet Explorer 9, Mozilla Firefox 44, Google Chrome 54 ou superior
Prosoft GFC Financeiro (V5.0) Prosoft GFC Comercial (V5.0) Prosoft GFC PDV Small (V6.0)	Servidor Microsoft Windows Server 2008, Windows 2008R2(Foundation,Essentials, Standard, Datacenter) x32 ou x64 Microsoft Windows 2012, Windows 2012R2 (Foundation,Essentials, Standard,Datacenter) x32 ou x64 Microsoft SQL Server 2012 ou 2014 Estações Microsoft Windows 7 (ULTIMATE,PRO,ENTERPRISE) x32 ou x64 Microsoft Windows 8 (8.1) (PRO,ENTERPRISE) x32 ou x64 Microsoft Windows 10 (PRO,ENTERPRISE) x32 ou x64 Cliente de conexão com banco de dados MS SQL Server
Prosoft NF-e Gerenciador (V5.0) Prosoft NF-e Emissor (V5.0) Prosoft NF-e Express (V5.0)	Estações Microsoft Windows 7 (ULTIMATE,PRO,ENTERPRISE) x32 ou x64 Microsoft Windows 8 (8.1) (PRO,ENTERPRISE) x32 ou x64 Microsoft Windows 10 (PRO,ENTERPRISE) x32 ou x64 Microsoft .NET FrameWork 4.0
Prosoft Analir Contador (V9.0) Prosoft Analir Profissional (V9.0) Prosoft Analir Contribuinte (V9.0)	Estações Microsoft Windows 7 (ULTIMATE,PRO, ENTERPRISE) x32 ou x64 Microsoft Windows 8 (8.1) (PRO,ENTERPRISE) x32 ou x64 Microsoft Windows 10 (PRO,ENTERPRISE) x32 ou x64 Programa IRPF da Receita Federal do ano base

Ciclo de Vida das Versões de Produtos Wolters Kluwer Brasil - Prosoft

Uma versão representa a liberação decorrente do lançamento de um novo produto e/ou mudanças substanciais de um produto vigente, tendendo a impactar o cotidiano de nossos clientes, já que requerem atenção especial às possíveis alterações nas rotinas existentes, bem como no aprendizado de novas funcionalidades.



Novas versões podem apresentar uma periodicidade de 12 a 24 meses, dependendo da plataforma em questão, maturidade da solução e tendências de mercado.

A Wolters Kluwer Brasil tem na inovação sua proposição de valor a nossos clientes, logo acreditamos e praticamos piamente o que chamamos de “Programa Wolters Kluwer Brasil de Inovação Contínua”: colaborar, criar e compartilhar sempre; para tanto, semanalmente, liberamos atualizações que visam atender demandas legais, propiciar melhorias e eventuais correções dos sistemas. A relação das correções liberadas sempre é enviada com uma semana de antecedência a nossa base clientes.

É importante frisar, que a existência da Política de Ciclo de Vida de Versões não significa que o cliente Wolters Kluwer Brasil deva atualizar seus sistemas apenas uma vez ao ano, é fundamental que o sistema seja mantido sempre atualizado. Cada Ciclo de Vida de Versão dos Produtos Wolters Kluwer Brasil, é dividido em três partes: lançamento, maturidade e descontinuação.

Lançamento

É o momento da liberação comercial de uma nova versão de um produto (novo ou existente).

Maturidade

A partir da data da disponibilidade geral, os produtos têm suporte total e a manutenção é assegurada até a data do final de fase de vida ou descontinuidade. A Wolters Kluwer Brasil fornecerá a manutenção de nível de código na forma de versões secundárias, correções, pacotes de distribuição de correções ou pacotes de serviços desde que a Wolters Kluwer Brasil determine a sua necessidade, para resolver problemas ou implementar melhorias ao produto. Para continuar a receber manutenção, os clientes eventualmente necessitam atualizar-se conforme versão secundária, pacote de serviço ou pacote de distribuição de correções, além de estar em dia com seu contrato de manutenção.

Final de Fase de Vida

Quando a versão de um produto chega na sua data final de fase de vida ou entra em descontinuação, o cliente poderá continuar a usar o mesmo, nos termos do respectivo contrato de licenciamento, mas as opções de suporte disponíveis serão limitadas. Embora talvez haja informações históricas na base de conhecimento ou em outros recursos online, o produto não será mais atualizado ou evoluído.

Usualmente produtos entram em fase final de vida por não apresentarem alinhamento com tendências de mercado ou oferecerem infraestrutura técnica que permita sua evolução, por exemplo: instalar em sistema operacional Microsoft MS-DOS. Nestes casos, a Wolters Kluwer Brasil publica com 6 meses de antecedência, a data final de suporte do produto em questão segundo a tabela abaixo - **Produtos em Fase Final de Vida**.

Produtos em Fase Final de Vida

Produto	Versão	Data Descontinuação	Data Fim de Suporte
Prosoft BI	5.0	31.12.2016	01.06.2017
Prosoft Ponto	5.0	31.12.2016	01.06.2017
Prosoft CNPJ	5.0	31.12.2016	01.06.2017
Prosoft Works	5.0	31.12.2016	01.06.2017

Versões Suportadas

A Wolters Kluwer Brasil, através de seus canais de atendimento, suportará a versão vigente dos produtos, ou seja, os clientes terão acesso a versões secundárias, correções, pacotes de distribuição de correções ou pacotes de serviços quando os mesmos estiverem disponíveis.

No momento da data da liberação de uma nova versão, a versão anterior entra em fase de descontinuação, ou seja, faz-se necessário que os clientes atualizem seus sistemas o quanto antes. Para planejamento de nossos clientes, oferecemos um período de carência para a atualização de 3 meses a contar da data de liberação da nova versão, durante o qual oferecemos suporte nas duas versões - nova e a anterior - a todos os clientes. Findo o período de carência, o suporte ao cliente é condicionado à atualização do sistema. A relação de produtos e respectivas versões suportadas estão na tabela denominada - **Lista de Produtos Vigentes**.

Produto	Versão	Data de Liberação
Prosoft Auditor Pro	6.0	31.08.2016
Prosoft Analisador Fiscal	5.0	31.10.2012
Prosoft Escrita Fiscal	6.0	28.10.2014
Prosoft Contabilidade	5.0	31.10.2012
Prosoft Lalur	5.0	31.10.2012
Prosoft Ativo Fixo	5.0	31.10.2012
Prosoft IRPJ	5.0	31.10.2012
Prosoft Livro Caixa	5.0	31.10.2012
Prosoft Folha de Pagamento	5.0	31.10.2012
Prosoft Autônomos	5.0	31.10.2012
Prosoft Sócios	5.0	31.10.2012
Prosoft Office	5.0	31.10.2012
Prosoft Controle de Tributos	5.0	31.10.2012
Prosoft Protocolo	5.0	31.10.2012
Prosoft Custos	5.0	31.10.2012
Prosoft Works	5.0	31.10.2012
Prosoft Serviços de Escritório	5.0	31.10.2012
Prosoft GED	5.0	31.10.2012
Prosoft Office2 CRM	5.0	31.10.2012
Prosoft CND	5.0	27.09.2013
Prosoft GFC Financeiro	5.0	31.10.2012
Prosoft GFC Comercial	5.0	31.10.2012
Prosoft GFC PDV Small	6.0	11.02.2015
Prosoft NF-e Gerenciador	5.0	20.02.2013
Prosoft NF-e Emissor	5.0	31.10.2012
Prosoft NF-e Express	5.0	21.10.2016
Prosoft Analir Contador	9.0	01.10.2016
Prosoft Analir Profissional	9.0	01.10.2016
Prosoft Analir Contribuinte	9.0	01.10.2016

A política de suporte ao ciclo de vida do produto Wolters Kluwer Brasil destina-se exclusivamente ao benefício dos clientes Wolters Kluwer Brasil existentes no que se refere aos produtos já contratados. Não se destina à aplicação a outros produtos ou a quaisquer outros terceiros. A Wolters Kluwer Brasil reserva-se o direito de periodicamente alterar a sua política de suporte ao ciclo de vida do produto, a seu exclusivo critério, de acordo com as necessidades do negócio. As declarações de política apresentadas no site www.wolterskluwer.com.br serão atualizadas para refletir as alterações sobre as respectivas datas de vigência.

Wolters Kluwer Brasil

Rua Bela Cintra, 768 | 6º andar | Consolação

CEP 01415-000 | São Paulo / SP | Brasil