

A utilização do software Zada gera, invariavelmente, uma forte interação entre o cliente e a Zada Serviços. Esta interação, às vezes, é passível de cobrança. Isto se deve à natureza da demanda gerada pelo cliente. Visando eliminar as dúvidas e exemplificar quais os serviços são cobráveis e quais são cobertos pelo contrato, criamos estas duas tabelas:

Tabela Cobráveis	
Descrição do atendimento/produto	Cobrável
* Novos módulos, submódulos e licenças adicionais;	Sim
* Horas de atendimento no cliente para treinamentos ou instalações;	Sim
* Deslocamentos até o cliente;	Sim
* Despesas de alimentação e hospedagem em atendimentos no cliente;	Sim
* Instalações ou treinamentos por acesso remoto, telefone ou Skype; O contrato prevê atendimento telefônico para esclarecer dúvidas. Entende-se por dúvida algo que possa ser resolvido por telefone ou remotamente de forma rápida ou orientações sobre algo que o usuário esqueceu dos treinamentos. Também pode ser passado de forma genérica algum recurso que o sistema tem ou não tem. Quando for necessário o acesso remoto para demonstrar o funcionamento, ajustar configurações ou houver uma demora no atendimento dado por telefone ou skype, são situações que ultrapassam a dúvida e se tornam instalação ou treinamento, portanto sujeito a cobrança. Sempre que for constatado esta situação o cliente será avisado da cobrança antes de efetuarmos o serviço, de preferência através do envio de um orçamento para formalizar o atendimento.	Sim
* Montagem de relatórios genéricos;	Sim
* Alterações no Zada solicitadas pelo cliente (customizações);	Sim
* Instalação ou reinstalação do servidor de banco de dados (MySQL) por falha no hardware/sistema operacional ou por formatação/troca de máquina;	Sim
* Recuperação de bases por falta de backup, problemas de hardware ou sistema operacional;	Sim
* Processo de atualização de versão, se executado pelos nossos técnicos;	Sim
* Correção de informações no banco de dados (por terem sido geradas erroneamente pelo usuário);	Sim
* Qualquer atendimento feito fora do horário definido no contrato;	Sim
* Horas de atendimento no cliente com situações adversas como falta de energia elétrica, espera do técnico para início do atendimento, espera para reparo de equipamentos danificados, sendo que, a partir do momento em que o técnico da CS está nas dependências do cliente e à disposição do mesmo, será passível de cobrança.	Sim

Tabela Não cobráveis (cobertos pelo contrato)	
Descrição do atendimento/produto	Cobrável
* Suporte telefônico ou remoto para tirar dúvidas;	Não
* Alterações de módulos/submódulos licenciados em virtude de atualizações legais;	Não
* Melhorias desenvolvidas por iniciativa da CantuStange (atualizações tecnológicas);	Não
* Correção de erros do produto Zada;	Não
* Versões novas do Zada, disponibilizadas no site www.cantustange.com.br .	Não