

Sumário

Nosso Suporte	2
Tempo de Atendimento	3
O que não está incluso no suporte?	4
Validade do Suporte.....	5
Horário de Atendimento	6
Suporte a outros sistemas, wordpress, etc...	6
Vídeos da Administração.....	6
Acessando arquivos do site via FTP	7
Orçamentos	7
Workana	8
Requisitos do Servidor – Hospedagem Externa.....	8
CPanel e Hospedagem	8
Backup dos Arquivos (Hospedados).....	9
Estacionar Domínios / Park	10
Códigos adsense, meta tags e outros	10
Mudança de Hospedagem	11
Funcionalidades da Plataforma	11
Termos de uso	12
Serviços Avulsos.....	12
Faturas e Suspensão de site e finalização da conta	15
Gateways de Pagamento.....	15
Infrações e Penalidades de suspensão da conta	16
Conteúdos e práticas proibidas	16
Recursos e Limites do Servidor.....	17
Restrições de Backup	17
Troca de Sistema (Plataforma)	17
Alterar textos e imagens diretamente no código	18
Editor de Textos.....	18

Nosso Suporte

O suporte da Vipcom é grátis e sempre será. Não cobramos pelo suporte pois acreditamos que este é o nosso dever como empresa. Com quase 20 anos de mercado de plataformas e-commerce, a Vipcom Sistemas vem prestando um suporte de qualidade e satisfação a seus clientes. Mas para que pudéssemos manter o nosso suporte grátis, criamos uma política de suporte organizacional e controlada, onde todos os clientes e todas as suas solicitações são atendidas sem exceção. Sem estas políticas e diretrizes, dificilmente conseguiríamos atender a você que precisa de uma simples ajuda ou alguma simples modificação.

Dentre estas diretrizes, está o gerenciamento do cliente e tickets de suporte. É através dos tickets que é realizado todo o suporte aos clientes: <http://cliente.vipcomsistemas.com.br/>

1. Nenhum suporte é realizado fora da área do cliente, sendo assim, toda solicitação deve ser aberta obrigatoriamente na área do cliente através da abertura de um ticket
2. Não atendemos suporte pelo whatsapp pelo simples fato que nossos analistas e profissionais tecnológicos não estão no whatsapp, estão no departamento de tickets de suporte.
3. Não atendemos suporte pelo telefone também pelo simples fato que nossos analistas e profissionais tecnológicos não estão no telefone, eles estão no departamento de tickets de suporte
4. O cliente recebe uma notificação no seu email quando uma resposta ao seu ticket for dada. O cliente deve clicar no link do email e responder o ticket pela área de suporte e não pelo email. Respondendo pelo e-mail, o analista não irá conseguir ver a sua resposta.
5. Ao abrir um ticket na área de suporte, informe o assunto em poucas palavras e descrição com prints da tela do site, com isso, irá aparecer dezenas de respostas para a sua dúvida, verifique as repostas sugeridas, pode ser que alguma delas já possa lhe ajudar ao invés de esperar por uma resposta que já estava fácil de ver.
6. Os tickets seguem uma rigorosa fila de atendimento, por isso, depois de aberto, não responda ao ticket se o suporte não deu uma resposta, ou seja, não atualize o ticket sem uma resposta do suporte. Toda atualização de tickets retorna o seu ticket para o último da fila novamente, o que vai ocasionar em uma maior demora na solução.

Por isso, ao verificar o status do seu ticket “Este ticket está sendo verificado”, apenas aguarde, os analistas estão trabalhando na solução. Não atualize e não abra outro ticket, não duplique ticket e não abra outro ticket para falar de um ticket anterior. Não pressione a equipe de suporte, pode ter certeza que eles estão trabalhando na melhor solução para o seu problema. Todas estas ações só irão atrasar o tempo de resposta devido ao algoritmo de

escalonamento do sistema de tickets, levando em consideração a quantidade de tickets abertos por clientes.

Tempo de Atendimento

Note que gostaríamos que fosse tudo bem rápido, que suas respostas fossem atendidas no mesmo instante, este seria o cenário ideal, o modelo perfeito, no entanto, como em qualquer atividade que envolve tempo de análise, a área da tecnologia não é diferente, por isso não existe mágica.

O tempo de atendimento de um chamado pode variar de um para outro, isso é totalmente normal, pois cada solicitação tem seu grau de complexidade e dificuldade em achar uma solução, por isso, sempre pedimos um prazo de no mínimo 24 horas, pois neste tempo, temos que verificar, analisar, testar, enviar para o departamento responsável pelo nível de complexidade da solicitação, agendar e alocar o profissional responsável, pesquisar e buscar uma solução para o problema, programar e implantar a solução, realizar testes de integração em todas a plataforma, homologar e liberar o ticket para o cliente. Tudo isso em apenas 1 ticket.

Portanto, imaginemos que um único cliente abra 50 tickets. Seria justo com os outros que abriam tickets logo após, alocarmos todo o tempo comercial e operacional no atendimento deste único cliente para os 50 tickets ?

Para que o nosso suporte tenha uma capacidade de atendimento diversificado a todos os clientes, trabalhamos com um algoritmo de escalonamento de tickets o que leva em conta a quantidade de tickets de cada cliente na fila do suporte, desta forma, mesmo que o cliente Pedro abra mais tickets do que o cliente Fernando, os dois terão a mesma quantidade de tickets solucionados, ou seja, o sistema de escalonamento de tickets irá liberar apenas 1 ticket do Pedro para solução, os próximos tickets do Pedro serão liberados pelo sistema para verificação quando o ciclo da fila de tickets tiver sido concluída.

Então o prazo de 24hs para o cliente Pedro não é mais válido, uma vez que o suporte deverá completar todo o ciclo de atendimento da fila para das sequência em seus próximos tickets. Sendo assim, o tempo de atendimento está diretamente ligado a quantidade de tickets na fila de suporte.

Desta forma, todos os clientes conseguem ser atendidos sem exceção.

Por isso, priorize as suas solicitações, valide se realmente vale a pena abrir uma solicitação para aquela dúvida, ou se consegue encontrar a dúvida em nossa base de conhecimentos no link <https://www.tkstore.com.br/whmcs/index.php?rp=/knowledgebase>

O que não está incluso no suporte?

Depois de adquirir a plataforma com ou sem hospedagem, você será amparado por nossa equipe de suporte através da área do cliente. O foco de nosso suporte é exclusivamente operacional ou seja, o suporte não irá realizar alterações e modificações no seu site, seja elas, alteração de layout, modificação de cores, alteração de lógica do sistema, alteração de estrutura do site ou regras de programação.

Outros itens **que não fazem parte do suporte**:

- Cadastro e gerenciamento de Google analytics, no entanto, todas as nossas plataformas já tem um campo para inserção do código do analytics facilmente pela administração:

- Cadastro e Gerenciamento do google Adsense

- Otimização de SEO para melhoramento de Ranking do Google:

Todos os itens relacionados a SEO, devem ser tratados exclusivamente com o profissional de SEO de sua preferência.

- Criação de Páginas de redes sociais e gerenciamento

- Criação de Anúncios publicitários, google, facebook entre outros.

- Criação e gerenciamento de Google/webmaster

- Criação e gerenciamento de Sitemaps

- Alteração de cores e imagens do site: **As cores e imagens disponíveis para modificação** pode ser alterado na administração pelo cliente

- Modificação de campos de qualquer natureza de qualquer página do site.

Inclusão de qualquer ítem, código, integração, no site: **Os textos disponíveis para modificação** se encontra na administração e pode ser alterado pelo cliente

A equipe de suporte Vipcom irá dar a você todo o apoio operacional como dúvidas sobre a plataforma, dúvidas sobre funções da administração, suporte operacional e com certeza iremos resolver todo e qualquer bug que a plataforma possa ter.

O que é um bug? São funcionalidades existente no site que por algum motivo parou de funcionar, por exemplo por causa de uma nova atualização nos navegadores ou atualização de algum plug-in específico.

O que não é um bug ? Se uma regra ou funcionalidade no seu site está funcionando conforme a nossa demonstração e algum cliente gostaria que esta funcionalidade funcionasse de outra forma ou que o site deveria ter alguma regra ou função específica (isso não é um bug, é uma alteração específica do cliente).

Como já mencionado neste documento em outras seções, todas as alterações desejadas pelo cliente, sejam elas qualquer tipo de alteração, deve ser enviadas para nossos parceiros desenvolvedores no www.workana.com.br.

Workana é um site onde existes profissionais que realizam todo tipo de alteração, assim que você divulgar a descrição de sua necessidade, imediatamente, dezenas de profissionais interessados no seu projeto irão lhe enviar uma proposta.

Segue um vídeo de guia rápido para lhe ajudar a criar o seu projeto no workana

<https://youtu.be/uC7OfrrwT6U?t=84>

Validade do Suporte

Você já percebeu que tudo que compramos um dia estraga se não houver cuidado ou se não manter atualizado? Poderíamos listar centenas de exemplo como por exemplo um carro que deixa de funcionar ou simplesmente estraga uma peça por tempo de uso, da mesma forma que uma casa precisa de uma manutenção na pintura devido ao desgaste, um encanador pra consertar um vazamento de pia, ou até mesmo uma reforma etc...

O mesmo cuidado e manutenção deve se ter com um site. Quanto mais robusto é a plataforma, mais interatividade com o usuário, quando mais dinâmico for o site mais cuidado deve ser tomado.

Um site com filtros de pesquisa dinâmicos, vídeos, consultas online, transação de pagamento, listagem de produtos e anúncios dinâmicos etc... não são mais considerados como um simples site. Estes são considerados como plataformas e-commerce e como tal são extremamente dinâmicas com uma linguagem de programação robusta e poderosa.

Mas onde queremos chegar com isso ?

Note que, vivemos em um mundo altamente tecnológico e que a tecnologia muda constantemente, novos navegadores e browser de internet são criados ou modificados, novos dispositivos são criados e atualizados entre outros, e nestas evoluções se o seu site não acompanha na mesma intensidade, ele fica obsoleto.

Um exemplo prático: Até pouco tempo muitos sites tinha plug-ins de flash player que davam interatividade aos sites. No entanto, notou-se que hackers usavam brechas nestes plug-ins para invadir os sites roubando dados e excluindo arquivos. (Por isso, a importância dos backups).

Por isso, vários navegadores como Google Chrome deixarão de dar suporte a este plugin e todos os sites que usam este plugin para executar alguma ação não irão mais funcionar e terá um bug nesta função.

Outro exemplo: Até pouco tempo muitos sites usavam google maps para mostrar endereços através do mapa, no entanto, o google passou a cobrar pelo uso, sendo autorizado apenas aqueles sites que tem uma chave de autorização. Desta forma, os sites que não tem a chave, terão um bug no mapa, e não irá mais mostrar o endereço.

Este são apenas 2 exemplos de evolução e mudança tecnológica mas podíamos citar mais milhares de exemplos.

Apenas estes dois exemplos é o suficiente para lhe explicar o motivo de porquê um site que funciona perfeitamente bem hoje, pode não funcionar amanhã sem ninguém ter feito absolutamente nada.

Estas falhas nos sites é o que chamamos de bugs, ninguém está livre deles, é como um vírus da gripe, ela vem, você toma um remédio e se cura, mas depois ela pode voltar. Pense que o remédio é o suporte.

Sites só estariam livres totalmente de bugs se a tecnologia não evoluísse. Perceba que o problema não são os bugs, você precisa apenas ter um suporte para corrigi-los.

Por isso, fique tranquilo, se você adquiriu uma plataforma com a Vipcom Sistemas, terá um suporte Vitalício.

Hoje a Vipcom Sistemas conta com mais de 200.000 tickets de suporte resolvidos ao longo de 20 anos.

Horário de Atendimento

Nosso suporte trabalha em horário comercial de segunda a sexta das 09:00hs as 18:00. Desta forma, se você abriu um ticket em uma sexta feira a tarde e se o nosso suporte ainda não respondeu todos os clientes da fila de tickets, o seu ticket será analisado na segunda feira podendo ter uma resposta na segunda ou na terça feira dependendo da complexidade da solicitação.

Suporte a outros sistemas, wordpress, etc...

Nosso suporte é exclusivamente para as plataformas criadas pela Vipcom Sistemas e comercializadas no site www.vipcomsistemas.com.br por tanto, nos restringimos a dar suporte aos nossos modelos de site e infelizmente não damos suporte à instalação e configuração de outros tipos de sistemas que não seja os oficiais da Vipcom.

Vídeos da Administração

De tempos em tempos iremos estar incluindo novos vídeos sobre a administração das plataformas, sendo assim, se ainda não tem o link para o vídeo da administração de sua plataforma, não se preocupe, logo mais iremos atualizar.

Note que a primeira coisa que você deve fazer ao entrar na sua administração é alterar o e-mail para o seu e-mail pois é para ele que será enviado a senha caso você se esqueça

Acessando arquivos do site via FTP

Para acessar o código fonte do seu site, faça download das instruções a seguir

https://drive.google.com/file/d/1_iCu2fO8GqpGTMSVkJNP96jVogwui2rS/view?usp=sharing

Orçamentos

A equipe de suporte da Vipcom Sistemas é direcionada exclusivamente para dúvidas operacionais relacionadas a funções existentes e homologadas da plataforma e da hospedagem Vipcom.

Portanto nosso foco é a criação e evolução de novas plataformas modernas e de qualidade visando a demanda atual mas deixamos flexíveis para o cliente estar modificando o site da forma como desejar com o seu programador particular ou programadores do site <http://www.workana.com.br> . Nosso suporte pode realizar orçamentos simples previamente verificado com nosso atendimento no whatsapp na pré-venda, exatamente para que o cliente não efetue a compra da plataforma e tenha seu orçamento indeferido ou com um valor acima dos seus custos.

Nosso suporte não realiza orçamentos de integrações de qualquer espécie, modificação das regras de negócio do site, mudança de estrutura ou alteração de layout de qualquer espécie. Não inserimos nenhum código de terceiros ou modificação de lógica de navegação ou lógica de processo do sistema.

Toda alteração deste nível, fica sob total responsabilidade do cliente bem como as consequências que estas alterações possam causar no funcionamento do site. Por isso, todas as nossas plataformas tem livre acesso ao código fonte.

Para acessar o código fonte do seu site, faça download das instruções a seguir

https://drive.google.com/file/d/1_iCu2fO8GqpGTMSVkJNP96jVogwui2rS/view?usp=sharing

Segue também documentação da estrutura dos arquivos

https://drive.google.com/file/d/1eMI9-rrlpqSH4mzZo45cuwTquN8ybPN_/view?usp=sharing

Este é um vídeo para demonstrando como você poderá alterar ou remover textos, imagens, etc... diretamente no código fonte <http://www.sistemacomprascoletivas.com.br/alterando-textos-e-imagens-em-arquivos-parte-2>

Workana

É possível realizar toda e qualquer alteração em seu site. Diversos de nossos clientes estão realizando orçamentos com excelentes programadores no <http://www.workana.com.br>, estamos também lhe enviando um vídeo de guia rápido para lhe ajudar a criar o seu projeto no workana com apenas 2 minutos você irá receber dezenas de propostas de profissionais interessados em seu projeto

<https://youtu.be/uC7OfrrwT6U?t=84>

Requisitos do Servidor - Hospedagem Externa

Se você adquiriu a plataforma para hospedar no seu servidor, iremos enviar o link da plataforma com instruções de instalação. O prazo para o envio do link do download é de 12hs

Note que, seu site está em uma outra hospedagem, como tal, configurações referentes a ssl, e-mails, backup entre outros assuntos referentes ao servidor, deve ser tratados exclusivamente com o suporte de sua hospedagem, uma vez que nosso suporte não tem controle sobre servidor de terceiros

A instalação é tranquila e basta seguir os passos do vídeo enviado no e-mail. Para instalar o site em sua hospedagem você vai precisar de:

- 1 - Acesso ao painel de controle de sua hospedagem
- 2 – Acesso ao FTP para hospedar os arquivos e acesso ao banco de dados

Somente o suporte de sua hospedagem pode lhe fornecer estes dados.

Se você não tem ideia do que é isso, aconselhamos fortemente hospedar o seu site com a Vipcom Sistemas 100% compatíveis com nossas plataformas e mais controle sobre os requisitos do sistema.

Link para manual de instalação:

<https://drive.google.com/file/d/154O2rQmJRSnD5luGVkg7pY9TNa2IFM5z/view?usp=sharing>

CPanel e Hospedagem

Cpanel é a interface de hospedagem do cliente. Quando você adquiri a plataforma com hospedagem, o seu site é instalado e configurado por nossa equipe no mesmo dia. Você irá receber um e-mail com os dados de acesso a hospedagem e instruções para alteração do DNS de seu domínio. O domínio caso não tenha, você deve registrar no site www.registro.br

Após alterar o dns do seu domínio, aguarde o prazo de 6 a 8 horas para que o seu site possa ser visto na internet e acesse a administração com os dados enviados no e-mail. Para lhe ajudar, veja o vídeo sobre a administração do seu site no índice Vídeos da Administração desde documento.

Nunca erre a senha do Cpanel mais de 4x, isso irá bloquear o seu ip e você não irá conseguir ver o seu site. Esta ação de bloqueio é feita pelo Datacenter na intenção de aumentar a segurança do seu ambiente de hospedagem contra tentativa de invasões.

Se você errar a senha 1x, pare e altere a senha do seu cpanel.

Segue as instruções para alteração de senha do cpanel

- 1- faça login em sua área de cliente <http://cliente.vipcomsistemas.com.br>
- 2 - acesse o menu no topo Serviços e depois em Meus Serviços
- 3 - clique em cima do serviço que deseja alterar (não clique em cima do domínio)
- 4 - clique em alterar senha no menu lateral esquerdo

Veja imagens para ajudar

<http://www.vipcomsistemas.com.br/imagens/etapa1.png>

<http://www.vipcomsistemas.com.br/imagens/etapa2.png>

Desbloqueio de IP

Se por algum motivo o seu ip foi bloqueado e você não estiver conseguindo ver o seu site, não se preocupe, não precisa abrir ticket, você mesmo pode desbloquear facilmente acessando o link <https://www.tkstore.com.br/verip>

O cpanel é uma interface muito poderosa e nela você consegue criar e-mails facilmente. Separamos 2 vídeos pra você:

- <https://www.youtube.com/watch?v=-e3Aa67JZwk>

Backup dos Arquivos (Hospedados)

Esta opção é para clientes hospedados com a Vipcom Sistemas. Para não hospedados, verifique com o suporte de sua hospedagem os procedimentos de backup.

Para realizar o backup dos arquivos é bem simples. Acesse o seu cpanel com o usuário e senha enviados em seu email e vá na opção Backup, clique na opção Diretório Home, o arquivo

zipado será baixado para o seu computador. Depois baixe também o banco de dados nesta mesma tela. Sugiro fazer este procedimento 1x por semana e armazenar em seu computador

Estacionar Domínios / Park

Como estacionar um domínio em minha conta - Parked Domains

Segue um vídeo auto explicativo

<https://www.youtube.com/watch?v=yxFFTK5Uk2g>

Um domínio estacionado ou apontamento de domínio, é um domínio configurado na conta principal que vai executar as mesmas páginas que o domínio principal.

Esta configuração é efetuada através do cPanel da sua conta, sendo um processo bastante simples.

Exemplo, sua conta principal é 'dominioprincipal.com' e você registra um novo domínio 'dominio-qualquer.net' para que aponte para 'dominioprincipal.com'.

Como estacionar um domínio:

Acesse o cPanel da sua conta;

Na categoria Domínios (Domains), procure pela opção Domínios Estacionados (Parked Domains);

Localize a caixa de texto ao lado do botão Adicionar domínio;

Para finalizar, digite o nome do domínio que deseja estacionar, sem o WWW e clique em Adicionar domínio!

Depois disso, vá no provedor do seu domínio (onde comprou o domínio) e altere o DNS para o mesmo DNS de seu domínio principal. Note que os dados de DNS do domínio principal foram enviados em seu e-mail com os dados de hospedagem

Códigos adsense, meta tags e outros

É possível adicionar todo e qualquer tipo de código em seu site uma vez que o código fonte está livre para isso, estes tipos de arquivos podem ser adicionados via ftp diretamente no arquivo. A maioria de nossos sistemas contém em sua administração campos extras para você adicionar códigos extras em seu site.

Em alguns modelos da administração acesse o menu *Sistema->informações básicas e procure pelo campo Metatags, além disso, existem campos extras para inclusão de códigos css e javascripts.*

Mudança de Hospedagem

Ao adquirir a plataforma com hospedagem realizamos toda a instalação e configuração do site gratuitamente.

O valor de nossa hospedagem é de 49.90 incluso todo o nosso suporte. Os clientes hospedados tem prioridades no atendimento e atualizações automáticas de bugs uma vez que temos acesso rápido aos nossos servidores.

Caso esteja querendo cancelar e mudar de hospedagem, veja este vídeo em <http://www.vipcomsistemas.com.br/instalacao-do-sistema-em-hospedagem-externa/>.

Note que todo o processo de migração de hospedagem é feito pelo suporte da hospedagem de destino, 90% deles usando um método rápido chamado Backup Full cpanel x cpanel

Outras hospedagens de destino realizam também toda a migração de arquivos e banco de dados para seus servidores. Informe para eles todos os dados de ftp e cpanel que enviamos pra você no e-mail no dia da instalação do site e criação da conta de hospedagem. Verifique seu e-mail.

Após isso, entre em contato com o suporte de sua nova hospedagem e solicite a migração de arquivos e banco de dados. Todo este processo deve ser realizado pela sua nova hospedagem

Para desvincular o seu domínio junto a nossa hospedagem, basta alterar o DNS do seu domínio e apontar para a nova hospedagem.

Depois de concluído, nos informe para finalizarmos a conta e cessar as cobranças de faturas de hospedagem.

Funcionalidades da Plataforma

A Vipcom Sistemas é a empresa responsável por criar a plataforma e suas regras. Criamos modelos de sites semelhantes ao sites mais populares do Brasil como OLX, Mercado Livre entre outros, mas também criamos modelos próprios com regras derivadas de vários sites que fazem sucesso no Brasil e no mundo.

“_ Meu site é semelhante ou no estilo do mercado livre. Meu site tem tudo que o Mercado Livre tem ? Não, o seu site não é igual ao site de referência. Note que sites de referência como Mercado Livre, OLX, Americanas são multinacionais, estamos falando de empresas corporativas bilionárias com uma vasta gama de recursos para desenvolver as suas plataformas que custam algumas dezenas de milhões.

Por isso, temos ambientes demonstrativos para todos os nossos sistemas e modelos de sites para que nossos clientes possam testar pelo tempo que achar necessário sem limitações e verificar a fundo se o modelo que está testando irá lhe atender em todos os aspectos.

Portanto, ao adquirir nossa plataforma, você concorda que acessou nosso ambiente de teste e

administração do site e que também está de acordo com todos as regras e funcionalidades embutidas na plataforma. Além disso, você também aceita que necessitando de alguma modificação no site, deverá entrar em contato pelo e-mail faleconosco@suportevipcom.com.br previamente enviando os detalhes de sua solicitação. Adquirindo nossa plataforma, você também aceita que dependendo do grau de complexidade de suas solicitações de orçamento, ele poderá ser indeferido lhe instruindo a divulgar seu orçamento no Workana (Site de freelances Profissionais da área de TI)

Termos de uso

Ao adquirir qualquer uma de nossas plataformas o cliente se diz estar de acordo com todos os itens descritos neste documento e descritos em nosso termo de uso no link <http://www.vipcomsistemas.com.br/termos>

Serviços Avulsos

Para os clientes que adquirirem nossas plataformas, a Vipcom oferece alguns serviços exclusivos com preços bem acessíveis no link <https://www.vipcomsistemas.com.br/compartilhar-anuncios-pagina-site-chat-whatsapp-redes-sociais-divulgar-turbinar-criar-logotipo-hospedagem/>

Em baixo detalhamos alguns deles:

- **SSL CERTIFICADO**
Ao adquirir o certificado, iremos instalar e configurar o HTTPS em seu site. Válido por 1 ano e após um ano será gerada uma nova fatura para renovação. A instalação é automática após o pagamento não sendo necessário abertura de ticket. Note que o HTTPS é o item mais importante em seu site pois irá passar segurança para os seus usuários e é um diferencial no ranking do google.
- **Atendimento Whatsapp**
É um plugin que iremos integrar no seu site para que os seus clientes possam conversar com você (dono do site). Bem parecido com o que temos no <https://www.vipcomsistemas.com.br> no canto inferior lado esquerdo da tela.
- **Whatsapp Talk Anunciante**
Diferentemente do atendimento Whatsapp, este plugin não é para conversa entre usuário e dono do site. O objetivo deste plugin a interação entre o usuário e o anunciante. Na tela de detalhe do anúncio terá um ícone do whatsapp para o usuário conversar com o anunciante dono do anúncio.
- **Chat de Atendimento:**

Iremos instalar um chat de atendimento para que os usuários possam conversar com o dono do site, terá uma área restrita onde o operador poderá logar e gerenciar a fila de atendimento, criar mensagens prontas entre outras funções.

- **Pack One**

O pack one é uma lista de serviços operacionais para o seu site

Inclusão de sua empresa no Google Business (Exceção de sites adultos).

Cadastro do site em vários buscadores de empresas da internet e parceiros para backlinks

Geração do sitemap xml do seu site.

Inclusão do seu site no Google Webmaster, realizando as configurações adequadas com envio do sitemap xml para notificação ao Google.

Inclusão do seu site no Bing Webmaster, realizando as configurações adequadas com envio do sitemap xml para notificação ao Bing e Yahoo.

Criação de 10 artigos exclusivos de qualquer tema para melhorar a indexação do site nas pesquisas.

Instalação e configuração de SSL incluso.

Instalação do Atendimento Whatsapp

Backup automático mensal de todos os arquivos do site e banco de dados do registro

Criação de google analytics para monitoração

Prioridade nos tickets de suporte

Inclusão automática do cliente em nosso programa de afiliados pra ganho de comissões

Descontos na aquisição de novos sistemas

- **Combo Premium**

Combo Premium é uma liste de serviços de marketing que nosso departamento irá realizar no seu site. Para conhecer a lista de serviços, acesse

<http://www.fazerlogomarca.com.br/pacotes-de-otimizacao-de-site-logo-banners-video-imagens-artes-personalizacao-redes-sociais-e-muito-mais-2/>

- **Marca D'água**

Iremos ativar um plugin para que todas as fotos das ofertas ou anúncios possam ter uma marca d'água. Essa marca d'água pode ser o logotipo do seu site por exemplo em formato png transparente

- **Vídeo Banner**

- Iremos integrar um plugin de vídeo banner no seu site, nota: o vídeo NÃO é fornecido. O seu site terá um banner normal porém, em formato de vídeo.

Remoção logotipo da Vipcom do rodapé

Temos um serviço de remoção da logotipo da Vipcom no valor de 48,80 acesse o link

<https://www.tkstore.com.br/whmcs/cart.php?a=add&pid=611>

- **Alteração de Domínio:**

Após a aquisição da plataforma você tem um prazo de 30 dias para alterar o seu domínio apenas 1 vez. Este novo domínio você já deve tê-lo registrado no registro.br

Após 30 dias, é cobrado o valor de R\$ 99,90 para aquisição e troca da licença do domínio e para a geração de novo setup de licença e adaptação no código fonte. Seu irá ficar fora do ar de 6hs a 8hs. Para adquirir a troca acesse:
<https://www.tkstore.com.br/whmcs/cart.php?a=add&pid=612>

Após o pagamento da fatura, não é necessário retornar ao ticket, todo o processo é feito automaticamente

- **Afiliado Vipcom**
Você pode ter uma renda extra comercializando todas as nossas plataformas e ter um site profissional criado pela Vipcom com o seu domínio, a sua logo e seu número de telefone ou whatsapp, nenhum outro item pode ser modificado no site, você vai poder divulgar este site em suas redes sociais blogs e fóruns. Quando alguém adquirir um sistema, saberemos que foi do seu site e contabilizar mais uma comissão em sua conta.
- **Compartilhamento Whatsapp**
Na página de detalhe do anúncio, terá um botão de compartilhar o anúncio para os seus contatos do whatsapp com frase de chamada personalizada.
- **Slide de Anúncios**
O seu site terá um slide randômico de anúncios na página principal do seu site
- **Backup Mensais:**
Não confie na sorte, evite ter todos os seus registros apagados por ataques hackers ou invasões, Iremos fazer backup de seus arquivos e base de dados regularmente.
- **Gerenciar Administração**
Se você não tem tempo para gerenciar a administração do seu site, criar ou editar anúncios, criar ou editar usuários, configurar e-mails, pagamento, título, descrição do site, google analytics então este plano é pra você. O gerenciamento inclui configuração geral da administração como cadastro de e-mail no cpanel. Configuração de e-mail na administração, exclusão, edição e cadastro de anúncio (limitado a 10 anúncios por dia) Verificação de vendas, análise, exclusão, edição e cadastro de usuários (limitado a 10 usuários por dia)
Configurações e melhores práticas na descrição e palavras chaves do site, inclusão e alteração de nome do site, upload e alteração do logotipo.

Este serviço tem validade de 15 dias

OBSERVAÇÃO

- 1 - Este serviço Não inclui criação de logotipo ou qualquer tipo de imagem
- 2 - Este serviço não inclui alteração de cores do site nem alteração e layout

3 - Este serviço não inclui programação ou qualquer tipo de alteração de funcionalidade do site

4 - A comunicação via whatsapp fica restrita ao serviço de gerenciamento da administração do site

Faturas e Suspensão de site e finalização da conta

As faturas de hospedagem são enviadas automaticamente para o seu e-mail de cadastro 7 dias antes do vencimento e reenviadas novamente mais 2 lembretes de fatura vencida antes da suspensão do site. Você pode realizar o pagamento por transferência bancária, paypal, pagseguro ou cartão de crédito. O não pagamento da fatura com atraso de 7 dias irá suspender o seu site. Sites suspensos por um período de 6 meses serão automaticamente finalizados tendo os seus arquivos, registros, e-mails deletados definitivamente do servidor. Por isso, mantenha um backup de seus arquivos mensais no seu computador local. Acesse o cpanel na sessão Backup -> diretório home

Se você realizou o pagamento por depósito ou transferência bancária, você deve acessar o link http://www.tkstore.com.br/confirmar_pagamento.php para confirmar pagamento de faturas de hospedagem, orçamentos, reativar hospedagem, plataformas ou serviços somente assim saberemos que você realizou o pagamento por transferência bancária.

Gateways de Pagamento

A maioria de nossas plataformas são integradas com gateway de pagamento pagseguro. O pagseguro é a forma mais fácil e rápida para receber pagamentos. Dentro do pagseguro, o cliente terá uma vasta gama de opções para pagamento do produto ou anúncio, desde boletos, cartões de crédito, débito em vários bancos etc..

Outros modelos de plataforma também está integrado com Paypal. Você pode verificar na administração na opção Sistema->Informações de pagamento a opção disponível .

Você pode realizar um cadastro gratuito e ver todas as informações em www.pagseguro.com.br

De forma alguma nosso suporte realiza integração de pagamento com outros gateways, split de pagamentos, pagamento transparente, boleto direto ou cielo/cartão de crédito direto. Para isso, você poderá solicitar um orçamento aos nosso parceiros desenvolvedores do www.workana.com.br

Infrações e Penalidades de suspensão da conta

Faça bem uso do servidor de hospedagem, este é um servidor compartilhado e vários clientes estão hospedados no mesmo servidor, portanto, devemos prezar pelo bom uso do ambiente para manter o bom desempenho dos sites.

Veja algumas atividades proibidas pela maioria das hospedagens compartilhadas:

- Não use o servidor para envio de E-mail Marketing de qualquer espécie nem para o seu próprio site, para isso, existem na internet, servidores específicos para este fim que podem ser contratados. A Vipcom Sistemas não comercializa Planos de E-mail Marketing
- Hospedar sites de leilão online
- Hospedar sites que permitam download ou upload de arquivos
- Usar o servidor para executar jogos online, como Counter-Strike, Battlefield etc
- Utilizar a hospedagem como "espelho" de outros sites;
- Participar de atividades de compartilhamento de arquivos ou peer-to-peer (p2p);
- Utilizar a conta de hospedagem como repositório de arquivos como vídeos, mp3 e/ou backups que não estejam relacionados ao site hospedado. Para isso, o ideal é usar serviços como o Dropbox, Google Drive, One Drive, ou uma hospedagem com recursos dedicados: Note que o seu site tem uma quota máxima de utilização de espaço, portanto, não desperdice.
- Utilizar o plano de hospedagem como revenda, ou seja, hospedar sites de seus clientes na sua conta. Em casos como esse, é necessário contratar um plano de revenda em empresas de hospedagem que tem este tipo de plano,
- Utilizar de scripts php para criar rotinas que causem qualquer tipo de aumento de processos e recursos no servidor, em casos como este, o seu site será suspenso imediatamente. Não é permitido que algum site utilizem 25% ou mais dos recursos de processamento, memória, uso de disco etc., do servidor como um todo.

Conteúdos e práticas proibidas

Conteúdos e práticas proibidas Além das restrições acima, as empresas de hospedagem possuem proibições que podem resultar no cancelamento da conta e até mesmo em ações judiciais. A dica neste caso é simplesmente não se envolver neste tipo de prática, pois o prejuízo pode ir muito além da hospedagem. Alguns exemplos de proibições:

- Sites que divulguem e/ou distribuam conteúdos ilegais e/ou protegidos por direitos autorais. Isso inclui, por exemplo, músicas, livros, fotografias e marcas de terceiros
- Sites que incitem à violência, discriminação, pedofilia e outros tipos de crimes
- Sites que contenham scripts maliciosos e/ou programas fraudulentos;

- Sites que se promovam através do uso de SPAM

Recursos e Limites do Servidor

No seu Cpanel, é possível ver todos os recursos gastos pelo seu site, como tráfego de banda mensal e quota de disco. Quando um site atinge os limites do servidor, ele é notificado, e recomendado a migrar o site para um plano compatível com as suas necessidades e consumo do site. O plano padrão de hospedagem é compatível com 95% de nossos clientes, no entanto, caso o seu site tenha um grau de acesso acima da média, iremos avaliar e verificar o melhor plano.

Restrições de Backup

A hospedagem não é obrigada a realizar o backup do seu site, para isso, o próprio cliente realizar o backup periodicamente (mensalmente) pelo painel de controle ou Cpanel como já informado neste mesmo documento.

- Ao realizar o backup, não armazene o backup no próprio servidor de hospedagem para evitar sobrecarga da quota de sua hospedagem, faça o download para o seu computador do arquivo de backup pelo Cpanel->Backup-> Diretório Home

Não deixe de fazer o backup da sua conta, pois qualquer hospedagem pode enfrentar problemas e perda de dados. Como vimos recentemente, nem a Amazon (AWS) ficou fora dessa lista.

Para maior comodidade, contrate o plano de backup semanal no link <https://www.tkstore.com.br/whmcs/cart.php?a=add&pid=601>

Troca de Sistema (Plataforma)

Note que a troca de um sistema prevê toda a migração de arquivos, banco de dados configuração dos arquivos, instalação testes e homologação

por isso devemos escalonar um profissional q ira ficar por conta destas atividades

O valor cobrado pelo profissional é de 120,00 para realizar a migração do sistema. Além do valor da instalação, deve ser cobrado o valor da diferença do preço do sistema novo pelo valor pago ao sistema a ser trocado.

Exemplo: Se você tem um Guia Go e pagou 690,00 e quer trocar pelo Guia Prime que custa 2900, então deverá pagar a diferença de (R\$ 2900,00 – R\$ 690,00) + a taxa da nova configuração do profissional.

Se você está migrando para um modelo mais barato, não realizamos devolução de valores para downgrade de sistemas.

Antes de realizamos a troca do sistemas, é necessário que o próprio cliente verifique a demonstração do novo modelo de sistema e que seja realizado um teste em todo o sistema e sua área administrativa para verificar se todas as funcionalidades ali presente lhe atendem completamente.

Cada sistema possui suas particularidade, regras e funções exclusivas. Funções que existem em nossas scripts podem não existir em sites de terceiros, da mesma forma que funções existentes em sites de terceiros podem não existir em nossos scripts.

Na troca para o novo sistema nenhuma funcionalidade pode ser incrementa ou removida

Alterar textos e imagens diretamente no código

Para acessar o código fonte do seu site, faça download das instruções a seguir

https://drive.google.com/file/d/1_iCu2fO8GqpGTMSVkJNP96jVogwui2rS/view?usp=sharing

Segue também documentação da estrutura dos arquivos

[https://drive.google.com/file/d/1eMI9-rrlpqSH4mzZo45cuwTquN8ybPN_/view?usp=sharing]

Este é um vídeo para demonstrando como você poderá alterar ou remover textos, imagens, etc... diretamente no código fonte <http://www.sistemacomprascoletivas.com.br/alterando-textos-e-imagens-em-arquivos-parte-2>

Editor de Textos

Em alguns de nossos modelos de sites, está integrado plug-ins de editor de textos em algumas páginas do Vipmin, sendo assim, quando você se deparar com um editor de textos no estilo word, poderá editar seus textos e enviar imagens. Separamos um vídeos pra você em

<https://reccloud.com/pt/u/q7ay8ti>

www.vipcomsistemas.com.br



Líder em plataformas e-commerce