

**PROCEDIMENTOS BÁSICOS PARA
HOMOLOGAÇÃO DE VANs
NA INDÚSTRIA
AUTOMOTIVA BRASILEIRA**



Documento elaborado em conjunto pelo Grupo de Trabalho da Subcomissão de Novas Tecnologias da ANFAVEA e SINDIPEÇAS.

Contando com o apoio das entidades Anfavea e Sindipeças e das seguintes empresas:

Caterpillar Brasil Ltda.
Chrysler do Brasil Ltda.
Fiat Automóveis S.A.
Ford Motor Company Brasil Ltda.
General Motors do Brasil Ltda.
Honda Automóveis do Brasil Ltda.
Mercedes-Benz do Brasil S.A.
Peugeot Citroen do Brasil S.A.
Renault do Brasil S.A.
Scania Latin America Ltda.
Volkswagen do Brasil Ltda.

Emissão : Julho de 1999
Divulgação : www.anfavea.com.br
Distribuição : aos associados da Anfavea e Sindipeças

A. Universo da troca de dados cliente - fornecedor

Dentro do contexto contemporâneo de relacionamento cliente - fornecedor existe a necessidade de comunicação eletrônica eficaz e eficiente. Para possibilitar esta comunicação, a indústria adotou o EDI como uma ferramenta que permite esta troca de dados, de forma a atender suas necessidades.

Como meio de transporte dos dados e documentos, são utilizados serviços de empresas provedoras de tal tecnologia. Estas empresas são conhecidas no mercado como VANs (Value Add Network).

B. Objetivo

Este documento tem por finalidade delinear e definir, para dar uniformidade, os principais pontos que devem ser considerados na homologação de empresas prestadoras de serviços de comunicação de dados, voz e imagem para o ramo da indústria automotiva brasileira.

C. Procedimentos

1. Disponibilidade dos Serviços

- 1.1. O serviço deverá estar disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, durante o ano todo, exceto nas paradas programadas - planejadas e de manutenção do sistema.
 - 1.1.1. As paradas programadas deverão recair sempre nos domingos.
- 1.2. O nível de disponibilidade de serviço para o cliente deverá ser maior ou igual a 99,7%.

2. Facilidades de Acesso

- 2.1. Cliente deve ter a possibilidade de acessar a rede utilizando software de conexão não-proprietário da VAN, visando a automatização de seu processo de comunicação.
- 2.2. A VAN deverá oferecer meio alternativo de conexão para os casos de problemas no meio de acesso contratado.
- 2.3. No que tange às facilidades operacionais, os clientes/usuários das VANs presentes no meio automotivo brasileiro deverão ter o mesmo padrão de serviços oferecidos pelas Redes de Valor Agregado disponibilizado nos mercados Europeu e Norte-Americano.

3. Help Desk

- 3.1. O Help Desk deverá estar disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, durante o ano todo.
- 3.2. Os atendentes do Help Desk deverão ter conhecimentos técnicos para resolver os problemas mais comuns dos clientes no momento em que estes ocorrerem.

O encaminhamento dos problemas deverá ser feito pelo Help-Desk da VAN, evitando assim que os usuários “naveguem” interdepartamentalmente dentro da estrutura organizacional da VAN.

Apenas problemas mais complexos deverão ser encaminhados à Área Técnica. Nestes casos, a VAN deve comunicar ao cliente, no prazo máximo de 1 hora após a abertura do chamado, o tempo estimado para resolução, bem como o detalhamento do problema.

4. Serviços adicionais

4.1 Mapeamento de mensagens em diferentes padrões de EDI (RND, Odette, X.12, Edifact, VDA, etc.), de acordo com as necessidades de cada cliente.

4.1.1. Suportar a validação de consistências em campos mandatórios nos documentos trafegados pelos clientes, fornecendo ao emissor relatórios com os erros cometidos.

4.2 Notificação de entrega de mensagens.

4.2.1. No sistema de Caixas-Postais.

4.2.2. No destinatário.

4.3. Suportar a transferência de arquivos binários.

4.4. Operacionalização de novos clientes

4.4.1. Oferecer serviço de instalação do software proprietário.

4.4.2. Treinamento aos usuários do serviço.

5. Conformidade da VAN junto a ANFAVEA / SINDIPEÇAS

5.1. A VAN deverá disponibilizar um representante para comparecer às reuniões das comissões de EDI na *Anfavea* e no *Sindipecas*, afim de manter a empresa atualizada com relação as demandas e necessidades de seus clientes, alterações de layouts, e reclamações dos usuários, além de fornecer pareceres técnicos que auxiliem as atividades da comissão.

5.2. Disponibilidade para participar de testes iniciais junto às montadoras, fornecedores e software houses para obter a homologação.

5.3. A VAN deverá disponibilizar mensalmente à *Anfavea* e ao *Sindipecas*, o Calendário de Manutenção do Serviço, informando previamente dias e horários de indisponibilidade. Estas datas poderão ser utilizadas pelas VANs para manutenção preventiva dos equipamentos, atualização de softwares ou troca de equipamentos.

5.3.1. No caso de manutenção do sistema não prevista no calendário, a VAN deverá comunicar o horário de parada com antecedência aos seus clientes.

Recomendações

Descrevemos abaixo algumas características que, apesar de não serem mandatórias para a homologação de uma VAN, devem ser consideradas no momento da contratação dos serviços, conforme as necessidades de sua empresa.

1. Serviço Inter-VAN

- A VAN deve oferecer serviços que garantam a interoperabilidade com as VANs utilizadas pelos seus parceiros comerciais.
- Os contratos da VAN deverão detalhar ao cliente a responsabilidade de cada empresa no tráfego das informações em cada segmento da rede e ações necessárias em caso de falha.
- Contemplar uma cláusula de multa por perda de mensagens não entregues ao destinatário.

2. Custo do Serviço

As comissões de EDI da ANFAVEA e SINDIPEÇAS orientam os associados, montadoras e fornecedores de auto-peças, a atentar aos seguintes detalhes relativos ao custeio dos serviços das VANs:

- Avaliar as formas de tarifação do serviço disponíveis para determinar aquela que oferece a melhor relação custo-benefício para sua empresa. As formas de tarifação mais utilizadas pelas VANs são: custo por byte trafegado, custo por tráfego de arquivos, custo por minuto, etc.
- Verificar se a VAN oferece descontos progressivos nas tarifas, proporcional ao volume de dados trafegados, tempo de acesso, quantidade de acessos ao sistema, etc.

3. Pontos de Presença

- Verificar se a VAN possui um ponto de presença próximo a sua empresa: conexões a localidades distantes representam custos desnecessários.

Obs: Foi definido pelo grupo de EDI da Anfavea, que a partir de Abril de 2003, toda Van que solicitar homologação pela Anfavea, deverá ter no mínimo 05 clientes da cadeia automotiva, não importando quantos outros clientes de diferentes segmentos a mesma tenha.