

Leitor reclama de custo para atualizar servidor de empresa

Wolters Kluwer se coloca à disposição para prestar esclarecimentos e auxiliar o cliente no que for possível

04 Abril 2018 | 05h00

Marcos Orestes recebeu um comunicado da empresa Wolters Kluwer informando a necessidade de trocar o sistema Windows no servidor da sua empresa. Segundo ele, o programa fornecido atualmente pararia de funcionar. Ele reforça que o custo é de R\$ 8 mil, além disso, não há certeza sobre o prazo que ficará pronto.



Reclamação de Marcos Orestes: “Recebi uma carta da empresa Wolters Kluwer solicitando a necessidade de troca do sistema Windows no servidor da minha empresa, pois o programa fornecido pela empresa (Prosoft) não ‘rodaria’ mais na versão instalada. O investimento para se montar um novo servidor é de R\$ 8 mil. O problema é a crise que o Brasil enfrenta. Solicitei o novo servidor e a nova versão do Windows, mas não tenho garantia que ficarão prontos até a entrega da Dirf anual.”

Resposta da Wolters Kluwer: “Desde outubro de 2017, a Wolters Kluwer, Unidade de Negócios Fiscal e Contábil no Brasil, vem mantendo contato com todos os seus clientes. Estes comunicados, que foram enviados também ao Sr. Marcos Orestes, informaram que, diante dos avanços tecnológicos fundamentais para evolução do sistema, bem

como para o atendimento de novas obrigações como o eSocial e REINF, tornou-se necessária a adequação dos computadores dos clientes aos requisitos mínimos exigidos, a fim de garantir performance adequada em suas operações. Informamos também que, a partir do Service-Pack 61, não seria possível atualizar os sistemas Wolters Kluwer Prosoft em computadores que utilizassem Windows XP, Windows Server 2003 e Windows Server 2008 SP1 ou inferior e, desta forma, as empresas contábeis não poderiam instalar o banco de dados SQL Server 2014 e do .NET Framework 4.5. Vale ressaltar que sistemas operacionais obsoletos e descontinuados, como Windows XP e Windows Server 2003, haviam deixado de contar com suporte técnico da Microsoft, desde abril de 2014 e julho de 2015, respectivamente. Ao longo do mês de fevereiro deste ano, todos os clientes que fizeram as atualizações solicitadas receberam um atendimento completo e contínuo, com as orientações necessárias para conseguirem entregar a obrigação em questão dentro do prazo. Mais uma vez, nos colocamos à disposição para prestar esclarecimentos e auxiliar o cliente no que for possível.”

Envie suas reclamações

Mande uma mensagem para o e-mailspreclama@estadao.com ou por WhatsApp para o número (11) 97069-8639. Nossa reportagem vai apurar a denúncia e apresentar a resposta no blog Seus Direitos, um espaço voltado ao cidadão e ao consumidor.