

EXPRESS

ELEVATION

Descrição do Serviço **ELEVATION Express**

Contents

Responsabilidade de execução de prestação deste serviço.....	3
Descrição abreviada dos serviços	3
Descrição detalhada dos serviços	3
Serviços de suporte para apoio ao produto Elevation Express	3
Pack de serviços de suporte disponíveis para apoio ao produto Elevation Express.....	3
Dados para proceder à aquisição do serviço de suporte usando a transferência bancária.....	4
Tipos de Incidentes de Suporte que não são imputados aos clientes	4
Horários de atendimento	5
Contactos para prestação do serviço	5
Tempo de resposta	5
Recursos afetos para execução deste serviço	5
Âmbito de disponibilização do serviço.....	5

Responsabilidade de execução de prestação deste serviço

A responsabilidade de execução deste serviço diretamente ao mercado é da responsabilidade do Support Center.

Descrição abreviada dos serviços

Este serviço pressupõe a prévia aquisição do serviço por parte do cliente de um pack de serviços. A prestação do serviço de suporte ao ELEVATION Express é efetuado mediante a subscrição de um pack de incidentes por parte do cliente.

Descrição detalhada dos serviços

SUPORTE ELEVATION EXPRESS

ÂMBITO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Este tipo de serviço visa o apoio diretamente ao cliente final com questões estritamente relacionadas com o produto ELEVATION Express. Suporte, essencialmente com recurso a FAQs e à plataforma Know Ledgebase (PKB).

Este serviço, é disponibilizado através de contato, via email, telefone e também via site. Privilegiamos, o reporte de questões, via site e email. A disponibilização deste serviço não prevê a utilização de acesso remoto ao ambiente do cliente para resolução de problemas. Só será efetuado o acesso remoto ao ambiente do cliente sempre que o consultor de suporte PRIMAVERA o entenda.

Serviços de suporte para apoio ao produto Elevation Express

Trata-se de uma versão gratuita do ERP em ambiente cloud. O cliente tem ao seu dispor 2 (dois) incidentes de suporte que estejam exclusivamente relacionados com problemas de acesso à aplicação/serviço ao subscrever o ERP ELEVATION Express. Os incidentes de suporte disponibilizados tem a validade até 3 meses após a data da subscrição do serviço.

Todo o serviço de suporte que o cliente necessitar parta além do descrito acima deve ser obtido através da aquisição de um pack de incidentes.

Pack de serviços de suporte disponíveis para apoio ao produto Elevation Express

A PRIMAVERA disponibiliza a possibilidade de aquisição dos seguintes packs de incidentes:

Packs disponíveis para aquisição de incidentes	Valores €
Aquisição de 1 IS	40€*
Aquisição de Pack 5 IS	150€*
Aquisição de Pack de 10 IS	250€*

*Aos valores acima referidos acresce o valor do IVA à taxa Normal em vigor.

Dados para proceder à aquisição do serviço de suporte usando a transferência bancária

Dados para procederem à compra do pack:

Nome PRIMAVERA- BUSINESS SOFTWARE SOLUTIONS S

Empresa PRIMAVERA- BUSINESS SOFTWARE SOLUTIONS S

Conta 1-3338308.000.001

NIB - Número de Identificação Bancária

0010 0000 33383080001 30

IBAN - Número Internacional de Conta Bancária

PT50 0010 0000 3338 3080 0013 0

SWIFT/BIC

BBPIPTPL

Tipos de Incidentes de Suporte que não são imputados aos clientes

Todos os contactos e comunicação de problemas em geral efetuados junto dos serviços de suporte serão considerados como incidentes de suporte (IS**). No entanto, existem alguns tipos de Incidentes que não serão debitados, nomeadamente quando estejam relacionados com anomalias (Error) ainda não conhecidas das nossas soluções de gestão.

De forma a tornar mais evidente a classificação dos Incidentes, segue-se a lista dos tipos de IS que não afetarão o consumo de incidentes:

- Error

*** Um Incidente de suporte (IS) representa um evento ou pedido de assistência técnica, e consiste na apresentação de um problema/questão específica, dúvida ou anomalia aos serviços de suporte da PRIMAVERA. Todos os contactos e comunicação de problemas em geral efetuados junto dos serviços de suporte serão considerados como incidentes de suporte.*

Horários de atendimento

O acesso aos serviços de suporte poderá ser efetuado através do email ou telefone com base no seguinte horário de funcionamento:

Receção de pedidos via telefone ou email

- Segunda a Sexta-feira, excluindo feriados, hora GMT:
- Horário normal de expediente: entre as 09:30 às 13:00 e das 14:30 às 18:30

Contactos para prestação do serviço

Este serviço pode ser efetuado através dos seguintes pontos de contacto:

- Nº de telefone de contacto: **+351 919 204 462**
- Email de contacto: support@primaverabss.com

Tempo de resposta

O tempo de resposta definido para tratamento dos IS representa o espaço temporal compreendido entre o registo do incidente de suporte e a altura em que os serviços de suporte garantem o contacto com o cliente de forma a responder, resolver ou contornar o problema reportado. Para efeitos do SLA, o tempo de resposta corresponde a horas úteis de acordo com o horário laboral regular do Support Center (09h30-18h30).

Garantimos a resposta, até 21 horas úteis, após o registo do incidente.

Recursos afetos para execução deste serviço

A realização deste serviço ficará a cargo do Support Center PRIMAVERA - 1ª linha de suporte.

Âmbito de disponibilização do serviço

Este tipo de serviço só vai ser disponibilizado aos clientes que adquirirem o pack de serviço ELEVATION Express.

Este serviço vai ser disponibilizado exclusivamente para o mercado Português. As condições do serviço aplicam-se apenas a este mercado.