

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	4
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 execução deste serviço diretamente ao mercado é da responsabilidade do Support Center da PRIMAVERA BSS.

Descrição abreviada dos serviços

Este serviço pressupõe a aquisição prévia de um pack de serviços por parte do cliente. A subscrição de um pack de incidentes por parte do cliente deverá ser efetuada através do portal da PRIMAVERA em www.primaverabss.com/express.

Descrição detalhada dos serviços

SUPORTE ELEVATION EXPRESS: ÂMBITO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Este tipo de serviço visa o apoio diretamente ao cliente final de questões estritamente relacionadas com o produto ELEVATION Express.

O serviço de suporte é disponibilizado através de contacto, via email, telefone e também via site, sendo privilegiado 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

O ELEVATION Express constitui 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 2 incidentes de suporte disponibilizados aquando da subscrição da solução têm a validade um prazo máximo para a sua utilização, podendo ser utilizados somente até 3 meses após a data da subscrição do ELEVATION Express.

Todo o serviço de suporte que o cliente possa vir a 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 Incidente de Suporte	40€*
Aquisição de Pack 5 Incidentes de Suporte	150€*
Aquisição de Pack de 10 Incidentes de Suporte	250€*

*Aos valores acima referidos acresce o IVA à taxa legal em vigor.

Para proceder à aquisição de um dos Packs de Incidentes de Suporte, descritos no ponto acima, deverá aceder ao portal da PRIMAVERA, em www.primaverabss.com/express e na respetiva área de suporte selecionar o Pack pretendido a avançar com o processo de compra.

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

Dados para proceder à compra de um pack de incidentes de suporte:

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 comunicações 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 comunicações 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:

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

Contactos para prestação do serviço

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

- Nº de telefone de contacto: +351 253 149 254 ou 707 020 035
- 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 (Service Level Agreement), 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 será disponibilizado aos clientes que adquiriram o pack de serviço ELEVATION Express.

Este serviço e as suas condições aplica-se exclusivamente ao mercado Português.