

SAP[®] Business
One

Escopo **Standard**



Líder em SAP Business One



Escopo Standard

- Fornecer indicadores e métricas sobre o atendimento do Suporte; ✓
- Fornecer Fluxo de Escalação para chamados; ✓
- Fornecer material de apoio para abertura de chamados; ✓
- Fornecer material explicativo do Fluxo de atendimento do Suporte; ✓
- Fornecer material explicativo do escopo de atuação do Suporte; ✓
- Fornecer FAQ com artigos conceituais e técnicos do SAP Business One e soluções complementares - add-ons; ✓
- Fornecer acesso ao Portal da SAP para consulta e download de notas técnicas e pacotes de instalação e atualização do SAP Business One; ✓
- Fornecer Newsletter mensal sobre mudanças de legislação e novidades do SAP Business One; ✓
- Fornecer pacotes de instalação e atualização com a documentação (Release Note) do SAP Business One e soluções complementares - add-ons; ✓

Líder em SAP Business One



Escopo Standard

- Solucionar, orientar e esclarecer sobre falhas de desenvolvimento e versão (BUG's) do SAP Business One; ✓
- Solucionar, orientar e esclarecer sobre falhas de desenvolvimento e versão (BUG's) em add-ons do SAP Business One; ✓
- Solucionar, orientar e esclarecer sobre falhas de desenvolvimento e versão (BUG's) de personalizações particulares de clientes no SAP Business One; ✓
- Acesso ao pacote Standard do EAD Ramo; ✓
- Fornecer SLA baseado na prioridade dos chamados com tempo de primeira resposta e solução; ✓
- Fornecer Plantão para atendimento emergencial fora do horário de expediente - de segunda a sexta-feira das 18:00h às 23:00h; ✓
- Solucionar, orientar e esclarecer sobre falhas e dúvidas de processos do negócio implementado no SAP Business One; ✓

Líder em SAP Business One



Escopo Standard

- Solucionar, orientar e esclarecer sobre falhas e dúvidas na administração do sistema e de sintonia entre o sistema SAP Business One, base de dados e sistema operacional; ✓
- Solucionar, orientar e esclarecer sobre falhas e dúvidas causados por manipulação do sistema - falhas operacionais no SAP Business One; ✓
- Solucionar, orientar e esclarecer sobre falhas e dúvidas em códigos e determinações de impostos no SAP Business One; ✓
- Solucionar, orientar e esclarecer sobre falhas e dúvidas em consultas de usuário e consultas formatadas no SAP Business One; ✓
- Solucionar, orientar e esclarecer sobre falhas e dúvidas em formas de pagamento no SAP Business One; ✓
- Solucionar, orientar e esclarecer sobre falhas e dúvidas em documentos de marketing no SAP Business One; ✓
- Solucionar, orientar e esclarecer sobre falhas e dúvidas em geração e estorno de transações no SAP Business One; ✓

Escopo Standard

- Solucionar, orientar e esclarecer sobre falhas e dúvidas em permissões de usuários no SAP Business One; ✓
- Solucionar, orientar e esclarecer sobre falhas e dúvidas na administração de itens no SAP Business One; ✓
- Solucionar, orientar e esclarecer sobre falhas e dúvidas no fluxo de caixa no SAP Business One; ✓
- Solucionar, orientar e esclarecer sobre falhas e dúvidas para criação de períodos contábeis do SAP Business One; ✓
- Solucionar, orientar e esclarecer sobre falhas e dúvidas sobre layouts de impressão em Crystal e PLD do SAP Business One; ✓
- Solucionar, orientar e esclarecer sobre falhas e dúvidas em relatórios padrões do sistema SAP Business One e soluções complementares add-ons do SAP Business One; ✓
- Solucionar, orientar e esclarecer sobre falhas e dúvidas em soluções complementares desenvolvidas especificamente para o cliente - add-ons personalizados do SAP Business One; ✓

Escopo Standard

- Solucionar, orientar e esclarecer sobre falhas e dúvidas em personalizações particulares e específicas do cliente como campos e consultas de usuário e formatadas no SAP Business One; ✓
- Solucionar, orientar e esclarecer sobre falhas e dúvida em geração de carga e alteração de dados mestres através de Data Transfer Workbench - DTW no SAP Business One; ✓
- Solucionar, orientar e esclarecer sobre falhas e dúvidas em validações e testes no SAP Business One de QA e testes; ✓
- Solucionar, orientar e esclarecer sobre falhas e dúvidas em obrigações e arquivos fiscais gerados no SAP Business One e por soluções complementares - add-ons; ✓
- Solucionar, orientar e esclarecer sobre falhas de parametrizações do SAP Business One e soluções complementares - add-ons; ✓
- Solucionar, orientar e esclarecer sobre falhas de personalizações do SAP Business One e soluções complementares - add-ons; ✓
- Realizar parametrizações básicas no SAP Business One e soluções complementares - add-ons com duração de até 2 horas; ✓

Escopo Standard

- Realizar overviews sobre módulos do SAP Business One a soluções complementares com duração de até 2 horas; ✓
- Realizar 1 sessão de dúvidas (Helpday) por mês sobre um tema específico ou geral do SAP Business One ou de soluções complementares - add-ons com duração de até 4 horas; ✓
- Realizar 1 reunião mensal de Status e Report de Suporte de até 1 hora; ✓
- Realizar atualizações de Patch Levels e Feature Packs de versões do SAP Business One, limitado a mesma versão e até 2 Patch Levels, e dentro do expediente do Suporte; ✓
- Realizar atualizações de soluções complementares do SAP Business One - add-ons dentro do expediente do Suporte. ✓