

SAP[®] Business
One

Comparativo de Escopos



Líder em SAP Business One



Escopo Comparativo

	EP	Standard	Premium
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;	✓	✓	✓
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;	✓	✓	✓

Líder em SAP Business One

Escopo Comparativo

	EP	Standard	Premium
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;	X	✓	✓
Fornecer Plantão para atendimento emergencial fora do horário de expediente - de segunda a sexta-feira das 18:00h às 23:00h;	X	✓	✓
Solucionar, orientar e esclarecer sobre falhas e dúvidas de processos do negócio implementado no SAP Business One;	X	✓	✓
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;	X	✓	✓
Solucionar, orientar e esclarecer sobre falhas e dúvidas causados por manipulação do sistema - falhas operacionais no SAP Business One;	X	✓	✓
Solucionar, orientar e esclarecer sobre falhas e dúvidas em códigos e determinações de impostos no SAP Business One;	X	✓	✓
Solucionar, orientar e esclarecer sobre falhas e dúvidas em consultas de usuário e consultas formatadas no SAP Business One;	X	✓	✓

Líder em SAP Business One



Escopo Comparativo

	EP	Standard	Premium
Solucionar, orientar e esclarecer sobre falhas e dúvidas em formas de pagamento no SAP Business One;	X	✓	✓
Solucionar, orientar e esclarecer sobre falhas e dúvidas em documentos de marketing no SAP Business One;	X	✓	✓
Solucionar, orientar e esclarecer sobre falhas e dúvidas em geração e estorno de transações no SAP Business One;	X	✓	✓
Solucionar, orientar e esclarecer sobre falhas e dúvidas em permissões de usuários no SAP Business One;	X	✓	✓
Solucionar, orientar e esclarecer sobre falhas e dúvidas na administração de itens no SAP Business One;	X	✓	✓
Solucionar, orientar e esclarecer sobre falhas e dúvidas no fluxo de caixa no SAP Business One;	X	✓	✓
Solucionar, orientar e esclarecer sobre falhas e dúvidas para criação de períodos contábeis do SAP Business One;	X	✓	✓
Solucionar, orientar e esclarecer sobre falhas e dúvidas sobre layouts de impressão em Crystal e PLD do SAP Business One;	X	✓	✓
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;	X	✓	✓
Solucionar, orientar e esclarecer sobre falhas e dúvidas em soluções complementares desenvolvidas especificamente para o cliente - add-ons personalizados do SAP Business One;	X	✓	✓

Líder em SAP Business One

Escopo Comparativo

	EP	Standard	Premium
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;	X	✓	✓
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;	X	✓	✓
Solucionar, orientar e esclarecer sobre falhas e dúvidas em validações e testes no SAP Business One de QA e testes;	X	✓	✓
Solucionar, orientar e esclarecer sobre falhas e dúvidas em obrigações e arquivos fiscais gerados no SAP Business One e por soluções complementares - add-ons;	X	✓	✓
Solucionar, orientar e esclarecer sobre falhas de parametrizações do SAP Business One e soluções complementares - add-ons;	X	✓	✓
Solucionar, orientar e esclarecer sobre falhas de personalizações do SAP Business One e soluções complementares - add-ons;	X	✓	✓
Realizar parametrizações básicas no SAP Business One e soluções complementares - add-ons com duração de até 2 horas;	X	✓	✓
Realizar overviews sobre módulos do SAP Business One a soluções complementares com duração de até 2 horas;	X	✓	✓

Líder em SAP Business One

Escopo Comparativo

	EP	Standard	Premium
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;	X	✓	✓
Realizar 1 reunião mensal de Status e Report de Suporte de até 1 hora;	X	✓	✓
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;	X	✓	✓
Realizar atualizações de soluções complementares do SAP Business One - add-ons dentro do expediente do Suporte;	X	✓	✓
Realizar Backup e Restore do Banco de Dados do SAP Business One - para clientes com servidor físico;	X	X	✓
Realizar a inserção, alteração e remoção de dados mestres via Data Transfer Workbench - DTW limitado a 2 horas;	X	X	✓
Criar códigos de impostos no SAP Business One com limite de duração de até 2 horas;	X	X	✓
Criar e ativar determinações de impostos com limite de duração de até 2 horas;	X	X	✓
Criar e alterar permissões de usuários do SAP Business One com limite de duração de até 2 horas;	X	X	✓
Criar Períodos Contábeis no SAP Business One com limite de duração de até 2 horas;	X	X	✓

Líder em SAP Business One

Escopo Comparativo

	EP	Standard	Premium
Configurar e alterar layouts bancários em soluções complementares - add-ons do SAP Business One com limite de duração de até 2 horas;	X	X	✓
Criar e alterar relatórios personalizados em Crystal Reports e PLD do SAP Business One com limite de duração de até 2 horas;	X	X	✓
Criar e alterar personalizações de usuário no SAP Business One como campos e consultas de usuário com limite de duração de até 2 horas;	X	X	✓
Migrar ou atualizar versão do SAP Business sem decorrência de BUG limitado a 1 por semestre dentro do expediente do Suporte;	X	X	✓
Acompanhar fechamentos de período do SAP Business One e solucionar, orientar e esclarecer possíveis falhas e dúvidas com limite de duração de até 4 horas;	X	X	✓
Acompanhar validações de obrigações e arquivos fiscais gerados no SAP Business e solucionar, orientar e esclarecer possíveis falhas e dúvidas com limite de duração de até 4 horas;	X	X	✓
Instalação do SAP Business One e soluções complementares - add-ons em servidores e estações com limite de duração de até 4 horas;	X	X	✓
Treinamentos de módulos do SAP Business One e soluções complementares - add-ons com limite de 1 por mês e duração de até 4 horas;	X	X	✓

Líder em SAP Business One

