

SaphetyDoc

EDI & Electronic Invoicing

SaphetyDoc Serviços Avançados - Suporte Especializado

Índice

Preçário de serviços	2
Apoio à plataforma SaphetyDoc	3
Instalação/reinstalação de sistemas de comunicação	4
Configuração do certificado	5
Pedidos especiais	6
Bolsa de horas	7
Taxa de urgência	9

Preçário de serviços

Plataforma	Código Produto	Nome do produto	Custo serviço + IVA (taxa legal em vigor)
SaphetyDoc	P35438	Apoio Portal SaphetyDoc	80
SaphetyDoc	P54669	Instalação/reinstalação de sistema comunicação	250
SaphetyDoc	P54670	Configuração certificado	80
SaphetyDoc	P54671	Pedidos especiais	Sob cotação
SaphetyDoc	P63695	Bolsa 4 horas	280
SaphetyDoc	P63473	Bolsa 8 horas	500
SaphetyDoc	P63696	Bolsa 24 horas	1200
SaphetyDoc	P63472	Bolsa 75 horas	3000
SaphetyDoc	P63471	Bolsa 150 horas	6000
SaphetyDoc	P54662	Taxa urgência	100

Apoio à plataforma SaphetyDoc

O serviço de apoio portal SaphetyDoc é realizado remotamente, em tempo real, a um utilizador.

Este serviço consiste no apoio funcional da plataforma, esclarecimento de dúvidas e acompanhamento na realização de ações, nomeadamente: processo de criação de fatura.

A aquisição deste serviço pressupõe a aceitação das seguintes condições:

- Serviço pré-pago;
- Apoio a um utilizador;
- Duração máxima do serviço de apoio: 1 hora;
- O equipamento utilizado deverá ter instalado o software TeamViewer na versão recomendada pela Saphety;
- O cliente deverá indicar data/hora pretendida para o apoio no momento da subscrição;
- A realização do apoio está sujeito a confirmação de agendamento por parte do Serviço de apoio a clientes da Saphety;
- SLA de entrega de serviço, após adjudicação formal/pagamento: até 3 dias úteis;
- O preço do serviço não inclui IVA à taxa legal em vigor.

Perante a inobservância dos pressupostos indicados, o serviço de apoio será suspenso sem haver lugar à obrigatoriedade de devolução dos valores pagos.

Preço: 80€ + IVA (à taxa legal em vigor).

Instalação/reinstalação de sistemas de comunicação

O serviço consiste na instalação/reinstalação de sistema de comunicação Saphety (Saphetybox ou Communicator).

Este serviço está sujeito a prévia validação e aceitação por parte da Saphety.

A aquisição deste serviço pressupõe a aceitação das seguintes condições:

- Serviço pré-pago;
- 1 Instalação/reinstalação por pedido;
- O equipamento utilizado deverá ter instalado o software TeamViewer na versão recomendada pela Saphety;
- O utilizador tem permissões/acesso necessárias às ações a realizar;
- O cliente deverá indicar data/hora pretendida para o apoio no momento da subscrição;
- Apresentação da documentação/dados necessários à validação do pedido (caso aplicável);
- A realização do apoio está sujeito a confirmação de agendamento por parte do serviço de apoio a clientes da Saphety;
- SLA de entrega de serviço, após adjudicação formal/pagamento: até 3 dias uteis;
- O preço do serviço não inclui IVA à taxa legal em vigor.

Perante a inobservância dos pressupostos indicados, o serviço de apoio será suspenso sem haver lugar à obrigatoriedade de devolução dos valores pagos.

Preço: 250€ + IVA (à taxa legal em vigor).

Configuração do certificado

O serviço consiste na configuração/alteração de certificado associado a plataforma de faturação electrónica da Saphety.

Este serviço está sujeito a prévia validação e aceitação por parte da Saphety.

A aquisição deste serviço pressupõe a aceitação das seguintes condições:

- Serviço pré-pago;
- 1 Configuração por pedido;
- O equipamento utilizado deverá ter instalado o software TeamViewer na versão recomendada pela Saphety;
- O utilizador tem permissões/acesso necessárias às ações a realizar;
- Cliente deverá indicar data/hora pretendida para o apoio no momento da subscrição;
- Apresentação da documentação/dados necessários à validação do pedido (caso aplicável);
- A realização do apoio está sujeito a confirmação de agendamento por parte do serviço de apoio a clientes da Saphety;
- SLA de entrega de serviço, após adjudicação formal/pagamento: até 3 dias uteis (entre as 11h-17h);
- Por norma, não são efetuadas trocas de certificados às sextas-feira;
- O preço do serviço não inclui IVA à taxa legal em vigor.

Perante a inobservância dos pressupostos indicados, o serviço de apoio será suspenso sem haver lugar à obrigatoriedade de devolução dos valores pagos.

Preço: 80€ + IVA (à taxa legal em vigor).

Pedidos especiais

Este serviço consiste na realização de ações não previstas na plataforma ou fora do âmbito do suporte (gratuito ou Serviços Avançados).

Todos os pedidos serão alvo de análise de viabilidade técnica, processual e legal, e em caso de aceitação, serão alvo de proposta comercial.

A aquisição deste serviço pressupõe a aceitação das seguintes condições:

- Serviço pré-pago;
- Pedido sujeito a análise prévia e confirmação de execução por parte do serviço de apoio a clientes da Saphety;
- Não aplicável a pedidos que comprometam o plano de gestão de desenvolvimento do produto, ou comportamento das funcionalidades disponíveis na plataforma;
- Não aplicável a suporte jurídico;
- Apresentação da documentação aplicável à validação do pedido (caso aplicável);
- As condições e prazo de entrega do serviço serão sujeitas a apresentação de proposta comercial;
- SLA de entrega de serviço: acordadas no processo de adjudicação de proposta;
- O preço do serviço não inclui IVA à taxa legal em vigor.

Perante a inobservância dos pressupostos indicados, o serviço de apoio será suspenso sem haver lugar à obrigatoriedade de devolução dos valores pagos.

Preço: a estimar em proposta comercial.

Bolsa de horas

Este serviço destina-se à aquisição prévia de uma bolsa de horas para realização de intervenções técnicas no âmbito do projeto do cliente a fim de agilizar o processo de desenvolvimento, através da redução dos tempos relativos ao processo comercial (elaboração de proposta comercial, adjudicação e pagamento do serviço).

Poderão ser enquadrados neste serviço pedidos que não alterem a lógica do projeto implementado nem exijam especificação de requisitos técnicos, nomeadamente configurações, alteração de configurações, pequenos desenvolvimentos, atualização de dados/status.

Todos os pedidos serão alvo de análise de viabilidade técnica, processual e legal e, em caso de aceitação, serão sujeitos à prévia aceitação do cliente.

A aquisição deste serviço pressupõe a aceitação das seguintes condições:

- Serviço pré-pago;
- Cada pedido individual enquadrável na bolsa de horas (pequenos desenvolvimentos/intervenções manuais) será sujeito a análise viabilidade e confirmação de aceitação de execução por parte da Saphety;
- Antes de proceder a realização da ação, o Cliente deverá aceitar formalmente as condições do serviço (condições, prazo, horas a descontar na bolsa de horas);
- Não aplicável a pedidos que comprometam o plano de gestão de desenvolvimento do produto, ou comportamento das funcionalidades disponíveis na plataforma;
- Não aplicável a suporte jurídico;
- No final do ano, é apresentado relatório de consumo de bolsa de horas. Findo o ano fiscal, as horas não consumidas transitam para o ano seguinte;
- SLA de entrega de serviço: acordadas no processo de adjudicação de proposta;
- O preço do serviço não inclui IVA à taxa legal em vigor.

Perante a inobservância dos pressupostos indicados, o serviço de apoio será suspenso sem haver lugar à obrigatoriedade de devolução dos valores pagos.

Preço:

Bolsa 4 horas - 280€ + IVA (à taxa legal em vigor);

Bolsa 8 horas - 500€ + IVA (à taxa legal em vigor);

Bolsa 24 horas - 1200€ + IVA (à taxa legal em vigor);

Bolsa 75 horas - 3000€ + IVA (à taxa legal em vigor);

Bolsa 150 horas - 6000€ + IVA (à taxa legal em vigor).

Taxa de urgência

O serviço destina-se à antecipação da data de entrega prevista de serviço de suporte (gratuito ou avançado).

A contratação da taxa de urgência pressupõe a prioritização do pedido e resolução em tempo inferior ao previsto no serviço standard (serviço gratuito) ou tratamento imediato (serviço avançado).

Este serviço está sujeito a prévia validação e aceitação por parte da Saphety.

A aquisição deste serviço pressupõe a aceitação das seguintes condições:

- Serviço pré-pago;
- A data/hora pretendida carece de validação e confirmação de aceitação por parte do serviço de apoio a clientes da Saphety;
- A taxa de urgência é aplicável à antecipação da entrega de serviço de suporte inferior ao SLA contratado. Podendo ser cobrada no âmbito do suporte standard gratuito, ou cumulativamente, no âmbito da contratação de Serviços Avançados;
- As condições e prazo de entrega do serviço estão sujeitas à apresentação de proposta comercial;
- SLA de entrega de serviço, após adjudicação formal/pagamento: até 3 dias uteis;
- O preço do serviço não inclui IVA à taxa legal em vigor.

Perante a inobservância dos pressupostos indicados, o serviço de apoio será suspenso sem haver lugar à obrigatoriedade de devolução dos valores pagos.

Preço: 100€ + IVA (à taxa legal em vigor).

saphety

saphety.com

