

SAP[®] Business
One

Escopo

ERP



Líder em SAP Business One



Escopo EP

- 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; ✓

Escopo EP

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;

✓