

BonitaBPM

CONTRATO DE NÍVEL DE SERVIÇO



Fácil acesso para o nível certo de especialização para identificar e solucionar questões técnicas

Maximize o retorno sobre o investimento com o Bonita BPM. Quando você precisa de resolução rápida para as questões técnicas para seus problemas técnicos, você tem acesso aos nossos especialistas técnicos, que estão diretamente ligados à equipe de Pesquisa e Desenvolvimento Bonitasoft.

Os serviços de suporte são projetados para tornar seu trabalho mais fácil. Selecione o suporte que melhor atenda às suas necessidades.

Bonitasoft Gold Support



Suporte web em um portal dedicado ao cliente

Inscreva-se no seu próprio portal do cliente Bonitasoft para abrir um ticket de suporte e acompanhar até a conclusão.



Respostas durante o horário comercial

Entre em contato com o Suporte Bonitasoft durante o horário comercial, das 09:00 às 17:00, de segunda à sexta-feira, no seu fuso horário, do horário do Pacífico ao horário da Europa Central.



Tempos de resposta garantidos

Obtenha uma resposta inicial dentro de 3 horas em dias úteis, de acordo com a gravidade do seu problema e criticidade.



Pedidos ilimitados

Enquanto o Contrato de Serviço estiver em vigor - cada pedido que você fizer obtém uma resposta.



Produção e apoio ao desenvolvimento

O suporte Bonitasoft reproduzirá o problema e investigará possíveis soluções. Se uma correção for necessária, você verá na versão seguinte.



Acesso direto ao Portal do Cliente Bonitasoft

Designe várias pessoas como pontos de contato oficiais, com senhas para o Portal do Cliente e que terão acesso ilimitado ao Suporte Bonitasoft.



Acesso ao Rastreador Bonitasoft

Acompanhe o andamento dos problemas e as últimas informações sobre a resolução pelo Rastreador Bonitasoft.

Suporte Platinum Bonitasoft

O Suporte Platinum inclui todos os recursos previstos no Suporte Gold, além de



Suporte telefônico

Entre em contato com um engenheiro de suporte Bonitasoft diretamente por telefone.



Suporte 24 horas por dia, 7 dias por semana

Obtenha uma resposta dentro de 2 horas para questões de missão 24/7 crítica no prazo de 2 dias úteis para questões de baixo impacto — incluindo feriados, independente do fuso horário.



5 contatos com acesso directo ao Portal do Cliente Bonitasoft

Designe até cinco pessoas para ter direitos de acesso ao Portal do Cliente para solicitar apoio.



Acesso ilimitado a todas as bases de conhecimento de suporte

Entre na Base de Conhecimento de Suporte Bonitasoft e veja se já existe uma solução para o problema atual.



Os engenheiros de suporte **Bonitasoft** são certificados no **Bonita BPM** e as tecnologias de apoio.

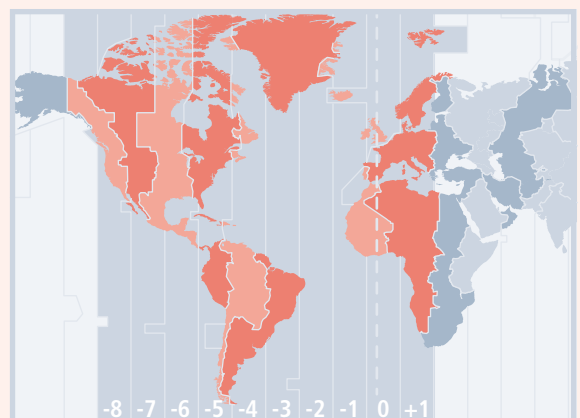
Eles trabalham com você para entender qualquer problema e do impacto que está a ter sobre o seu negócio - e para resolvê-lo rapidamente.

Nível de suporte

	Gold	Platinum
Portal de suporte dedicado	●	●
Horas de suporte	9:00-5:00 em dias úteis	24/7
Tempo de resposta para sistemas de gravidade 1	3 horas úteis	2 horas
Número de tickets	Ilimitado	Ilimitado
Patches	●	●
Número de contatos	2	5
Acesso à base de conhecimentos	Catálogo de Introdução	Unlimited access
Suporte por telefone		●

Suporte de fuso horário

Pacífico à Europa Central (área aproximadamente sombreada, das -8:00 to +1:00 GMT)



bonitasoft.com

Bonitasoft.com/blog
twitter.com/Bonitasoft
youtube.com/Bonitasoft
facebook.com/Bonitasoft

Bonitasoft A empresa Bonitasoft é a principal fornecedora de software de gerenciamento de processos empresariais em código aberto (BPM). Criada em 2009, pelos fundadores do projeto Bonita original, a empresa está democratizando o uso de BPMs em empresas de todos os tamanhos com uma solução intuitiva e poderosa, a ótimo preço.