

# SYNCRO SUPPORT PACK (SSP)

SUPPORT PACK,  
SIMPLIFIED AND  
NEAREST YOU.



## Support Pack Web

Helpdesk para soluções web/cloud.



## Support Pack Light

Clientes com soluções ERP, web/cloud e com necessidade de helpdesk.



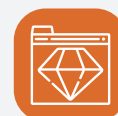
## Support Pack Business

Clientes com soluções ERP, web/cloud com mais necessidades de desenvolvimentos e helpdesk.



## Support Pack Comfort

Clientes com soluções ERP, web/cloud e com necessidade de acompanhamento completo, helpdesk e desenvolvimento.



## Support Pack Premium

Clientes com soluções ERP, web/cloud em constante evolução, com adaptações e desenvolvimentos, acompanhado de helpdesk.

**MAIS PRÓXIMOS**  
RUMO AO SUCESSO

## ✓ PACKS DE SUPORTE À MEDIDA

Criámos novos packs de suporte à sua medida. Desde a versão exclusivamente **web** à versão mais completa **premium**, a prioridade é aportar valor e estar mais próximos para esclarecer as suas dúvidas e resolver os seus problemas.

O mundo tecnológico avança todos os dias a grande velocidade e queremos que os seus negócios e a sua empresa sigam o mesmo ritmo.

Ao adquirir um Support Pack, passa a ter acesso a suporte e atendimento privilegiado a um preço competitivo.



### Pack Web



N.º Helpdesk (até 15 min)  
**10**

N.º Pedidos (até 1h)  
**2**

N.º Visitas Presenciais  
**-**

Upgrade versões  
**-**

Helpdesk (digital)



Helpdesk (call)



Helpdesk (remote access)



Presencial



### Pack Light



N.º Helpdesk (até 15 min)  
**10**

N.º Pedidos (até 2h)  
**5**

N.º Visitas Presenciais  
**-**

Upgrade versão  
**1**

Helpdesk (digital)



Helpdesk (call)



Helpdesk (remote access)



Presencial



### Pack Business



N.º Helpdesk (até 15 min)  
**10**

N.º Pedidos (até 2h)  
**10**

N.º Visitas Presenciais (4h)  
**1**

Upgrade versão  
**1**

Helpdesk (digital)



Helpdesk (call)



Helpdesk (remote access)



Presencial



### Pack Comfort



N.º Helpdesk (até 15 min)  
**20**

N.º Pedidos (até 2h)  
**25**

N.º Visitas Presenciais (4h)  
**2**

Upgrade versão  
**2**

Helpdesk (digital)



Helpdesk (call)



Helpdesk (remote access)



Presencial



### Pack Premium



N.º Helpdesk (até 15 min)  
**20**

N.º Pedidos (até 2h)  
**45**

N.º Visitas Presenciais (4h)  
**4**

Upgrade versão  
**2**

Helpdesk (digital)



Helpdesk (call)



Helpdesk (remote access)



Presencial



## ✓ ADD-ON'S



- ADD ON 5 PEDIDOS
- ADD-ON 10 PEDIDOS
- ADD-ON 20 PEDIDOS
- ADD-ON 10 HELPDESK
- ADD-ON 20 HELPDESK
- ATENDIMENTO 24X7





## ✓ ADD-ON'S

- +** **MONITOR Base\***

  - Monitorização Proactiva
  - 1 colector on-site
  - 25 nós + numero ilimitado de testes "Standard" sobre cada nó
  - Dashboard de incidentes activos (http)
  - Dashboard de estado global de sistemas (http)
  - Consola de cliente
  - 5 testes de monitorização off-site
  - Notificações automatizadas por email para técnico/equipa Local
  - Relatório Mensal de disponibilidades – sistemas e testes
  
- +** **MONITOR Me\***

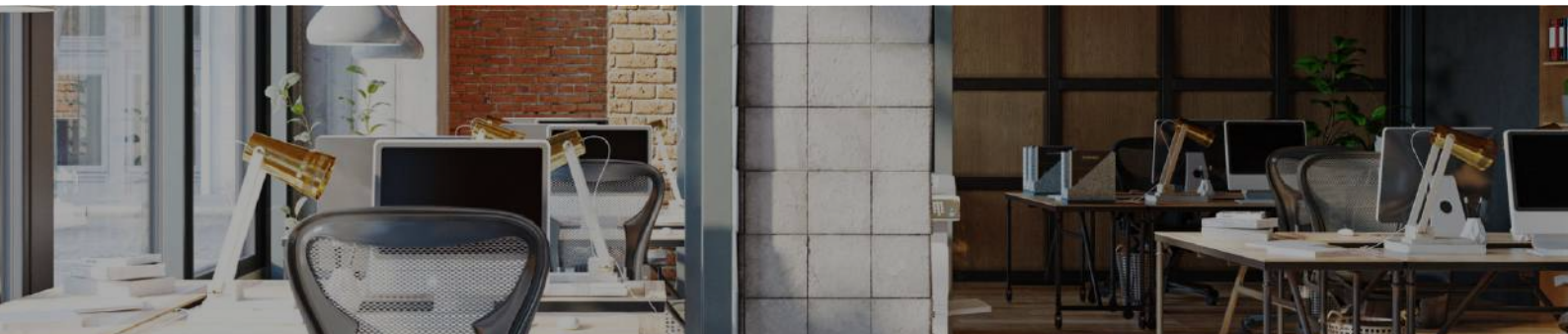
  - Monitorização Proactiva
  - 1 colector on-site
  - 25 nós + numero ilimitado de testes "Standard" sobre cada nó
  - Dashboard de incidentes activos (http)
  - Dashboard de estado global de sistemas (http)
  - Consola de cliente
  - 5 testes de monitorização off-site
  - Notificações automatizadas por email para técnico/equipa Local
  - Relatório Mensal de disponibilidades – sistemas e testes
  - Acompanhamento de alarmística e notificação de segunda linha
  - "Morning Report" – Relatório diário matinal, com os incidentes ativos na manhã
  - "Sunset Report" - Relatório diário de final de dia, com histórico de eventos das últimas 24 horas
  
- +** **PHC SQL BACKUP Master**

  - Backup BDs SQL
  - Backup automático de base de dados PHC com periodicidade programada.
  - Envio dos ficheiros para disco local e/ou cloud (contratada pelo cliente: Dropbox, standard FTP, Google Drive e Microsoft OneDrive.)

*\*Notas: Poderão ser incluídos + nós, + colectores e horário alargado (sob consulta)*







## ✓ NOTAS

- **Pack Web** é dirigido a clientes com soluções *web* e plataformas de faturação em *cloud*.
- **Pack Light** é indicado para clientes com ERP e soluções *web*.
- **Pack Business, Comfort e Premium** disponibilizam serviços profissionais de *End User, Web, ERP, Helpdesk, Suporte Remoto* e/ou Presencial.

### Tipos de Pedidos:

**Helpdesk** - é considerado qualquer apoio com resolução até 15 min

**Pedido** - refere-se a suporte de software ERP/faturação (no caso da Infosyncro ser o parceiro da marca) e suporte a *web & mobile solutions* implementadas/geridas pela Infosyncro.

(Se o **Pedido** implicar uma tarefa ou desenvolvimento com mais de 2 horas (1 hora pack web) não está abrangido no pack sendo orçamentado à parte)

**Visitas Presenciais** - *On Site* limitadas a 4 horas e incluem deslocação

**Upgrade** - Atualização da versão PHC do cliente, com PHC ON ativo

**PHC ON** - Atualização do código PHC ON anual

### Serviços / Pedidos disponíveis apenas nos Support Pack Business, Comfort e Premium:

**Pedido EU (END USER)** - limitado a 60 minutos. Serviços de suporte a incidentes em postos ou equipamentos de utilizador. Estes serviços são REACTIVOS, asseguram resposta a problemas relacionados com equipamentos *End User* (sem SLA). (limitado a um máximo de 60 minutos, cada período adicional será consumido + 1 PAT do SSP (e assim sucessivamente))

**Pedido ES (ENTERPRISE SUPPORT)** - limitado a 30 minutos. Serviços de suporte a incidentes na plataforma do cliente, disponíveis em toda a gama de integração de sistemas. Estes serviços são REACTIVOS, asseguram resposta a problemas relacionados com plataforma e Sistemas (sem SLA). (limitado a um máximo de 30 minutos, cada período adicional será consumido + 1 PAT do SSP (e assim sucessivamente))

Os **PATs** podem ser registados online, através da plataforma de suporte da Infosyncro, ou via telefone. Cada **PAT** refere-se apenas a um assunto.

Os **Support Pack** são anuais: no caso de chegar à data de renovação com saldo de PATs, ao renovar para um novo pack, o saldo transita.

Em qualquer um dos **Support Pack**, quando os Pedidos ou Helpdesk chegam ao limite, o cliente pode adquirir **ADD-ON's** específicos com adicionais.

**24/7:** o cliente pode adquirir a opção de 24/7 como **ADD-ON** ao **Support Pack**, sendo o seu valor mensal, podendo ser ativado ou inativado mensalmente, sempre que necessário.

