

Versão do Documento: P06.PT.2021825.03

Data Efetiva do Documento: 10/09/2021

SLA

ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

Este documento contém o Acordo de Nível de Serviço da Xpand IT para o seguinte produto:

- Extensão Write-Back para Tableau

Assim que for criado um pedido de apoio através dos canais de apoio disponíveis, responderemos no prazo de 24 horas úteis a partir do momento do seu pedido. O nosso objetivo é responder à maioria das solicitações no mesmo dia útil. Embora a Xpand IT faça esforços razoáveis para providenciar apoio de acordo com este Acordo de Nível de Serviço, não será responsável por quaisquer atrasos causados pelo cliente ou por outras razões além do controlo da Xpand IT.

HORÁRIO DE EXPEDIENTE E TEMPO DE RESPOSTA

O horário de expediente da Xpand IT é das 10h00 às 19h00 CET, de segunda a sexta-feira. O nosso escritório está encerrado nos feriados nacionais indicados [neste](#) calendário para Portugal. Todos os pedidos de apoio serão respondidos no prazo de 24 horas úteis, exceto feriados nacionais. Monitorizamos constantemente os nossos canais de apoio para qualquer situação crítica.

CANAIS DE APOIO

Pode pedir apoio:

- Submetendo um ticket através da extensão Write-Back

O SUPORTE XPAND IT INCLUI:

- Assistência na configuração de produtos Xpand IT
- Diretrizes e melhores práticas em produtos Xpand IT
- Ajuda na solução de problemas de produtos Xpand IT
- Ajuda com problemas decorrentes de atualizações de produtos Xpand IT

O SUPORTE XPAND IT NÃO INCLUI:

- Apoio via telefone
- Formação de produto
- Apoio para configurações não relacionadas com um produto Xpand IT
- Ajuda com a programação para uma API do produto
- Apoio em qualquer idioma que não o Inglês ou Português.