



Standard e Priority Pack

Úteis quando o parceiro está sobrecarregado ou quando o cliente requer uma intervenção mais técnica e aprofundada da equipa interna da software house.

- Serviços pontuais, pré-pagos e válidos por um período contínuo de 6 meses após a data de aquisição (não acumuláveis).
- Executados integralmente pela ARTSOFT.
- Sem comissão para o parceiro.
- Foco em situações ocasionais, atualizações ou necessidades imediatas.

Essential, Business e Enterprise Plan

O cliente beneficia de um serviço direto e certificado; o parceiro ganha previsibilidade e receita recorrente.

- Serviços mensais recorrentes (horas não acumuláveis).
- Executados pela ARTSOFT, com relatórios e contacto estruturados.
- O parceiro recebe 10% de margem sobre o valor do plano ativo, mesmo sem executar o serviço.
- Subscrição mínima de 6 meses, com pagamento por débito direto mensal ou faturação anual tradicional.
- Transição reversível - O parceiro pode retomar o controlo quando quiser, com passagem normal de trabalho.

UMA EVOLUÇÃO QUE REFORÇA O ECOSISTEMA ARTSOFT



O mercado exige respostas mais rápidas, previsíveis e consistentes. Com os novos ARTSOFT Service Packs e Service Plans, a ARTSOFT dá um passo estratégico: Aumentar a capacidade de suporte ao cliente e gerar nova receita para o canal de parceiros. Este modelo surgiu do feedback de vários parceiros que procuravam formas de complementar a capacidade técnica, reforçar previsibilidade ou acelerar o seu crescimento com o apoio direto da ARTSOFT. Cada parceiro deve avaliar se este modelo se ajusta à sua realidade e à dos seus clientes - Sempre com a mesma missão: Crescer juntos, com proximidade e confiança.

ARTSOFT PARTNER SERVICE MODEL



	STANDARD Pack	PRIORITY Pack	ESSENTIAL Plan	BUSINESS Plan	ENTERPRISE Plan
TEMPO RESPOSTA	Conforme disponibilidade	< 24h	< 12h	< 8h	< 4h
APOIO E SUPORTE	Pay-per-use	Pay-per-use	Suporte Pontual (a)	Suporte Moderado (b)	Suporte Intensivo (c)
CANAIS	E-mail	E-mail + Phone	E-mail	E-mail + Phone	E-mail + Phone
REPORTS	✕	✕	Trimestral	Mensal	Mensal
WEBINARS & FORMAÇÃO	✕	✕	✕	25% desconto	50% desconto + 1 inscrição gratuita
TÉCNICO DE SERVIÇO DEDICADO	✕	✕	✕	Remote	Onsite
	A partir de 618€/10h	A partir de 680€/10h	99€/mês	396€/mês	725€/mês
	✕	✕	60€/hora extra	55€/hora extra	50€/hora extra

(a) Suporte Pontual - 2 horas por mês - indicado para dar apoio a necessidades regulares e ocasionais.

(b) Suporte Moderado - 8 horas por mês — para assegurar resposta eficaz às necessidades recorrentes do dia a dia.

(c) Suporte Intensivo - 16 horas por mês - para garantir um acompanhamento contínuo e consistente.

Os valores apresentados são indicativos. Horas adicionais a incluir conforme tabela em vigor.

Valores extra aplicam-se quando são ultrapassadas as horas incluídas no plano durante o período de referência trimestral.

INCLUI

- Suporte funcional e técnico ao ERP ARTSOFT.
- Acompanhamento personalizado e Relatórios de consumo.
- Esclarecimento de dúvidas e orientação sobre funcionalidades.
- Resolução de erros de funcionamento.
- Apoio na atualização de versões (quando previamente acordado).
- Apoio à integração com outros sistemas (quando contratualizado).
- Especificação de software à medida.
- Formação a colaboradores (quando acordado).
- Suporte ARTSOFT disponível dias úteis, das 09h às 13h e das 14h às 18h.
- 10% margem nos planos Essential, Business e Enterprise.
- Débito direto mensal ou faturação anual tradicional.

O que não inclui:

Intervenções em infraestruturas, redes ou hardware;
Suporte a software de terceiros;
Consultoria estratégica, contabilística ou fiscal;
Implementação de módulos ou desenvolvimentos com mais de 4h de implementação.
As horas podem ser acumuláveis dentro do mesmo trimestre civil. Após esse período, o saldo não utilizado expira e deixa de ser elegível para utilização no próximo trimestre civil.

TEMPOS DE RESPOSTA E RESOLUÇÃO

TIPO SOLICITAÇÃO	STANDARD Pack	PRIORITY Pack	ESSENTIAL Plan	BUSINESS Plan	ENTERPRISE Plan
TEMPO RESPOSTA (CRÍTICO)	Conforme disponibilidade	<24h úteis	< 12h úteis	< 8h úteis	< 4h úteis
TEMPO RESPOSTA (NORMAL)	Conforme disponibilidade	<48h úteis	<24h úteis	< 16h úteis	< 8h úteis
TEMPO RESOLUÇÃO	Conforme disponibilidade	<72h úteis	<48h úteis	<36h úteis	<24h úteis