



REMOTE ADMINISTRATION AND ACCESS DELEGATION  
**SOLUÇÃO RAAD DE AUTOMAÇÃO COM DELEGAÇÃO**

**É compromisso da RAAD fornecer todo suporte técnico aos clientes, sempre que necessário. Quer dizer, nós cuidamos do seu suporte técnico para você poder cuidar do seu negócio.**

## **MANUTENÇÃO DE SOFTWARE E SUPORTE TÉCNICO**

A RAAD mantém uma equipe técnica trabalhando na evolução e melhoria constante de seus produtos, para que estes estejam sempre na liderança do mercado de Automação de TI.

O suporte técnico e manutenção são prestados pelo período de 12 (doze) meses a partir da aquisição, via "Mesa de Apoio", das 09:00h às 18:00h:



Por telefone: **+55 11 2985 8898**



Por e-mail: **[support@raad.solutions](mailto:support@raad.solutions)**

Nas seguintes modalidades:

**Suporte Técnico Básico da RAAD** - horário comercial, 5 dias por semana, 8 horas por dia.

**Suporte Técnico Avançado da RAAD** - de acordo com as necessidades específicas.

O serviço de Manutenção do Software RAAD inclui:

- +** Novos "Releases" do RAAD e sua documentação.
- +** Novas "Versões" do RAAD e sua documentação.

Os novos "Releases" e "Versões" serão fornecidos imediatamente para "download", a contar da data de seu lançamento oficial em nosso website: **[www.raad.solutions](http://www.raad.solutions)**.

Adicionalmente, nosso Suporte Técnico também oferece:

- +** Resolução de dúvidas de operação.
- +** Informações relevantes sobre o funcionamento e uso do RAAD.
- +** Operação assistida por telefone, na atualização de novas "Versões" e "Releases".

A RAAD prestará ao cliente o suporte técnico para os softwares adquiridos, assegurando-lhe a resolução e/ou correção de problemas reportados durante o período contratado na aquisição da solução, segundo critérios técnicos, descritos a seguir:

### DEFINIÇÃO DOS NÍVEIS DE “SEVERIDADE” DO CHAMADO DE SUPORTE TÉCNICO.

SEVERIDADE	DEFINIÇÕES DAS SEVERIDADES
1	A solução RAAD não roda (não funciona) e não há forma de operação alternativa. Esta falha de funcionamento traz impacto direto no negócio do cliente.
2	A solução RAAD roda (funciona) de forma inadequada, comprometendo sua utilização. Este funcionamento inadequado traz impacto direto no negócio do cliente.
3	A solução RAAD roda (funciona) de forma inadequada, comprometendo sua utilização.
4	A solução RAAD roda (funciona) de forma inadequada, mas não compromete sua utilização.
5	A solução RAAD roda (funciona) de forma conveniente e o chamado técnico é uma dúvida de configuração ou utilização.

### DEFINIÇÃO DO “ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO” (SLA).

SEVERIDADE	TEMPO DE RESPOSTA E ATUALIZAÇÃO	TIPO E FORMA DE CONTATO	RESOLUÇÃO
1	Retorno em até 30 minutos. Atualização a cada hora	Contato telefônico contínuo e exclusivo	O início da identificação da “Causa Raiz” do problema, bem como o início do trabalho de sua resolução, ocorre imediatamente a partir do 1º contato.
2	Retorno em até 30 minutos. Atualização a cada hora	Contato telefônico contínuo e exclusivo	O início da identificação da “Causa Raiz” do problema, bem como o início do trabalho de sua resolução, ocorre imediatamente a partir do 1º contato.
3	Retorno em até 1 dia útil. Atualização diária	Contato telefônico	O início da identificação da “Causa Raiz” do problema, bem como o início do trabalho de sua resolução, ocorre imediatamente a partir do 1º contato.
4	Retorno em até 2 dias úteis. Atualização diária	Contato por e-mail	O início da identificação da “Causa Raiz” do problema, ocorre imediatamente a partir do 1º contato.
5	Retorno em até 3 dias úteis.	Contato por e-mail	De acordo com a disponibilidade da equipe técnica.



Monte sua solução RAAD sob medida e faça de sua equipe de TI um time campeão!

[www.raad.solutions](http://www.raad.solutions)

2215 South 3rd street - suite 201,  
Jacksonville Beach, FL, USA, ZIP 32250  
Phone (USA): +1 904-534-7252

Avenida Moaci, 525 - salas 407 e 408 - Moema  
São Paulo, SP, Brasil, CEP 04083-001  
Fone (Brasil): +55 11 2985-8898