Suporte Técnico - Regras do Suporte Estendido

Apenas para períodos FORA DO EXPEDIENTE normal da DeMaria

- Dias de semana: das 17 às 22 horas[1]
- Finais de semana e feriado: das 8 às 12 horas e das 14 às 18 horas[1]
- Serviço agendado conforme disponibilidade, em blocos de 1 horas

Serviço não gratuito:

- Para clientes com contrato mensal: 25% do SPI[2] por hora[3]
- Para clientes sem contrato: 50% do SPI por hora
- Cobrado na próxima fatura
- Atendimento de até 10 minutos, não serão cobrados
- Integra do contrato mensal: https://www.demaria.com.br/contratos/ctr-supse1-1.pdf

1) Horário de Brasília. Clientes fora deste fuso horário tem franquia (AC - 2 horas, AM - 1 hora)
2) SPI = índice para suporte técnico do contrato de licenciamento DeMaria
3) Pacote mínimo mensal de 4 horas, totalizando 1 SPI