

	<b>CONCEITOS DE SERVIÇO</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
<b>A</b>	<b>ADMINISTRATION FEE 1</b>	Serviço de Gestão de Dispositivos (DRS)
	<b>ADVANCED INSTALLATION</b>	O serviço de Instalação Avançada da Canon oferece a flexibilidade da configuração do dispositivo no local, para além da configuração padrão do Canon, quando a configuração do dispositivo remotamente não é viável. Será realizado por um técnico Canon
	<b>ADVANCED INSTALLATION@E</b>	Instalação Avançada, Licença de Ativação
	<b>ADVANCED OPERATOR MAINTENANCE TRAINING</b>	Formação avançada para operadores de equipamentos de produção
<b>B</b>	<b>B/W TONER INCLUDED</b>	Toner preto incluído
	<b>BASIC CARRIER INSTALLATION</b>	O Serviço de Instalação Básica da Canon disponibiliza a configuração básica do dispositivo no centro de pré-instalação e a entrega no local acordado para que os clientes possam usar os seus próprios recursos para configurar o dispositivo
	<b>BOOKLET MAKER SUPPORT</b>	Manutenção e suporte, BOOKLET
	<b>BOOKLET MAKER-HI SUPPORT</b>	Manutenção e suporte, BOOKLET -H1
	<b>BOOKLET TRIMMER SUPPORT</b>	Manutenção e suporte, BOOKLET TRIMMER
	<b>BOX DROP</b>	O serviço de instalação Box Drop oferece a entrega de produtos, na sua caixa, dos nossos armazéns para uma localização acordada, permitindo aos clientes desempacotar, configurar e ligar o dispositivo à rede utilizando os seus próprios recursos e conhecimentos
	<b>BUSINESS RELATIONSHIP MANAGEMENT - CSM</b>	Um gestor de atendimento ao cliente (CSM) é um recurso especializado contratado para gerir a solução Canon, proporcionando uma gestão proativa na prestação de serviços e no valor do negócio. É o único ponto de contacto do cliente para todas as questões operacionais. Fornecem relatórios detalhados para rever o desempenho da solução no ambiente do cliente e garantir o cumprimento da política de otimização de MPS acordada
<b>BUSINESS RELATIONSHIP MANAGEMENT - FM</b>	Este serviço fornece um único ponto de contacto para todas as questões de gestão do parque de dispositivos e escalonamento de incidentes. Inclui a elaboração de relatórios de gestão do parque para que o cliente possa obter o maior valor da sua solução de impressão, de acordo com a sua política de otimização de MPS	
<b>C</b>	<b>CANON SERVICE PLAN - HIGH VOLUME</b>	Serviço de Instalação Avançada do Canon para Equipamentos de Alto Volume. Oferece a flexibilidade da configuração do dispositivo no local, para além da configuração padrão do Canon, quando a configuração do dispositivo remotamente não é viável. Será realizado por um técnico Canon
	<b>CANON SOFTWARE SUPPORT</b>	Manutenção e Suporte de Soluções, Suporte a Software Canon
	<b>CANON SOFTWARE SUPPORT BRONZE</b>	Manutenção e Suporte de Soluções, Suporte a Software Canon, Nível de Serviço BRONZE
	<b>CANON SOFTWARE SUPPORT GOLD</b>	Manutenção e Suporte de Soluções, Suporte a Software Canon, Nível de Serviço GOLD
	<b>CANON SOFTWARE SUPPORT PLATINUM</b>	Manutenção e Suporte de Soluções, Suporte a Software Canon, Nível de Serviço PLATINUM
	<b>CANON SOFTWARE SUPPORT SILVER</b>	Manutenção e Suporte de Soluções, Suporte a Software Canon, Nível de Serviço SILVER
	<b>COLOUR MANAGEMENT - CALIBRATION</b>	Gestão de Cores, Calibração
	<b>COLOUR MANAGEMENT - PROFILING</b>	Gestão de Cores, Perfis

CONCEITOS DE SERVIÇO	DESCRIÇÃO
<b>COLOUR MANAGEMENT - WORKFLOW</b>	Gestão de Cores, Fluxos de Trabalho
<b>COLOUR TONER INCLUDED</b>	Toner de cor incluído
<b>CONNECTIVITY SUPPORT ADVANCED</b>	Suporte para as funções de conectividade de rede, nível avançado
<b>CONNECTIVITY SUPPORT STANDARD</b>	Suporte para as funções de conectividade de rede, nível padrão
<b>CONSUMABLES RECYCLING MANAGEMENT SERVICE</b>	Recolha e envio para tratamento das embalagens vazias de consumíveis
<b>CUSTOMER REPORTING SERVICE</b>	O Serviço de Relatórios de Cliente fornece relatórios que mostram o progresso contínuo no desempenho da impressão e da digitalização. Os relatórios incluem detalhes relativos aos principais indicadores de desempenho (KPI), tal como indicado no início do contrato
<b>CUSTOMER TRAINING SERVICE</b>	Serviço de formação de clientes
<b>CWC PROC AUTOMATION APPLICATION MGMT</b>	N/A
<b>CWC PROC AUTOMATION LEARN &amp; EXPERIENCE</b>	Canon's Learning and Experience Pack for Cloud Workspace Collaboration - Process Automation é um conjunto de serviços profissionais de 3 dias que permitem aos administradores e utilizadores da sua organização familiarizarem-se com a solução e receberem ajuda para a configurar.
<b>CWC PROC AUTOMATION ONBOARDING</b>	Canon's Onboarding for Cloud Workspace Collaboration - Process Automation permite a configuração inicial da solução, a implementação em dispositivos/scanners de rede Canon compatíveis (ScanFront) e incorpora instruções práticas básicas para o administrador de TI, permitindo ao cliente realizar a manutenção da solução.
<b>D DATA REMOVAL - Hard disk destruction</b>	Eliminação de dados - remoção e destruição certificada do disco rígido
<b>DATA REMOVAL - Hard disk handover</b>	Eliminação de dados - remoção e entrega do disco rígido ao cliente
<b>DATA REMOVAL - Secure data erase</b>	Data Erasure – eliminação de dados em vários locais de um dispositivo, disco rígido, etc ...
<b>DEVICE HARDENING SERVICE</b>	Serviço de Proteção de Dados de Dispositivos
<b>DEVICE HARDENING SERVICE @E</b>	Serviço de Proteção de Dados de Dispositivos, Licença de Ativação
<b>DEVICE MANAGEMENT (OPT OUT FEE)</b>	Serviço de gestão manual de dispositivos
<b>DEVICE MANAGEMENT SERVICE</b>	Serviço de gestão automática de dispositivos
<b>DEVICE MANAGEMENT SERVICE FLAT RATE</b>	Serviço de gestão automática de dispositivos com taxa fixa
<b>DEVICE MOVEMENT BETWEEN LOCATIONS</b>	Deslocação de um dispositivo entre diferentes localizações
<b>DEVICE MOVEMENT WITHIN A BUILDING</b>	Mover um dispositivo dentro do mesmo edifício
<b>DRUMS INCLUDED</b>	Tambores incluídos
<b>E MAINTENANCE SUPPORT ADVANCED</b>	Suporte avançado para solução de monitorização remota de dispositivos
<b>MAINTENANCE SUPPORT STANDARD</b>	Suporte padrão para solução de monitorização remota de dispositivos

CONCEITOS DE SERVIÇO	DESCRIÇÃO
<b>ENTERPRISE SERVICE DESK (ASD)</b>	Enterprise Service Desk - Application Support Desk (ASD). O Serviço de Suporte a Aplicações (ASD) está aberto 24 horas por dia, proporcionando aos clientes um suporte de software global centralizado. O ASD trabalha com o serviço de TI do cliente para resolver problemas, executar pedidos de alteração de aplicações, iniciar a resolução de problemas de software e gerir incidentes críticos.
<b>ENTERPRISE SERVICE DESK (REM)</b>	Enterprise Service Desk - Remote Event Monitoring (REM) foi concebido para fornecer monitorização remota proativa centralizada e suporte à infraestrutura e aplicações de impressão geridas pelo cliente. A monitorização proativa visa fornecer uma avaliação completa do tráfego e das funções da rede de impressão gerida, fornecendo as informações necessárias para planejar e evitar potenciais problemas. A Canon fornece proativamente ferramentas e suporte que nos permitem responder a eventos antes de ocorrerem, com uma solução remota em nome do cliente.
<b>ENTERPRISE SERVICE DESK (SPOC)</b>	Enterprise Service Desk - Single Point of Contact (SPOC). O SPOC do ESD é um centro de comunicações cujo objetivo é proporcionar um único ponto de contacto global entre a Canon e os seus colaboradores e parceiros de negócio. O objetivo do único ponto de contacto é garantir que os utilizadores recebem a ajuda e suporte certos no momento certo.
<b>ENTITLEMENT PACK (TONER &amp; STAPLES INCL.)</b>	Pack de cobertura (toner e agrafos incluídos)
<b>ENTITLEMENT PACK (TONER EXCLUDED)</b>	Pack de cobertura (toner excluído)
<b>ENTITLEMENT PACK (TONER INCLUDED)</b>	Pack de cobertura (toner incluído)
<b>EXPENSES INCLUDED</b>	Despesas de viagem incluídas
<b>F FLEET MANAGEMENT</b>	O Serviços de Gestão de Parque (FM) tem como objetivo de fornecer aos clientes a garantia de que o seu parque de dispositivos: <ul style="list-style-type: none"> <li>- É monitorizado e otimizado;</li> <li>- Está continuamente disponível;</li> <li>- Tem capacidade suficiente;</li> <li>- Está protegido contra ameaças à segurança;</li> <li>- Está a cumprir os objetivos de sustentabilidade dos clientes.</li> </ul>
<b>FREIGHT &amp; DELIVERY - UP TO 50KG</b>	Transporte e entrega, até 50 kg
<b>FULL SERVICE ENTITLEMENT PACK</b>	Serviço de manutenção e suporte, inclui mão-de-obra, peças e deslocação. Cabeça de impressão incluída; consumíveis excluídos (COMPLETO)
<b>FULL SERVICE ENTITLEMENT PACK (METERED)</b>	Serviço de manutenção e suporte, inclui consumíveis, mão-de-obra, peças e deslocações
<b>FULL SERVICE ENTITLEMENT PACK CHARGES</b>	Encargos associados ao pacote FULL
<b>H HELPDESK LOCAL</b>	Helpdesk local
<b>HOLE PUNCHER SUPPORT</b>	Manutenção e suporte, HOLE PUNCHER
<b>HW COVERAGE HOURS 12 x 5</b>	Cobertura de 12 x 5 (HW), 12 horas por dia, 5 dias por semana
<b>HW COVERAGE HOURS 8 x 5</b>	Cobertura de 8 x 5 (HW), 8 horas por dia, 5 dias por semana
<b>I INK INCLUDED</b>	Tinta incluída
<b>INSERTER SUPPORT</b>	Manutenção e suporte, INSERTER
<b>INSTALLATION</b>	Instalação
<b>INSTALLATION - WORKGROUP LASER</b>	Instalação de dispositivos LBP/MF

CONCEITOS DE SERVIÇO	DESCRIÇÃO
<b>INSTALLATION ACCESSORY</b>	Instalação de acessórios
<b>INTERNAL CONTROLLER CONFIG</b>	Configurar um controlador de impressão interno
<b>IR SOFTWARE ADMINISTRATION TRAINING</b>	Formação de software de equipamento imageRUNNER
<b>IR SOFTWARE CONFIGURATION</b>	Configurar software de equipamento imageRUNNER
<b>IR SOFTWARE INSTALLATION</b>	Instalação de software de equipamento imageRUNNER
<b>IT SERVICE MANAGEMENT DISCOVERY ASSESS</b>	Este serviço inclui uma análise de alto nível da infraestrutura de TI e equipamentos de impressão atualmente instalados no cliente. Trabalhando em estreita colaboração com o cliente, será elaborado um relatório sobre os atuais processos de gestão de serviços de TI em torno do serviço de impressão. Este relatório inclui conclusões e recomendações com possíveis melhorias no ambiente de impressão.
<b>L</b> <b>LABOUR INCLUDED</b>	Trabalho incluído
<b>LABOUR INCLUDED (SW)</b>	Mão-de-obra incluída (software)
<b>LITE SERVICE ENTITLEMENT PACK</b>	Serviço de manutenção e apoio, inclui mão-de-obra, peças e deslocação. Consumíveis e cabeça de impressão excluídos (LITE)
<b>LITE SERVICE ENTITLEMENT PACK (METERED)</b>	Serviço de manutenção e suporte, inclui consumíveis (exceto tintas), mão-de-obra, peças e deslocamento.
<b>LITE SERVICE ENTITLEMENT PACK CHARGES</b>	Encargos associados ao pacote LITE
<b>M</b> <b>MAC - relocation (de-install)</b>	Desinstalar dispositivos para movimentação de local
<b>MAINTENANCE CARTRIDGE INCLUDED</b>	Cartucho de manutenção incluído
<b>MFP SCANNER OPTIONS</b>	Opções de digitalização do MFP
<b>MULTI VENDOR MANAGEMENT SERVICES</b>	Os serviços de gestão multifornecedores da Canon permitem que os clientes consolidem todas as atividades dos seus fornecedores de impressão num único ponto de contacto que a Canon irá gerir. Em conjunto, estas atividades fornecem um serviço completo de gestão de vários fornecedores, incluindo os nossos serviços proativos de gestão de dispositivos; monitorização e fornecimento de consumíveis; alerta de erro e manutenção de equipamentos não Canon e relatórios
<b>N</b> <b>NBD REACTION TIME SOFTWARE SUPPORT</b>	Tempo médio de resposta remota ao software, NBD (dia seguinte)
<b>NBD RESPONSE TIME HARDWARE ONSITE (MAX)</b>	Tempo médio de resposta remota ao hardware, NBD (dia seguinte)
<b>NETWORK AND EXTERNAL CONTROLLER CONFIG</b>	Configurar rede e controladores de impressão externos
<b>NETWORK CONFIGURATION</b>	Configuração de rede
<b>O</b> <b>OFFICE HEALTHCHECK BASIC N</b>	O serviço foi concebido para fornecer uma avaliação de vulnerabilidades internas de segurança de dados que possam comprometer a rede, priorizando sistemas críticos como controladores de domínio, sistemas de gestão de bases de dados e outros sistemas de rede chave. O cliente receberá um relatório com os problemas priorizados pelo risco, o que lhe permitirá tomar medidas imediatas e eficazes.
<b>OFFICE HEALTHCHECK BASIC PLUS N</b>	O serviço foi concebido para fornecer uma avaliação de vulnerabilidades internas de segurança de dados que possam comprometer a rede, priorizando sistemas críticos como controladores de domínio, sistemas de gestão de bases de dados e outros sistemas de rede chave. Além disso, a avaliação da configuração da firewall está incluída.

CONCEITOS DE SERVIÇO	DESCRIÇÃO
<b>OFFICE HEALTHCHECK ESSENTIALS N</b>	O serviço foi concebido para fornecer uma avaliação da situação de segurança da infraestrutura (externa) de uma organização para ajudar a descobrir as vulnerabilidades em que muitos ataques se baseiam. O cliente receberá um relatório com os problemas priorizados pelo risco, o que lhe permitirá tomar medidas imediatas e eficazes.
<b>OFFICE HEALTHCHECK SHIPPING N</b>	Custos de envio do dispositivo Firebase para o cliente. O Firebase é um servidor VPN.
<b>ON SITE FLEET OPERATION</b>	O serviço de Operação do Parque fornece recursos no local, responsáveis pelas atividades diárias, otimizando o tempo de uptime do parque
<b>ON-SITE FLEET MAINTENANCE</b>	O serviço de Manutenção do Parque fornece um técnico dedicado no local para ajudar e otimizar o parque de dispositivos e garantir uma melhor disponibilidade e satisfação do utilizador final
<b>OUTPUT MANAGEMENT</b>	Ajuda a monitorizar e gerir a sua Política de Otimização de MPS. Permite controlar a impressão a cores, a impressão frente e verso e o custo de impressão, ajudando ao mesmo tempo a garantir que a impressão é feita de forma segura e tendo em conta o seu impacto ambiental. Também dinamiza ambientes de impressão, ajudando a acelerar os processos de negócio e poupando valiosos capitais e recursos de TI.
P	<b>PAPER FOLDING UNIT SUPPORT</b> Manutenção e suporte, PAPER FOLDING UNIT
	<b>PAPER SUPPLY MODULE SUPPORT</b> Manutenção e suporte, PAPER SUPPLY MODULE
	<b>PARTS INCLUDED</b> Peças de consumo periódica incluídas
	<b>PERFECT BINDER SUPPORT</b> Manutenção e suporte, PERFECT BINDER
	<b>PLACEMENT OF HARDWARE (CARRIER)</b> Colocação do dispositivo (logística)
	<b>PLUG &amp; PLAY INSTALLATION</b> Instalação Plug & Play, ligue um dispositivo já pré-configurado no nosso centro de pré-instalação e comece a usá-lo
	<b>PLUG &amp; PLAY INSTALLATION@E</b> Instalação plug & play, licença de ativação
	<b>PRE DELIVERY INSTALLATION</b> Pré-instalação no nosso centro de pré-instalação
	<b>PRINT CONTROLLER SUPPORT</b> Manutenção e Suporte, PRINT CONTROLLER
	<b>PRINT CONTROLLER SUPPORT - MID</b> Manutenção e Suporte, PRINT CONTROLLER
	<b>PRINT HEAD INCLUDED</b> Cabeça de impressão incluída
	<b>PRODUCT TRAINING</b> Formação de Produtos
	<b>PROJECT COORDINATION</b> Coordenação de projetos
	<b>PROJECT MANAGEMENT</b> Gestão de Projetos
	<b>PROJECT MANAGEMENT</b> Gestão de Projetos
	<b>PROOF OF CONCEPT</b> Prova de conceito
R	<b>REACTION TIME SUPPORT MAX SW 1H</b> Suporte ao software, tempo máximo de reação, 1 hora
	<b>Relocation Standard (re-install)</b> Reinstalar dispositivos movimentados

<b>CONCEITOS DE SERVIÇO</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
<b>REMOTE SW SUPPORT</b>	Suporte remoto ao software
<b>RETURN OF CANON EQUIPMENT</b>	Recolha de dispositivos CANON
<b>RETURN OF CANON EQUIPMENT COMBINED WITH DELIVERY</b>	Recolha de dispositivos CANON combinado com uma nova entrega
<b>RETURN OF NON-CANON EQUIPMENT</b>	Remoção de dispositivos NÃO-CANON
<b>RING BINDER SUPPORT</b>	Manutenção e suporte, RING BINDER
<b>ROTATOR SUPPORT</b>	Manutenção e suporte, ROTATOR
<b>RSOK ACTIVATION@E</b>	Ativação de conexão remota de utilizador ao dispositivo, licença de ativação
<b>RSOK INSTALLATION&amp;ACTIVATION@E</b>	Instalação/ativação de conexão remota de utilizador ao dispositivo, licença de ativação
<b>S SERVICE DESK INTEGRATION (SSP)</b>	Integração de Enterprise Service Desk
<b>SERVICE DESK INTEGRATION STRUCT EMAIL</b>	Email estruturado: Integra a aplicação de atendimento ao cliente com o sistema Siebel da Canon, utilizando comunicações de e-mail estruturadas para facilitar um fluxo de trabalho automatizado
<b>SERVICE DESK INTEGRATION XML</b>	Serviço XML: Integra a aplicação de atendimento ao cliente com o sistema Siebel da Canon, utilizando comunicações XML seguras para facilitar um fluxo de trabalho automatizado. Isto é diferente do e-mail estruturado, uma vez que a comunicação XML proporciona uma maior funcionalidade e segurança, sem depender de um serviço de e-mail subjacente. Os clientes podem atualizar os seus pedidos enquanto estes estão abertos a partir do seu sistema ITSM
<b>SERVICE DESK INTEGRATION XML ADVANCED</b>	Serviço Avançado XML: O serviço Advanced XML fornece tudo o que o serviço XML padrão oferece com funcionalidades adicionais e opcionais. Isto inclui a gestão de pedidos em tempo real e a criação proativa de pedidos no sistema de apoio ao cliente
<b>SERVICE FIXED RATE EXCL. TONER</b>	Serviço de manutenção e suporte, toner excluído (calendário)
<b>SERVICE FLAT RATE LIMITED</b>	Taxa fixa limitada
<b>SERVICE FLAT RATE UNLIMITED</b>	Taxa fixa ilimitada
<b>SERVICES CONSULTANCY AND DESIGN</b>	Consultoria e Design de Serviços
<b>SOFTWARE MAINTENANCE</b>	Manutenção de Software
<b>SOLUTION CONSULTANCY AND DESIGN</b>	Consultoria e Design de Soluções
<b>SOLUTION IMPLEMENTATION SERVICE</b>	Implementação de Soluções
<b>STACKER (A) SUPPORT</b>	Manutenção e suporte, STACKER (A)
<b>STACKER (B) SUPPORT</b>	Manutenção e suporte, STACKER (B)
<b>STANDARD PLUG AND PLAY INSTALLATION</b>	O Serviço de Instalação Standard Plug & Play da Canon inclui a preparação e pré-configuração (utilizando dados de TI do cliente) dos dispositivos Canon, juntamente com a entrega, instalação e ligação de rede por uma empresa de logística formada para realizar estas tarefas
<b>STANDARD SW SUPPORT ENTITLEMENT PACK</b>	Pacote de suporte de software
<b>STAPLER FINISHER SUPPORT</b>	Manutenção e suporte, FINISHER-STAPLER
<b>STAPLES INCLUDED</b>	Agrafos incluídos

	<b>CONCEITOS DE SERVIÇO</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
	<b>SW SERVICE COVERAGE HOURS 12 X 5</b>	Cobertura de 12 x 5 (SW), 12 horas por dia, 5 dias por semana
	<b>SW SERVICE COVERAGE HOURS 8 X 5</b>	Cobertura de 8 x 5 (SW), 8 horas por dia, 5 dias por semana
T	<b>TONER SHIP CHARGE</b>	Entrega de toner
	<b>TRAINING - OFFICE PRINT ENVIRONMENT</b>	Formação de produtos, ambiente de escritório
	<b>TRAVEL EXPENSES</b>	Despesas de viagem
	<b>TRAVEL EXPENSES / COSTS</b>	Despesas/Custos de viagem
U	<b>UFONLINE EXPRESS@E</b>	uniFLOW ON LINE EXPRESS, licença de ativação
	<b>UFO HYBRID ADVANCED IMPLEMENTATION</b>	Implementação de software uniFLOW ONLINE em ambiente híbrido (Office - Home), nível avançado
	<b>UFO HYBRID STANDARD IMPLEMENTATION</b>	Implementação de software uniFLOW ONLINE em ambiente híbrido (Office - Home), nível standard
	<b>UFO STANDARD IMPLEMENTATION</b>	Implementação standard do software uniFLOW ONLINE
	<b>UFO/E ONBOARDING</b>	uniflow ON LINE/uniFLOW ON LINE EXPRESS, serviço de atualização
	<b>UFO/E ONBOARDING</b>	Upgrade/adaptação do software uniFLOW ONLINE/uniFLOW ONLINE Express
	<b>UFOE STANDARD IMPLEMENTATION</b>	Implementação standard do uniFLOW ON LINE EXPRESS
	<b>UFOE STANDARD IMPLEMENTATION</b>	Implementação standard do software uniFLOW ONLINE Express
X	<b>XML ADV INTEGRATION SERVICE</b>	Serviço Avançado XML: O serviço Advanced XML fornece tudo o que o serviço XML padrão oferece com funcionalidades adicionais e opcionais. Isto inclui a gestão de pedidos em tempo real e a criação proativa de pedidos no sistema de apoio ao cliente.
	<b>2 KNIFE TRIM + BOOKLET TRIM SUPPORT</b>	Manutenção e suporte, 2 KNIFE TRIM + BOOKLET TRIM
	<b>2HR RESPONSE TIME HARDWARE ONSITE</b>	Tempo médio de resposta no local, 2 horas
	<b>32HR REACTION TIME SOFTWARE SUPPORT</b>	Tempo médio de resposta remota ao software, 32 horas
	<b>3RD TIER CANON SOFTWARE SUPPORT PARTNER</b>	Serviço de apoio de terceiro nível aos Parceiros que já prestam serviços de primeiro e segundo nível aos seus clientes.
	<b>4HR REACTION TIME SOFTWARE SUPPORT</b>	Tempo médio de resposta remota ao software, 4 horas
	<b>4HR RESPONSE TIME HARDWARE ONSITE</b>	Tempo médio de resposta no local, 4 horas
	<b>6HR RESPONSE TIME HARDWARE ONSITE</b>	Tempo médio de resposta no local, 6 horas
	<b>8HR REACTION TIME SOFTWARE SUPPORT</b>	Tempo médio de resposta remota ao software, 8 horas
	<b>8HR RESPONSE TIME HARDWARE ONSITE</b>	Tempo médio de resposta no local, 8 horas