

**GLORY**



**CONTRATO MASTER UBIQULAR™  
SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO  
DESCRIÇÃO DE SERVIÇOS**

Quando os serviços de suporte técnico forem especificados como aplicáveis no Cronograma UBIQULAR, esta descrição de serviços define o escopo dos serviços de suporte técnico a serem prestados pelo fornecedor.

## SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO

### Descrição dos serviços

- 1.1 O fornecedor prestará suporte de nível 2 nos dias úteis, no horário padrão no território. Todos os serviços de suporte técnico solicitados fora do horário de cobertura acordado serão cobrados separadamente de acordo com as taxas padrão do fornecedor vigentes na ocasião.
- 1.2 No caso de o cliente ou a sua equipe ter algum problema ou dúvida sobre o uso dos programas ou serviços em nuvem, o cliente inicialmente entrará em contato com o suporte de nível 1. Caso o suporte de nível 1 não consiga resolver o problema por conta própria, o suporte de nível 1 fará uma solicitação de serviço. Mediante o recebimento da solicitação de serviço, o suporte de nível 2 envidará esforços para resolver a solicitação de serviço de acordo com os níveis de serviço definidos na Cláusula 3 abaixo, incluindo a participação do suporte de nível 3 e do suporte de nível 4, conforme necessário.
- 1.3 O fornecedor somente será obrigado a prestar os serviços de suporte técnico quando todo o pessoal indicado pelo cliente para prestar o suporte de nível 1 tiver participado de um curso de treinamento fornecido ou aprovado pelo fornecedor para os programas e os serviços em nuvem.
- 1.4 O fornecedor envidará esforços razoáveis para responder ao respectivo ponto de contato de nível 1 do cliente no prazo de um dia útil após a solicitação de serviço.
- 1.5 O fornecedor envidará todos os esforços para fazer melhorias de manutenção e disponibilizá-las para o cliente em um período razoável após a respectiva emissão.

Para os fins desta descrição de serviços:

**Suporte de nível 1** refere-se ao serviço de atendimento de suporte técnico operado pelo cliente, pelo pessoal indicado pelo cliente.

**Suporte de nível 2** refere-se ao serviço de atendimento por telefone operado pelo fornecedor no território.

**Suporte de nível 3** refere-se aos sistemas centrais de informação e os especialistas técnicos do fornecedor ou do licenciante do fornecedor.

**Suporte de nível 4** refere-se à equipe de desenvolvimento de programas do fornecedor ou do licenciante do fornecedor.

### Obrigações do cliente

O cliente concederá ao fornecedor o acesso necessário (remoto, virtual ou físico) para prestar os serviços de suporte técnico.

O cliente informará o fornecedor sobre quaisquer exigências técnicas, operacionais ou de segurança que possam afetar a capacidade do fornecedor de prestar os serviços de suporte técnico.

### Suposições

Não aplicável

### Contrato de nível de serviço

O fornecedor classificará todas as solicitações de serviço levantadas pelo cliente de acordo com as classificações de nível de serviço definidas abaixo. Após a classificação, o fornecedor envidará esforços para resolver cada solicitação de serviço de acordo com os níveis de resposta do serviço abaixo.

Aplicam-se as seguintes classificações de nível de serviço:

<b>Classificação do problema</b>	<b>Prioridade</b>	<b>Definição</b>
Classe 1	Essencial	Qualquer programa ou serviço em nuvem ou qualquer função essencial deles previamente acordada não funcionar de acordo com a documentação, de tal forma que os programas ou serviços em nuvem fiquem sem condições de uso e não seja possível encontrar uma solução alternativa. A determinação da usabilidade será mutuamente acordada entre o cliente e o forencedor.
Classe 2	Alta	Qualquer programa ou serviço em nuvem ou qualquer função essencial deles previamente acordada, conforme descrito na documentação, for gravemente prejudicada ou possa ser usada somente com uma solução alternativa. A determinação da usabilidade será mutuamente acordada entre o cliente e o forencedor.
Classe 3	Baixa	Todos os outros defeitos, problemas ou solicitações.

Aplicar-se-á os seguintes níveis de resposta às classificações relevantes de nível de serviço:

Classe 1	<p>Esforços razoáveis desde o momento do recebimento até a resolução com uma solução alternativa, patch ou melhoria de manutenção, de acordo com o processo a seguir:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Problema registrado na ferramenta de rastreamento interno do forencedor e com classificação de problema "Classe 1".</li><li>• Suporte e desenvolvimento de equipes de gerência sênior empenhadas.</li><li>• As tarefas para resolver o problema são alocadas como prioridade máxima e os recursos para analisar e resolver o problema são atribuídos de acordo com as competências e os conhecimentos adequados.</li><li>• Uma equipe é designada para encontrar uma solução alternativa o mais rápido possível para que o sistema volte a funcionar.</li><li>• Paralelamente à equipe que trabalha para encontrar uma solução alternativa, outros recursos são alocados para realizar mais testes e investigar o problema para criar uma correção permanente que, assim que for identificada, constará em uma melhoria de manutenção específica.</li><li>• Atualizações sobre o progresso transmitidas pelas respectivas equipes de suporte às equipes regionais responsáveis por transmitir ao cliente atualizações regulares e transparentes sobre a situação.</li></ul>
Classe 2	<p>Serão envidados esforços razoáveis para solucionar o problema na próxima melhoria de manutenção programada ou por um patch, a critério do forencedor, de acordo com o processo a seguir:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Problema registrado na ferramenta de rastreamento interno do forencedor e com classificação de problema "Classe 2".</li><li>• As tarefas para resolver o problema são alocadas como alta prioridade e são atribuídos recursos para analisar e resolver o problema com as competências e os conhecimentos adequados.</li><li>• Os recursos são alocados para realizar testes e investigar o problema para criar uma correção permanente que constará na próxima melhoria de manutenção programada.</li></ul> <p>Atualizações sobre o progresso transmitidas pelas respectivas equipes de suporte às equipes regionais responsáveis por transmitir ao cliente atualizações regulares e transparentes sobre a situação.</p>

Classe 3 A resolução do problema será incluída em uma melhoria de manutenção futura, não necessariamente na próxima manutenção programada, de acordo com o processo a seguir:

- Registro do problema na ferramenta de rastreamento interno do fornecedor e classificação do problema como "Classe 3".
- As tarefas para resolver o problema são alocadas a recursos com competências e conhecimentos adequados para analisar e resolver o problema, à medida que se tornam disponíveis.
- Após a disponibilização de uma correção permanente, a correção será incluída na melhoria de manutenção.
- Atualizações sobre o progresso transmitidas pelas respectivas equipes de suporte às equipes regionais responsáveis por transmitir ao cliente atualizações regulares e transparentes sobre a situação.

Observações:

A solução alternativa para um problema Classe 1 fará com que o problema seja classificado como Classe 2

A solução alternativa para um problema Classe 2 poderá fazer com que o problema seja classificado como Classe 3

#### Fora do escopo

Os seguintes serviços e atividades estão fora do escopo dos serviços:

- prestação de quaisquer serviços de suporte técnico de qualquer programa ou software que não estejam indicados como aplicáveis no Cronograma UBIQULAR, e
- prestação de qualquer exclusão de serviços.