

## NÍVEIS DE SUPORTE E SERVIÇOS

|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Anomalia</b>                                   | Refere-se à causa desconhecida de um incidente significativo, ou múltiplos incidentes com os mesmos sintomas, que afetam o funcionamento adequado do sistema de informação ou dos negócios do Cliente.                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>API</b>                                        | <i>Ou Interface de Programação de Aplicações</i><br>Refere-se a uma interface de software que «conecta» um software ou serviço a outro, a fim de trocar dados e funcionalidades.                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Disponibilidade ou Taxa de Disponibilidade</b> | Refere-se à percentagem de tempo durante um mês civil em que a Solução de Aplicação está acessível em produção. É calculada da seguinte forma: Taxa de disponibilidade = Número total de minutos durante os quais a Solução de Aplicação esteve efetivamente disponível / (Número total de minutos por mês civil – número de minutos de Tempo de Inatividade Planeado)                                                                 |
| <b>Pedido adicional</b>                           | Refere-se a um pedido feito pelo Cliente e qualificado como tal pelo departamento de suporte do Fornecedor, uma vez que o pedido não está incluído no âmbito do Contrato de Subscrição. O Pedido Complementar será faturado separadamente.                                                                                                                                                                                             |
| <b>Pedido do Cliente</b>                          | Refere-se a um pedido de um Cliente que é qualificado como tal pelo departamento de suporte do Fornecedor, porque está incluído no âmbito do Contrato de Subscrição.                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Correção</b>                                   | Refere-se a uma modificação feita nos Serviços, com o objetivo de resolver uma Anomalia específica. Esta Anomalia pode ser uma vulnerabilidade de segurança ou outro defeito que afete o funcionamento normal dos Serviços.                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Tíquete do Cliente</b>                         | Refere-se a um pedido do cliente ao Suporte do Fornecedor. Após análise, o Suporte do Fornecedor qualificará o Ticket do Cliente de acordo com as seguintes categorias: Pedido do Cliente, Pedido Adicional, Incidente do Cliente, Incidente GENERIX.                                                                                                                                                                                  |
| <b>GTI</b>                                        | <i>Ou Tempo de Resposta Garantido</i><br>Refere-se ao tempo de intervenção garantido, ou seja, o tempo máximo aceitável para uma equipa de intervenção reagir a um incidente ou a um pedido de suporte.                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>GTR</b>                                        | <i>Ou Garantia de Tempo de Resolução</i><br>Refere-se ao tempo de resolução garantido, calculado entre a criação do ticket de suporte no sistema de gestão de incidentes do Provedor e a alteração do status do ticket de incidente para "Resolvido" durante o horário do nível de Suporte contratado pelo Cliente. O tempo de espera pelas informações solicitadas ao cliente é deduzido do tempo de resolução.                       |
| <b>Incidente</b>                                  | Refere-se a qualquer evento que cause, ou possa causar, uma interrupção ou redução na qualidade dos Serviços.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Incidente do Cliente</b>                       | Refere-se a um incidente que gerou um Ticket do Cliente junto ao departamento de Suporte do Provedor, cujas causas, após análise do departamento de Suporte, não são imputáveis aos Serviços do Provedor, mas são (i) imputáveis ao Cliente (incluindo os Utilizadores), (ii) imputáveis a qualquer entidade terceira que tenha qualquer vínculo com o Cliente, (iii) imputáveis a um prestador de serviços de um parceiro do Cliente. |
| <b>Incidente GENERIX</b>                          | Refere-se a um incidente que gerou um Ticket de Cliente junto ao Suporte do Provedor, cujas causas, após análise pelo Suporte, foram consideradas inerentes aos Serviços do Provedor.                                                                                                                                                                                                                                                  |

|                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tempo de inatividade planejado</b>     | Refere-se a uma manutenção programada dos Serviços ou a um encerramento deliberado dos Serviços em acordo com o Cliente.                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Tempo de inatividade não planejado</b> | Refere-se ao período durante o qual a Solução de Aplicação fica indisponível, medido em minutos a partir do momento em que a Solução de Aplicação fica indisponível até que volte a ficar disponível através de uma resolução ou de uma solução alternativa.                                                                                                                                                     |
| <b>Atualização</b>                        | Refere-se a uma alteração feita na Solução de Aplicação pelo Fornecedor, a fim de melhorar a sua funcionalidade, desempenho, segurança ou estabilidade.                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Resolução</b>                          | <i>Ou restauração do serviço</i><br>Refere-se à eliminação da causa raiz de uma anomalia através da entrega de uma correção ou da implementação de uma solução alternativa.                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>RPO</b>                                | <i>Ou Objetivo de ponto de recuperação</i><br>Refere-se à quantidade máxima de dados perdidos, expressa em tempo, entre o último backup de dados e o momento do incidente.                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>RTO</b>                                | <i>Ou Objetivo de Tempo de Recuperação</i><br>Refere-se ao tempo máximo necessário para restaurar as operações normais após uma falha ou perda de dados.                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Níveis de serviço</b>                  | <i>Ou SLA, sigla para «Services Level Agreement»</i><br>Refere-se aos prazos e padrões de qualidade dos Serviços, expressos por valores acordados pelas Partes e descritos no Contrato de Subscrição no Apêndice «SLA, pacote de funcionalidades e opções». O Nível de Serviço abrange três indicadores principais: disponibilidade do serviço, desempenho do processamento e tempos de resolução de incidentes. |
| <b>Indisponibilidade</b>                  | Refere-se ao período não planejado durante o qual os Utilizadores não podem utilizar a totalidade ou parte dos Serviços.                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Versão</b>                             | Refere-se a uma instância específica de um item de configuração ou serviço. Pode estar relacionado com software, uma aplicação, hardware, um documento ou qualquer outro componente gerido na infraestrutura de TI.                                                                                                                                                                                              |

## 1. Função do Suporte

O suporte consiste em identificar, analisar e lidar com incidentes ou solicitações detetados. Inclui atividades como diagnóstico, implementação de soluções alternativas, correções e atualização da documentação.

O suporte encarrega-se de:

- Todas as solicitações dos clientes relatadas no portal do provedor e todos os alarmes dos sistemas de monitoramento relativos à disponibilidade dos serviços, à infraestrutura ou ao processamento de dados. Seu objetivo é manter os serviços em produção em seu nível operacional, de acordo com os compromissos contratuais de desempenho.
- Todos os pedidos do Cliente relativos à declaração de Anomalias identificadas e reproduzidas pelo Cliente. Consiste no suporte à aplicação relacionado com a utilização dos Serviços nas condições definidas durante a configuração.

O suporte não cobre assistência com a utilização, necessidades de formação ou configuração dos Serviços. Os serviços de suporte técnico e funcional são prestados em francês e inglês, salvo indicação em contrário no Contrato de Subscrição.

Estes Serviços de suporte são prestados por especialistas técnicos e especialistas em software.

## 2. Condições de acesso ao Suporte

O Cliente beneficia do Suporte:

- se estiver em dia com o pagamento das faturas relacionadas com os Serviços prestados pelo Fornecedor e
- se tiver concordado em atualizar a Solução (a versão mais recente ou uma das duas (2) versões imediatamente anteriores da Solução entregue ao Cliente) de acordo com as recomendações e ofertas do Fornecedor (ver Artigo 10 deste Anexo).

Os Serviços, tal como descritos neste documento, referem-se à Subscrição do Cliente abrangida pelo(s) Contrato(s) de Subscrição.

Além disso, os Níveis de Serviço descritos nos Contratos de Subscrição aplicam-se apenas a ambientes de produção. Um ambiente de produção refere-se ao ambiente em que os Serviços são encomendados para utilização pelos utilizadores finais, utilizando os dados comerciais do Cliente, criados, geridos e utilizados para o seu próprio negócio.

## 3. Criação de um ticket do Cliente

O Cliente tem dois (2) canais diferentes para contactar o Suporte:

- Para todos os pedidos do Cliente: o portal do Fornecedor (mygenerixsupport.com) ou qualquer outra ferramenta recomendada pelo Fornecedor.
- Para Incidentes GENERIX P1 – CRÍTICOS: o portal do Fornecedor e/ou o telefone ou qualquer outra ferramenta recomendada pelo Fornecedor.

## 4. Como processar um ticket do Cliente

Cada ticket do cliente é analisado pelo suporte, que classifica a solicitação do cliente de acordo com as quatro categorias a seguir: Incidente GENERIX, Incidente do cliente, Solicitação do cliente, Solicitação adicional.

Dependendo da análise realizada pelo Suporte, este último qualificará a solicitação e processará o Ticket do Cliente de acordo com os termos deste Apêndice.

O Suporte acompanha cada Ticket do Cliente e adiciona as seguintes informações ao Ticket: a hora em que o Ticket do Cliente é considerado, a qualificação da solicitação de acordo com uma das quatro categorias, as interações com o Cliente e as respostas fornecidas pelo Suporte.

## 5. Horário de Suporte

O horário de suporte é especificado no Contrato de Subscrição.

Qualquer extensão do horário de Suporte pode ser especificada no(s) Contrato(s) de Subscrição.

## 6. Nível de serviço

O nível de serviço selecionado é especificado no contrato de subscrição.

## 7. Níveis de prioridade e tempos de resolução para tickets de clientes

O Provedor responderá, como parte do seu serviço de Suporte, aos Tickets do Cliente de acordo com o nível de prioridade aplicável indicado na tabela de níveis de prioridade do nível de serviço selecionado.

Todos os tickets do cliente são atribuídos a um nível de prioridade pelo suporte, variando de 1 a 4, dependendo da natureza da solicitação (incidente ou solicitação):

- «Incidente P1» ou Incidente de Prioridade 1 refere-se a qualquer incidente crítico que torne a Solução de Aplicação completamente inutilizável ou que afete significativamente a sua funcionalidade ou segurança.
- «Incidente P2» ou Incidente de Prioridade 2 refere-se a qualquer incidente grave, ou seja, qualquer perturbação significativa e/ou frequente da funcionalidade da Solução de Aplicação, que não seja um incidente crítico (P1) ou menor (P3).
- «Incidente P3» ou Incidente de Prioridade 3 refere-se a qualquer incidente que não seja um Incidente Crítico (P1) ou Grave (P2).
- Pedido (P4) refere-se a um pedido do cliente.

À medida que a resolução de um incidente avança, o suporte e o cliente concordam em reavaliar o impacto técnico e comercial do incidente e, se necessário, ajustar o nível de prioridade do incidente.

## 8. Níveis de suporte

Os níveis de suporte são os seguintes:

- **Nível 1 (N1):**
  - Obter todas as informações do Cliente necessárias para resolver o Ticket.
  - Obter as informações contextuais do Cliente que levaram à criação do Ticket.
  - Reformular o pedido.
  - Garantir a resolução de primeiro nível aplicando soluções alternativas.
  - Se não for esse o caso, garantir que os tickets do cliente sejam direcionados para o contacto do fornecedor correto.
- **Nível 2 (N2):**
  - Garantir a reformulação dos tickets do cliente encaminhados pelo suporte de nível 1.
  - Reproduza anomalias e elabore um documento reproduzindo a anomalia antes de encaminhar para o suporte de nível 3.
- **Nível 3 (N3):**
  - Garantir a implementação de patches funcionais e de infraestrutura, bem como quaisquer ajustes de parâmetros/configuração.

## 9. Disponibilidade e compromisso de serviço

### Compromisso de serviço

O Provedor disponibilizará cada Assinatura no ambiente de produção nas percentagens descritas na tabela resumida e de acordo com o Nível de Serviços selecionado no Contrato de Assinatura, durante cada mês civil da duração da Assinatura.

## 10. Atualizações da aplicação da solução

Os Serviços incluem a Atualização da Aplicação da Solução.

Como parte de um serviço de manutenção, o Fornecedor compromete-se a disponibilizar ao Cliente qualquer nova Atualização e Versão feita ao Processo de Negócio que possa publicar ao longo da duração do Contrato e a garantir que o Processo de Negócio como um todo continue a funcionar, quando aplicável e para efeitos de ter em conta novas disposições legislativas ou regulamentares que lhes sejam aplicáveis, bem como quaisquer desenvolvimentos técnicos tornados necessários pelos editores de sistemas operativos, middleware necessário para o funcionamento do Processo de Negócio e/ou segurança informática.

O Fornecedor reserva-se o direito de, a qualquer momento, melhorar ou adicionar funcionalidades ao Processo Empresarial.

O Fornecedor deve garantir que qualquer Correção, Atualização ou Versão relacionada ao Processo de Negócio não prejudique sua funcionalidade e/ou desempenho; O Fornecedor deve garantir que o Processo de Negócio não regreda.

O Prestador compromete-se, se necessário, a fornecer ao Cliente Documentação atualizada com quaisquer Atualizações e Versões.

O Cliente será notificado pelo Prestador de qualquer atualização de Versão e terá um (1) mês para testar a nova Versão no seu ambiente de teste. No final deste período e na ausência de um Incidente relatado pelo Cliente, o Prestador colocará a nova Atualização ou Versão em produção.

O fornecimento de Correções, Atualizações, Versões e Documentação está incluído no preço da Subscrição. São instalados exclusivamente pelo Prestador de Serviços na sua infraestrutura técnica.

O Fornecedor não será responsabilizado por quaisquer modificações nos Serviços feitas por terceiros que não sejam o Fornecedor.

Qualquer código desenvolvido pelo Cliente deve utilizar as APIs publicadas ou aprovadas pelo Fornecedor para aceder à Aplicação da Solução.

### Gestão de atualizações

| Tipo de atualizações              | Descrição                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Calendário                                                                                                                                      |
|-----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tempo de inatividade não planeado | <p>O Provedor reserva-se o direito de realizar uma atualização não planeada para corrigir incidentes de segurança ou incidentes críticos (prioridade 1 / P1). O Provedor considera que esta atualização não pode ser adiada. Durante esta atualização, qualquer utilizador que tente aceder aos Serviços será informado de que os Serviços estão indisponíveis.</p> <p>O Fornecedor notificará o Cliente sobre a Atualização Não Planeada por e-mail assim que possível.</p> <p>O Cliente pode recusar ou adiar esta Atualização. Neste caso, o Cliente arcará com todas as consequências desta recusa ou adiamento.</p> | Se necessário                                                                                                                                   |
| Tempo de inatividade planeado     | <p>O Provedor poderá realizar qualquer tipo de Atualização que considere útil.</p> <p>O tempo de inatividade será comunicado ao Cliente com antecedência.</p> <p>O Prestador informará o Cliente sobre a Atualização planeada por e-mail. A GENERIX enviará um aviso inicial sete (7) dias corridos ou mais antes da Atualização planeada.</p> <p>O Prestador enviará também um aviso de lembrete 24 horas antes da atualização planeada.</p> <p>O Fornecedor envia uma notificação final no final da Atualização, confirmando que o Serviço está novamente em funcionamento.</p>                                        | <p>Uma vez por trimestre</p> <p>E/ou</p> <p>Na primeira segunda-feira de cada mês, das 20h às 22h</p> <p>E/ou</p> <p>Acordado com o Cliente</p> |