

ACORDO DE NÍVEL DE SUPORTE TÉCNICO

Data de Vigência: 01/01/2018

1. Serviços

1.1. Data de Vigência: 01/01/2015

O presente Acordo de Nível de Suporte Técnico do ("TSLA") é uma política que regula o suporte técnico ao PAPEROFF ECM SUITE da Bonobo Tec nos termos do Contrato do Cliente Bonobo Tec celebrado entre a Bonobo Tecnologia da Informação Ltda. ("Bonobo Tec") e os usuários dos serviços de ECM Suíte ("CONTRATANTES"). O presente instrumento aplica-se individualmente a cada licença que utilizar o PAPEROFF ECM SUITE. Salvo de outra forma aqui previsto, este TSLA está sujeito às disposições estipuladas no Contrato do Cliente Bonobo Tec, sendo que os termos iniciados em letra maiúscula terão os respectivos significados especificados no Contrato do Cliente Bonobo Tec. Reservamo-nos o direito de alterar os termos deste TSLA em conformidade com o Contrato do Cliente.

1.2. Serviços Gerais do Suporte

O suporte técnico para o software serviço inclui:

- a) Suporte por sistema de abertura de chamado (preferencial)
- b) Suporte via acesso remoto com uso de protocolo RDP (Remote Desktop Protocol).

Também disponibilizamos o acesso a documentos técnicos na página da Central de Ajuda PAPEROFF, que inclui:

- a) Soluções para problemas conhecidos
- b) Manuais e guias do usuário

Os consultores do Suporte Técnico do SAS atuam de forma remota para esclarecer dúvidas ou resolver problemas relatados, sugerindo soluções técnicas, fornecendo exemplos e referências da documentação do software, bem como orientações para que a sua experiência com os nossos produtos seja a mais adequada possível.

Devido às características desta modalidade de suporte, consideramos que alguns tipos de ocorrências são melhor conduzidos pela nossa equipe de Suporte Premium ou pelo time de consultores da Bonobo Tec. Desta forma, as seguintes solicitações abaixo listadas deverão ser direcionadas para outros canais de atendimento diferentes do Suporte Técnico do PAPEROFF ECM SUITE:

a) Otimização de códigos

No Suporte Técnico, auxiliamos na correção de mensagens de erros ou esclarecimentos de avisos e notas do log dos códigos, porém não na manutenção e otimização de códigos que estão funcionando.

b) Criação de códigos e macros

Fornecemos códigos de exemplo visando demonstrar conceitos ou metodologias, mas a adaptação para o caso específico, para os dados do cliente, cabe ao próprio CONTRATANTE.

c) Performance

Geralmente as questões relacionadas com a performance envolvem muitas variáveis externas ao PAPEROF ECM SUITE como tráfego de rede, processos concorrentes, capacidade e limites das máquinas envolvidas e configurações locais no sistema operacional. Desta forma é limitado a atuação remota para esse tipo de solicitação, sendo indicado um atendimento local (Suporte Premium). Para solicitações relacionadas com performance, nosso objetivo é detectar erros ou falhas evidenciadas e para isso iremos solicitar testes em diferentes situações e o envolvimento da equipe de suporte do CONTRATANTE.

d) Instalação, atualização e configuração

Esse é outro tipo de atividade que é melhor conduzida pessoalmente no próprio cliente, pois depende de aspectos específicos de cada ambiente. No Suporte Técnico, fornecemos materiais técnicos para o próprio CONTRATANTE desempenhar essas atividades e ficamos a disposição para auxiliá-lo em dúvidas pontuais, caso ele assim prefira.

e) Interpretação de resultados estatísticos

Fornecemos exemplos documentados que apresentam resultados estatísticos comentados, referências bibliográficas para os Métodos Estatísticos implementados, porém não discutimos os dados do CONTRATANTE e nem influenciaremos as escolhas definidas com relação a esses resultados.

f) Escolha do Método Estatístico ou tipo de Análise

Devido à vasta quantidade de métodos e tipos de análises disponíveis, e pelo fato da escolha da abordagem estar relacionada com características particulares dos dados de origem, iremos apontar em que módulo, produto ou procedimento foi implementada a análise solicitada pelo CONTRATANTE, mas sem influenciar na escolha de qual Método de Abordagem será utilizado. Para os Métodos e Análises Estatísticas menos conhecidas ou para tipos de delineamento recém publicados, iremos solicitar que o cliente envie uma Referência Estatística Internacional (Artigo ou Paper) que demonstre exatamente o que ele procura obter para que nossa resposta seja mais assertiva.

Para todos os itens citados acima, o Suporte Técnico registra o problema, fornece orientações gerais e lhe redireciona ao analista mais capacitado, assegurando assim que a forma mais adequada de suporte (Suporte Premium ou Consultoria) atenderá às necessidades e expectativas.

As solicitações de mídias de instalação, renovação de licença do software e outras questões de contrato são direcionadas internamente para o Departamento de Contratos ou Comercial, tendo somente o contato registrado no Suporte Técnico. Da mesma forma, são encaminhadas para o Departamento de Treinamento as solicitações de treinamentos e manuais. Da mesma forma que os outros itens listados acima, estas atividades também não fazem parte do escopo de serviços prestados pelo Suporte Técnico.

O Suporte Técnico do PAPEROFF ECM SUITE aplica-se apenas aos produtos de software licenciados. Personalizações e desenvolvimentos realizados durante contratos de serviços da Consultoria do PAPEROFF ECM SUITE podem ser suportados através de um contrato de serviços da Consultoria do PAPEROFF ECM SUITE. O seu Gerente de Conta pode ajudá-lo a contratar os serviços de consultoria apropriados.

Nenhum componente, parte ou funcionalidade do PAPEROFF ECM SUITE é projetado para ser modificado pelo cliente. Entretanto, a modificação de produtos de software PAPEROFF ECM SUITE em uma forma não autorizada pela documentação ou guia do usuário pode limitar ou impedir a Bonobo Tec de fornecer suporte técnico. Entre em contato com o suporte técnico da Bonobo Tec se você não tem certeza se as modificações planejadas resultarão em uma configuração de software suportado. A tentativa de fazer engenharia reversa, decompilar o software, ou de qualquer forma tentar recriar ou modificar o código-fonte para qualquer software Bonobo Tec, nunca é autorizado sob a licença do software PAPEROFF ECM SUITE e pode impedir a Bonobo Tec de fornecer suporte técnico.

1.3. Serviços de Suporte para Versões Correntes e Antigas do Software

As versões não correntes do software não são descontinuadas, entretanto, com o passar do tempo o suporte a estes softwares se torna cada vez mais limitado. Desta forma, para ter direito ao suporte integral e acesso às mais novas funcionalidades e melhorias, indicamos fortemente a utilização do release mais recente do produto.

Sendo assim, esclarecemos que enquanto o cliente esteja utilizando uma licença válida fornecida pela Bonobo Tec e que não haja impedimentos contratuais, o suporte ao produto será mantido apenas observando os diferentes níveis de suporte descritos a seguir.

Em termos de suporte técnico, o suporte limitado significa que para algumas versões mais antigas, falhas podem ser detectadas onde a solução seja simplesmente atualizar o produto para a versão atual, pois o desenvolvimento de hot fixes para versões anteriores pode não ser realizado.

Para detalhes contratuais é necessário entrar em contato direto com o Gerente de Conta Bonobo Tec responsável por sua empresa ou com o nosso departamento de contratos.

A Bonobo Tec fornece três níveis de suporte disponíveis para estes sistemas operacionais suportados. Os níveis de suporte estão descritos na tabela a seguir:

Níveis de Suporte			
Nível de Suporte	Suporte	Atividade pela Equipe do Suporte Técnico	Suporte a Módulos Executáveis e Hotfixes
A	Telefone E-mail Acesso Remoto Local	Investiga todos os problemas relatados; e fornece contornos, quando possível.	Fornecido para determinados problemas críticos.
B	Telefone E-mail Acesso Remoto Local	Investiga todos os problemas relatados; e fornece contornos, quando possível.	Pode ser fornecido para determinados problemas críticos. Fornece correções quando já disponíveis.
C	Abertura de tickets Acesso Remoto	Investiga todos os problemas relatados; e fornece contornos de forma limitada.	Fornece correções quando já disponíveis.

Os níveis de suporte para versões do software estão indicados na tabela a seguir:

Níveis de Suporte / Release				
Release	Nível A	Nível B	Nível C	NOTAS
1.0	X			Restrito a alguns clientes. Em processo de descontinuação.
2.0			X	Versão corrente desde 01/03/2014.

1.4. Manutenção do Software e Correções de Bugs

A Bonobo Tec oferece manutenção para o sistema através de reposição de módulos executáveis ou hotfixes, que podem ser fornecidos individualmente ou em pacotes. A disponibilidade de hotfixes é anunciada via e-mail.

Apesar de tentarmos fornecer correções para problemas sérios, podem haver casos onde é impraticável ou impossível gerar uma correção, devido a problemas de compatibilidade ou potencial de introdução de efeitos colaterais indesejados.

Para solicitar mídias de instalação de novas versões do software, entre em contato com o Gerente de Conta Bonobo Tec responsável por sua empresa ou com o nosso Departamento de Contratos.

1.5. Notificações de Alterações em Produtos e Problemas

A Bonobo Tec documenta Alertas de Problemas críticos, bem como de problemas não críticos, em forma de E-Mails.

A Bonobo Tec apresenta notificações de alteração do produto em forma de E-Mails.

2. Políticas

2.1. Elegibilidade de Suporte

O suporte técnico é disponível para todos os CONTRATANTES que licenciam o PAPEROFF ECM SUITE. Entretanto, nós o incentivamos a envolver o Responsável Técnico pelo PAPEROFF ECM SUITE em sua empresa como o seu primeiro contato para suporte. Se o seu responsável técnico PAPEROFF ECM SUITE não puder resolver o seu problema, solicite-o a entrar em contato com o Suporte Técnico da Bonobo Tec para relatar o seu problema. Quando você entra em contato com Suporte Técnico do PAPEROFF ECM SUITE, você pode ser solicitado a fornecer informações, como o seu site acrônimo de cliente, nome da empresa, e-mail e telefone, o que identifica você como um cliente licenciado pela Bonobo Tec. Deixar de fornecer estas informações pode impedir o Suporte Técnico da Bonobo Tec de agir sobre o seu problema. Este contato pode ser feito através da Central de Ajuda PAPEROFF (<https://paperoff.freshdesk.com>) sob a forma de abertura de chamados.

2.2. Custos de Suporte

Para a maioria dos produtos e soluções do PAPEROFF ECM SUITE, sendo qualificado em 2 (dois) formatos descritos mais adiante.

Encargos por qualquer serviço de Suporte Técnico remunerado adicionalmente estão descritos em seu contrato de licenciamento.

Se você precisar de assistência para fazer qualquer um dos itens a seguir, sua solicitação será redirecionada para um recurso adequado remunerado adicionalmente.

- a) Escrever código personalizado

- b) Selecionar uma metodologia estatística apropriada
- c) Desenhar experimentos
- d) Depurar um aplicativo complexo
- e) Integrar o PAPEROFF ECM SUITE a aplicativos de uso interno ou de mercado

O seu Gerente de Conta pode ajudá-lo a contratar os serviços de consultoria apropriados e os tipos de suporte são:

2.2.1. Suporte de 1º Nível

Fornecido diretamente ao usuário final da solução limitado ao número de posições contratadas e/ou quantidade de tickets contratados.

2.2.2. Suporte de 2º Nível

Fornecido somente à TI ou Responsável Técnico determinado pelo CONTRATANTE em quantidade não superior a 2 posições.

2.3. Horário de Atendimento

O horário de atendimento é de segunda-feira à sexta-feira, exceto feriados municipais, estaduais e nacionais no período das 8:30 às 17:30.

2.4. Tempo de Resposta e Tabela de TSLA

Todos os problemas relatados ao Suporte Técnico são tratados inicialmente por um consultor que trabalha com você para identificar e (em muitos casos) resolver o seu problema. Se o problema não é resolvido neste primeiro contato, o consultor cria uma ocorrência de chamado que será direcionado a um especialista para pesquisas adicionais e/ou solução do problema.

A tabela a seguir mostra as metas de acompanhamento inicial e frequência de atualizações para problemas com diferentes severidades e condições. As metas para acompanhamento inicial de um problema relatado pela primeira vez com o software em produção são baseadas em função da natureza e da gravidade do problema. O consultor do Suporte Técnico tentará entrar em contato com o cliente que relatou o problema dentro das metas de tempo de resposta descritas abaixo.

Nível de Severidade	Título	Condição	Acompanhamento Inicial *	Frequência de Atualizações
1	Muito Alta	Um ambiente de produção do PAPEROFF ECM SUITE crítico	4 horas úteis.	A cada dia útil.

		está parado ou fora de funcionamento e não há meios de contornar a falha, com um número significativo de usuários afetados.		
2	Alta	Um componente do PAPEROFF ECM SUITE está "fora do ar", causando um impacto operacional significativo.	8 horas úteis.	A cada 2 dias úteis.
3	Média	Um componente do PAPEROFF ECM SUITE está "fora do ar". O problema pode ser contornado. Impactos operacionais moderados a pequenos.	24 horas úteis. **	A cada 5 dias úteis.
4	Baixa	Dúvidas, problemas na utilização, esclarecimentos da documentação.	36 horas úteis. **	A cada 10 dias úteis.
5	Muito Baixa	Sugestões e/ou solicitações de alteração e/ou desenvolvimento de novas funcionalidades ou melhorias.	40 horas úteis. **	A cada 30 dias úteis.
*Para problemas que são designados para um consultor do Suporte Técnico, "acompanhamento inicial" é definido como o tempo entre quando o problema é inicialmente relatado e quando o especialista entra em contato com o cliente. Para problemas que necessitam de mais pesquisas pelo consultor que inicialmente recebeu o problema, "acompanhamento inicial" é definido como o tempo entre o contato inicial com o consultor e um posterior contato de acompanhamento. **Não inclui sábados, domingos e feriados municipais, estaduais e nacionais.				

2.5. Resolução de Problemas

Devido à natureza complexa do desenvolvimento de software e sistemas operacionais, a Bonobo Tec não pode garantir o tempo necessário para resolver um problema. Além disso, os nossos tempos de resposta podem ser afetados caso o CONTRATANTE não consiga ou recuse enviar informações solicitadas ou não aceite permitir acesso remoto à rede ou servidores relevantes, quando necessário. Nós nos esforçamos ao máximo para resolver problemas o mais rapidamente possível.

2.6. Escalando Problemas

Antes de tudo, é importante entender que para resolver um problema rapidamente e de forma assertiva, é fundamental garantir que todas as informações necessárias para analisar o problema já foram enviadas de forma clara e completa para o consultor do Suporte Técnico da Bonobo Tec.

Para garantir isso, siga as instruções descritas a seguir:

- Antes de tudo, é importante entender que para ter o chamado resolvido rapidamente e de forma assertiva (que é o objetivo do Suporte Técnico da Bonobo Tec) é importante garantir que todas as informações necessárias para que o Consultor da Bonobo Tec possa trabalhar no chamado já foram enviadas de forma clara e completa, e não apenas solicitar prioridade no atendimento.

-
- b) É necessário que o chamado seja aberto pela Central de Ajuda PAPEROFF (<https://paperoff.freshdesk.com>) e que todos os campos sejam preenchidos de forma correta, além de inserir o máximo de detalhes sobre o motivo do chamado.
 - c) Em qualquer situação, é importante observar as mensagens enviadas pelo Suporte e responder às questões formuladas para não ter pontos pendentes ao solicitar priorização no atendimento.
 - d) Para contribuir com uma solução rápida e satisfatória, recomendamos ao cliente enviar uma descrição detalhada do problema, incluindo logs, print screens com as telas de erro, testes já realizados, detalhes da configuração e do sistema operacional, situação em que ocorre o problema, etc, além de responder assertivamente as solicitações feitas pelo consultor, incluindo e disponibilizar a máquina com problema para acesso remoto (RDP – Remote Desktop Protocol), caso solicitado pelo Consultor. Qualquer outra forma de acesso remoto deve ser fornecida e licenciada pela CONTRATANTE sendo todos os seus custos por conta também da CONTRATANTE.
 - e) A priorização deve ser solicitada somente em casos especiais, após as medidas acima citadas já terem sido adotadas. Entretanto, se o processo normal de atendimento não estiver evoluindo adequadamente, os passos a seguir podem ser seguidos:
 - i. Responda ao próprio chamado aberto e solicite ao consultor a priorização do atendimento justificando com critérios técnicos, como os descritos na Tabela de TSLA disponível. Por exemplo: "Um ambiente de produção PAPEROFF ECM SUITE crítico está parado ou fora de funcionamento e não há meios de contornar a falha, com um número significativo de usuários afetados".
 - ii. Caso note que, após ter solicitado a priorização no chamado e ter aguardado o tempo de resposta do TSLA, não tenha havido evolução no atendimento, entre em contato telefônico com a Bonobo Tec para explicar os motivos e a necessidade de prioridade no atendimento.
 - iii. Caso mesmo assim considere que o chamado não esteja evoluindo de forma satisfatória, entre em contato com o Suporte Técnico e solicite contato com o Coordenador da área.

Não obstante, destacamos que mesmo que o chamado não tenha uma justificativa técnica válida para ser priorizado, é importante que o usuário manifeste no próprio chamado suas necessidades para que, na medida do possível, o consultor tente auxiliar de forma mais rápida.

Se o processo normal de suporte não produzir os resultados desejados, ou se a prioridade do problema mudou, o problema pode ser escalado da seguinte forma:

- a) Primeiro, documente no chamado já aberto a justificativa para a solicitação de prioridade, de acordo com os níveis indicados na tabela de TSLA, e entre em contato com a equipe de suporte técnico que está trabalhando em seu problema para pedir o aumento da prioridade.
- b) Você pode pedir para falar com o Gerente do Suporte Técnico.
- c) Você pode pedir para falar com o Gestor de TI se o escalonamento adicional for necessário.
- d) Você pode pedir para falar com o Diretor da Bonobo Tec se o escalonamento adicional for necessário.

2.7. Arquivamento de Problemas

Um problema é arquivado por mútuo acordo entre o consultor responsável pelo problema e o cliente que relatou o problema. Nos casos em que o consultor está aguardando mais informações por parte do cliente, o consultor faz pelo menos uma tentativa de contato por telefone ou e-mail dentro de alguns dias úteis. Durante este contato, o consultor informa o tempo para arquivamento do problema, caso não sejam enviadas mais informações.

As informações não são perdidas quando um problema é arquivado. Se por alguma razão você precisar discutir um problema específico que está descrito em um chamado arquivado, um novo problema será aberto e todas as informações estarão disponíveis neste novo chamado.

2.8. Suporte ao Software PAPEROFF ECM SUITE com Softwares Terceiros descontinuados

Em alguns casos, o release do PAPEROFF ECM SUITE, é suportado para um sistema operacional, Microsoft .Net Framework, Microsoft Windows Server, Microsoft IIS, ORACLE Data Provider, Microsoft Visual C++, Java Application Server, Java Development Kit (JDK), ou Java Runtime Environment (JRE), mesmo quando o fornecedor deste software terceiro descontinue o seu suporte. A Bonobo Tec se reserva o direito de mover o suporte a este release para o Nível C a nosso critério.

2.9. Envio de Dados Confidenciais

A Bonobo Tec irá proteger os dados que a CONTRATANTE enviar para o Suporte Técnico da mesma maneira que nós protegemos nossos próprios dados confidenciais. No entanto, o Suporte Técnico da Bonobo Tec não pode garantir que os dados irão ser manuseados de acordo com todos os padrões de regulamentação aplicáveis aos dados definidos pela própria CONTRATANTE. Portanto, não devem ser enviados à Bonobo Tec dados sob regulamentações governamentais que requerem cuidados especiais. Se os dados contêm este tipo de

informação confidencial, por favor, entre em contato conosco antes de enviá-los para discutirmos maneiras para mascarar, ofuscar, ou outros possíveis métodos para converter seus dados para um formato que a Bonobo Tec possa manipular.