Acordo de Nível de Serviço

Este Acordo de Nível de Serviço descreve os indicadores de nível de serviço e os níveis de serviço requeridos aplicáveis aos Serviços Cloud e parte integrante do Formulário de Pedido. Na hipótese de um conflito, entre os termos e condições do Formulário de Pedido e as disposições deste Acordo de Nível de Serviço. prevalecerão e regiram as disposições do Acordo de Nível de Serviço.

DISPONIBILIDADE

- A "Disponibilidade" (por exemplo, quando a Aplicação e acessível) é calculada como,

  o total dos minutos em um mês menos o número dos (Minutos de Manutenção Programada mais Minutos de Inatividade) naquele mês

  dividido pelo

  total de minutos em um mês menos o número de Minutos de Manutenção Programada naquele mês.

  Esse resultado é então multiplicado por 100, para que a Disponibilidade seja expressa como uma porcentagem.

- "Minutos de Inatividade" significa o número de minutos em um mês em que o ambiente de produção da Aplicação não esteve disponível. Minutos de Manutenção Programada ou Minutos Excluídos (conforme definido abaixo) não som considerados como Minutos de Inatividade.

- "Minutos de Manutenção Programada" significa o total de minutos em um mês associado a janelas de manutenção.

O Cliente tem direito a Créditos do Nível de Serviço conforme indicado abaixo se a Disponibilidade em um mês não for igual ou superior a 99,7%. Para ambientes de locatário único (uma única instância da Aplicação que atende a um único Cliente), os Créditos de Nível de Serviço são fornecidos apenas para uma Disponibilidade inferior a 99,5%.

Disponibilidade	**Crédito de Nível de Serviço** (% da Taxa de Subscrição mensal prorrateada)
99,699% - 99,000%	5%
98,999% - 98,500%	15%
98,499% - 95,000%	25%
Menos de 95.000%	35%

*99.500% – 99.000% para ambientes de locatário único.

Para os casos de Taxas de Subscrição pagas anualmente, os Créditos de Nível de Serviço serão baseados em uma taxa mensal prorrateada equivalente. Por exemplo, um Crédito de Nível de Serviço de 5% da Taxa de Subscrição anual será igual a 5% de 1/12 da Taxa de Subscrição anual. Os Créditos de Nível de Serviço serão aplicados à próxima fatura do Cliente para Taxas de Subscrição ou, no caso de o Cliente tiver pago a última fatura nos termos deste Contrato, esses créditos serão pagos ao Cliente no prazo de 30 (trinta) dias corridos após a determinação de que o crédito é devido. Os Créditos de Nível de Serviço estão disponíveis apenas para ambientes de produção.

No caso de Disponibilidade para o ambiente de produção cair abaixo de 95% por três (3) meses consecutivos ou quatro (4) meses em um período de doze (12) meses (um "Evento Desencadeante"), o Cliente poderá, no prazo de sessenta (60) dias de tal Evento Desencadeante, rescindir o Formulário de Pedido afetado, sendo que, nesse caso, em vez de Créditos de Nível de Serviço (que ainda não foram aplicados), o Cliente receberá um reembolso, em uma base prorrateada das Taxas de Subscrição pré-pagas aplicáveis à parte não utilizada do Período de Subscrição vigente na data da rescisão do Formulário de Pedido.

Esses remédios são exclusivos e substituem todos os outros remédios por falha em atingir as metas de Disponibilidade aplicáveis.

A Infor fornecerá ao Cliente um relatório de Disponibilidade por um mês se, dentro de trinta (30) dias após o final desse mês, o Cliente fornece uma solicitação por escrito para tal relatório ao seu Gerente de Sucesso do Cliente (CSM) designado ou registre um caso on-line por meio do Portal de Clientes da Infor, por meio do Infor Concierge, localizado em https://concierge.infor.com/ detalhando a data e duração do período de indisponibilidade. Uma vez que um relatório de Disponibilidade seja fornecido ao Cliente, o Cliente terá 30 (trinta) dias para solicitar um Crédito de Nível de Serviço (o pedido deve ser feito por escrito); após o recebimento de tal solicitação, a Infor discutirá prontamente o relatório e a solicitação de Crédito de Nível de Serviço com o Cliente.

Para fins de Disponibilidade, minutos de indisponibilidade causados por qualquer um dos fatores abaixo ("Minutos Excluídos") não contam como Minutos de Inatividade.

- Interrupções devido a Eventos de Força Maior;
- Interrupções atribuíveis a atos ou omissões do Cliente ou seus contratados, fornecedores (exceto Infor) ou Usuários Autorizados;
- Períodos de inatividade a pedido do Cliente;
- Interrupções resultantes do equipamento, software ou outra tecnologia do Cliente e/ou equipamento de terceiros fora do controle da Infor;
- Extensões ou interfaces implantadas por meio da interface de usuário padrão ou ferramentas incluídas na Aplicação geralmente disponível;
- Personalizações;
- Degradação de desempenho devido ao uso da Aplicação pelo Cliente além do escopo das restrições de uso do Cliente.

Limitação do Acesso à Aplicação. No caso de demanda excessiva, a Infor poderá colocar em lista de espera ou priorizar solicitações para manter o desempenho do sistema para todos os Clientes sem limitar a Disponibilidade, desde que o acima exposto não libere a Infor de suas obrigações de fornecer infraestrutura de computação adequada para à Aplicação. A Infor restringirá uma limitação em tempo e escopo na medida razoavelmente possível sob as circunstâncias.

MANUTENÇÃO PROGRAMADA

A Aplicação está sujeita a um cronograma regular de janelas de manutenção mensal, para as quais o Cliente será notificado com pelo menos setenta e duas (72) horas de antecedência conforme descrito na guia de entrega de SaaS (disponível a qualquer momento através do Portal de Clientes da Infor via Infor Concierge). A programação desse programa de manutenção anual está disponível através do Portal de Clientes da Infor que é atualizado periodicamente. Em condições normais de operação, espera-se que cada instância de uma janela de manutenção programada se estenda por até seis (6) horas. Embora a maioria da manutenção da Infor possa ser concluída durante as janelas de manutenção programadas regularmente, em algumas situações urgentes, a manutenção precisa ser realizada fora das janelas de manutenção programada (manutenção crítica) para ajudar a manter a integridade e a segurança da Aplicação. Nesses casos, a Infor fornecerá notificação de manutenção crítica ao contato registrado do Cliente com a maior antecedência possível (através do Portal de Clientes da Infor) com a maior antecedência tecnicamente viável. A Infor, de tempos em tempos, também realiza manutenções que não geram tempo de inatividade, inclusive fora das janelas de manutenção programadas.

BACKUPS, CONTINUIDADE DE NEGÓCIOS / PLANO DE RECUPERAÇÃO DE DESASTRES

A Infor mantém um plano escrito de continuidade de negócios ("BCP") projetado para permitir que a Infor continue fornecendo acesso à Aplicação sem interrupção material no caso de uma interrupção nos negócios. A Infor regularmente (semanalmente para copias de seguridade completas, diariamente para diferenciais) faz backups dos Dados do Cliente e periodicamente (pelo menos anualmente) testa seus procedimentos de recuperação de desastres para ajudar a manter sua capacidade de atender aos seguintes objetivos de nível de serviço de recuperação de desastres. Os controles relevantes do BCP são auditados anualmente e revisados nos relatórios de Controles Organizacionais e do Sistema de terceiros (*System and Organization Controls*), relatórios que estão disponíveis para o Cliente através do Portal de Clientes da Infor. Os backups são replicados em data centers dispersos geograficamente dentro da mesma região onde a Aplicação é fornecida. O processo de recuperação de desastres da Infor suporta todo o ambiente de produção. Os backups iniciados pela Infor destinam-se exclusivamente à recuperação de dados em caso de perda dos mesmos (ou seja, não destinados a atender aos requisitos internos ou legais de retenção de dados do Cliente) e o Cliente poderá enviar solicitações de restauração por meio de incidentes de suporte.

- Objetivo do Ponto de Recuperação": O Objetivo do Ponto de Recuperação ("RPO") é a quantidade aceitável de perda de dados medida ao longo do tempo e é o ponto no tempo em que os dados serão recuperados. Os níveis de serviço incluem um RPO de até uma (1) hora.

- Objetivo de Tempo de Recuperação: O Objetivo de Tempo de Recuperação ("RTO") é o período de tempo dentro do qual o acesso à Aplicação será restaurado após a declaração de um desastre. O servidor de recuperação de desastres estará operacional dentro de um RTO de doze (12) horas.

Além disso, para ambientes de locatário único, os objetivos de recuperação de desastres geralmente estabelecem um RTO e RPO de vinte e quatro (24) horas.

SUPORTE

1. Serviços de Suporte

1.1 Horas Úteis de Suporte Técnico
Em geral, a Infor fornecerá suporte telefônico durante Horas Úteis. "Horas Úteis" significa cada hora de Segunda a Sexta-feira, das 8:00 às 17:00, hora local, no fuso horário do Cliente, excluindo feriados observados pela Infor que se enquadram na janela de cobertura. Horas de Suporte podem variam com base no tipo de Aplicação aplicável, e neste caso as horas de Suporte são indicadas nos Artigos da Bases de Conhecimento específicos ("Knowledge Base Articles") localizados no Portal de Clientes da Infor no Infor Concierge, hospedado em **https://concierge.infor.com/.**

1.2 Suporte eletrônico
A Infor fornece acesso on-line 24x7x365 ao Portal de Clientes da Infor, que fornece serviços como log/registro on-line de incidentes, rastreamento e gerenciamento de incidentes, Artigos da Base de Conhecimento, últimas informações liberadas sobre a Aplicação e sua Documentação.

1.3 Suporte 24x7 a Incidentes Críticos
"Suporte a Incidentes Críticos" é definido como a entrega do Suporte para situações críticas de produção onde o serviço não pode ser utilizado (Prioridade 1), conforme definido na seção 2.2 abaixo. Suporte abrange Suporte a Incidentes Críticos 24 horas por dia e 365 dias por ano, incluindo feriados. Suporte cobre Suporte para Incidentes Críticos 24 horas por dia, 365 dias por ano, incluindo feriados. Suporte a Incidentes Críticos será fornecido até que a Aplicação esteja operativa, que exista uma solução comercialmente razoável, ou até que a prioridade do incidente possa ser rebaixada.

1.4 Notificação de solução crítica
O Portal de Clientes da Infor permite que cada Contato Designado desenvolva um perfil único. "Contato(s) Designado(s)" significa o contato do Cliente que tenha uma compreensão completa da Aplicação aplicável, juntamente com o conhecimento técnico relevante, necessário para auxiliar na solução de problemas e na resolução oportuna de incidentes. Cada Contato Designado também pode optar por se inscrever em Artigos da Base de Conhecimento (Knowledge Base Articles) que possam ser de particular interesse. Quando a Infor desenvolve um artigo da Base de Conhecimento para um incidente crítico, o Contato Designado pode receber notificações sobre sua disponibilidade e como acessá-lo.

2. Resolução de Incidentes de Suporte

2.1 Iniciação de um incidente
O Contato Designado pode entrar em contato com a equipe de Suporte da Infor por telefone ou pode registrar um incidente online através do Portal de Clientes da Infor para iniciar uma solicitação de Suporte, referida de "incidente".

A definição geral de um incidente de Suporte é uma solicitação de assistência ou uma pergunta que é registrada de forma completa e precisa dentro do Portal de Clientes da Infor e se relaciona ao funcionamento do Software da Infor e é reproduzível pela Infor, chaves de Software (se aplicável), ou solicitações de informações sobre as ofertas de Suporte da Infor.

Para ajudar a garantir uma resposta oportuna a um incidente de Suporte, o Contato Designado fornecerá as seguintes informações: (a) o Número do Cliente Infor e os detalhes de contato, (b) o software da Aplicação aplicável listada no Formulário de Pedido, (c) nível de prioridade do incidente de Suporte, (d) detalhes do incidente de Suporte, incluindo mensagens de erro

e etapas de reprodução de erros, se houver, capturas de tela aplicáveis e exemplos de saída se efetuar o registro on-line , e (e) descrição do impacto e frequência do incidente.

2.2 Níveis de Prioridade

O Contato Designado e a Infor usarão julgamento comercial razoável para identificar mutuamente a prioridade do incidente de acordo com as seguintes descrições de nível de prioridade:

Prioridade	Descrição	Definição
1	Crítica	O serviço não está disponível para todos os usuários em produção ou um processo crítico de negócios em produção foi interrompido sem soluções alternativas aceitáveis.
2	Maior	O serviço está gravemente prejudicado, causando interrupção em processos de negócios importantes e não há solução alternativa aceitável
3	Média	O serviço está parcialmente prejudicado. Há interrupção em processos de negócios importantes, mas há uma solução alternativa aceitável de curto prazo
4	Padrão	O serviço está totalmente operacional. Existem dúvidas sobre a funcionalidade da Aplicação ou um problema em que existe uma solução alternativa aceitável

2.3 Resposta

A Infor usará esforços comercialmente razoáveis para cumprir os Objetivos de Resposta estabelecidos abaixo. A Infor calcula um "Objetivo de Resposta" como a diferença entre o momento em que um incidente é devidamente logado no sistema de Suporte da Infor e o tempo da primeira comunicação de valor agregado de parte da Infor.

Prioridade	Plano de Suporte Infor Premium	Plano de Suporte Infor CareFor Success Professional	Plano de Suporte Infor CareFor Success Enterprise
1	Dentro de 30 Minutos - 24*7	Dentro de 30 Minutos - 24*7	Dentro de 30 minutos - 24*7
2	Dentro de 2 Horas Úteis	Dentro de 1 Hora Útil	Dentro de 30 minutos (durante Horas Úteis)
3	Dentro de 2 Horas Úteis	Dentro de 2 Horas Úteis	Dentro de 1 Hora Útil
4	Dentro de 4 Horas Úteis	Dentro de 2 Horas Úteis	Dentro de 2 Horas Úteis

Os horários de Suporte podem variar conforme a Aplicação correspondente, caso em que os horários de Suporte aplicáveis são indicados em artigos específicos da Base de Conhecimento no Portal do Cliente da Infor por meio do Infor Concierge, disponível em **https://concierge.infor.com/**.

2.4 Resolução

Uma resolução pode ser, sem limitação, uma resposta que resolva um incidente; uma correção de código; uma versão de patch de software; uma mudança em um processo operacional; uma solução alternativa comercialmente razoável. A resolução de incidentes de Suporte é frequentemente um processo iterativo que depende de muitas variáveis. Às vezes, a determinação da causa raiz e a resolução de um incidente requer colaboração e solução de problemas por várias equipes dentro da Infor e do Cliente. A natureza deste processo dificulta a definição de prazos específicos para a resolução. Infor trabalha para fornecer atualizações periódicas e se esforça para permitir que o Cliente continue fazendo negócios.

2.5 Escalonamento

A maioria dos incidentes de Suporte são melhor resolvidos usando os procedimentos operacionais padrão da Infor. Se o Cliente acredita que um incidente precisa de um nível mais alto de atenção, o Cliente deve escalonar automaticamente o incidente por meio do Portal de Clientes da Infor usando o recurso "Request Escalation" no incidente. Como parte desse processo, a Infor solicita que o Cliente forneça com precisão o motivo do escalonamento, o impacto nos negócios, o número de pessoas afetadas, os prazos e, ouros detalhes relevantes para ajudar a Infor a determinar corretamente o nível de urgência necessário em relação ao escalonamento. Se o Cliente desejar que um Gerente de Suporte ligue, o Cliente também poderá indicar isso na solicitação de escalonamento. Após o escalonamento, o Gerente de Suporte e o Analista de Suporte aplicáveis são notificados sobre o

escalonamento, para que possam tomar as medidas apropriadas. Se o Cliente não tiver acesso ao Portal de Clientes da Infor, o Cliente pode escalonar entrando em contato com o Centro de Suporte regional da Infor.

O uso de escalamentos é reservado para questões que realmente merecem um grau maior de atenção. Não se destina a questões que sejam efetivamente tratadas por meio dos procedimentos operacionais padrão da Infor.

2.6 Alterações

Embora as descrições anteriores do Suporte estejam sujeitas a alterações periódicas, qualquer alteração não causará uma diminuição material no Suporte fornecido ao Cliente durante o Período de Subscrição anual pelo qual o Cliente pagou as Taxas de Subscrição aplicáveis.