



Acordo de Nível de Serviço

Este Acordo de Nível de Serviço descreve os indicadores de nível de serviço e os níveis de serviço exigidos aplicáveis ao Software de Subscrição e aos Serviços de Subscrição e é parte integrante do Formulário de Pedido.

DISPONIBILIDADE

- A “Disponibilidade” é expressa como uma porcentagem, calculada como os Minutos Disponíveis Reais em um mês divididos pelo Total de Minutos Disponíveis naquele mês.

$$\text{Disponibilidade} = \frac{\text{Minutos Disponíveis Reais}}{\text{Total de Minutos Disponíveis}} \times 100$$

- “Minutos Disponíveis Reais” significa o Total de Minutos Disponíveis em um mês menos os Minutos de Inatividade nesse mês.
- “Minutos de Inatividade” significa o número de minutos em um mês em que o ambiente de produção do Software de Subscrição não esteve disponível para o uso. Minutos de Manutenção Programada ou Minutos Excluídos (conforme definido abaixo) são excluídos desta definição de Minutos de Inatividade.
- “Total de Minutos Disponíveis” significa o total de minutos em um mês menos o número de Minutos de Manutenção Programada naquele mês.
- “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 do Software de Subscrição e infraestrutura de suporte atendendo a um único Cliente), os Créditos de Nível de Serviço são fornecidos apenas para uma disponibilidade inferior a 99,5%.

<u>Disponibilidade</u>	<u>Crédito de Nível de Serviço</u> (% 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 não haver taxas pendentes de faturamento, esses créditos serão pagos ao Cliente no prazo de 30 (trinta) dias corridos após a determinação de que o crédito é devido.

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 se a Disponibilidade não for igual ou superior a 99,7% (ou 99,5% conforme aplicável).

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 fornecer uma solicitação por escrito para tal relatório ao seu Gerente de Sucesso do Cliente (CSM) designado. 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 no Software de Subscrição geralmente disponível;
- Personalizações;
- Degradação de desempenho devido ao uso dos Serviços de Subscrição pelo Cliente além do escopo da licença concedida ao Cliente e/ou restrições de uso.

Limitação dos Serviços de Subscrição. 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 os Serviços de Subscrição. A Infor restringirá uma limitação em tempo e escopo na medida razoavelmente possível sob as circunstâncias.

MANUTENÇÃO PROGRAMADA

Os Serviços de Subscrição estão sujeitos 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 Concierge). A programação desse programa de manutenção anual está disponível através do Infor Concierge e é atualizada 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 dos Serviços de Subscrição da Infor. Nesses casos, a Infor fornecerá notificação de manutenção crítica ao contato registrado do Cliente com a maior antecedência possível.

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 os Serviços de Subscrição sem interrupção material no caso de uma interrupção nos negócios. A Infor regularmente (semanalmente para cópias de segurança 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 Infor Concierge ou do Portal de Autoatendimento CloudSuite™ da Infor. Os backups são replicados em data centers dispersos geograficamente dentro da mesma região onde o Software de Subscrição é fornecido. O processo de recuperação de desastres da Infor suporta todo o ambiente de produção. Os backups do Serviço de Subscrição 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 os Serviços de Subscrição serão restaurados 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 Suporte Técnico Telefônico

Em geral, a Infor fornecerá suporte telefônico 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 podem variar com base no tipo de Software de Subscrição, e neste caso as horas de suporte são indicadas nos Artigos da Bases de Conhecimento específicos (“Knowledge Base Articles”) localizados no Portal Infor Concierge, hospedado em <https://conciierge.infor.com/>.

1.2 Suporte eletrônico

A Infor fornece acesso on-line ao portal Infor Concierge 24x7x365, que fornece serviços como log/registo on-line de incidentes, rastreamento e gerenciamento de incidentes, Artigos da Base de Conhecimento, últimas informações liberadas sobre o Software de Subscrição e a Documentação do Software de Subscrição.

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 (Severidade 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 o Software de Subscrição esteja operacional, que exista uma solução comercialmente razoável, ou até que a severidade do incidente possa ser rebaixada.

1.4 Notificação de solução crítica

Infor Concierge permite que cada Contato Designado desenvolva um perfil único. "**Contato(s) Designado(s)**" significa o contato do Cliente que tenha uma compreensão completa do Software de Subscrição 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 Infor Concierge para iniciar uma solicitação de Suporte, referida de "incidente".

A definição geral de um incidente de Suporte é um problema único, reproduzível, ou sintoma, uma solicitação de assistência ou uma pergunta registrada de forma completa e precisa dentro do Infor Concierge que está relacionado ao Software de Subscrição ou solicitações de informações sobre nosso Plano Cloud Premium Support ou Plano CareFor, e opções.

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) nome do Software de Subscrição aplicável, (c) nível de severidade 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 severidade

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

Severidade	Descrição	Definição
1	Serviço Crítico de Produção Não-utilizável	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	Impacto Maior	O serviço está gravemente prejudicado, causando interrupção em processos de negócios importantes e não há solução alternativa aceitável
3	Impacto Médio	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 do Software de Subscrição 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. O 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 da Infor.

Severidade	Plano de Suporte Infor Premium*	Plano de Suporte Infor CareFor *	
		Plano Business e Plano Business Plus	Plano 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 1 Hora - 24*7
3	Dentro de 2 Horas úteis	Dentro de 2 Horas úteis	Dentro de 2 Horas úteis
4	Dentro de 4 Horas úteis	Dentro de 4 Horas úteis	Dentro de 2 Horas úteis

"Horas úteis" significa cada hora do dia em que o escritório da Infor que fornece Suporte ao Cliente está aberto para negócios.

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 desse processo dificulta o fornecimento de tempos específicos de resolução. À medida que a Infor avança através do processo de solução de problemas para resolver o problema, a Infor trabalha para fornecer atualizações regulares 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 escalar automaticamente o incidente por meio do Infor Concierge 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, outros 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 Infor Concierge, o Cliente pode escalar 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.