



POLÍTICA DE SUPORTE ACCRUENT

Políticas e Procedimentos de Orientação a Ofertas de Manutenção e Suporte Accruent

Confidencial e de Propriedade da Accruent © 2022. Todos os direitos reservados.

Este material contém informações confidenciais que são propriedade da Accruent, LLC. Qualquer uso não autorizado, duplicação ou divulgação deste material, no todo ou em parte, é proibido.

Nenhuma parte desta publicação pode ser reproduzida, gravada ou armazenada num sistema de armazenamento ou transmitida sob qualquer forma ou por qualquer meio - seja eletrônico, mecânico, fotográfico ou outro - sem a autorização por escrito da Accruent, LLC.

As informações contidas neste documento estão sujeitas a alterações sem aviso prévio. A Accruent não oferece qualquer tipo de garantia relativamente a este material, incluindo, mas não se limitando a, garantias implícitas de comercialização e adequação a um determinado fim. A Accruent, ou qualquer uma das suas subsidiárias, não será responsável por erros aqui contidos ou por danos acidentais ou consequenciais relacionados com o fornecimento, desempenho ou utilização deste material.

ÍNDICE DE CONTEÚDOS

<i>INTRODUÇÃO</i>	2
OBJETIVO	2
ELEGIBILIDADE PARA OS SERVIÇOS DE APOIO ACCRUENT	2
APOIO AO CLIENTE CONTATOS DESIGNADOS	2
<i>APOIO ACUMULADO</i>	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
TRABALHAR COM O SUPORTE ACCRUENT	3
COMUNIDADES DE CLIENTES EM LINHA	4
SUPOORTE DE ALTA GRAVIDADE E FORA DO HORÁRIO COMERCIAL	5
COBERTURA	5
REGISTO DE UM PEDIDO DE SUPORTE	6
<i>SLA E RESPONSABILIDADES</i>	7
DEFINIÇÕES	8
RESPONSABILIDADES DO CLIENTE	10
RESPONSABILIDADES GERAIS	10
RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS NO LOCAL	10
LIMITAÇÕES GERAIS E SERVIÇOS FORA DO ÂMBITO	11

INTRODUÇÃO

OBJETIVO

O objetivo deste documento é detalhar a Política de Suporte da Accruent. As políticas de suporte da Accruent estão sujeitas a alterações a critério da Accruent.

ELEGIBILIDADE PARA OS SERVIÇOS DE APOIO ACCRUENT

Como Cliente, você pode receber os Serviços de Suporte da Accruent quando:

- Os produtos da Accruent adquiridos estiverem devidamente licenciados com um contrato de manutenção atual e válido com a Accruent.
- Você estiver registrado na Accruent como um Contato de Suporte da Accruent para a sua organização.

CONTATOS DESIGNADOS DE APOIO AO CLIENTE

Os Contatos Designados são o principal elo com a equipe de Suporte da Accruent. O papel do contato designado é servir como o primeiro nível de suporte para os seus usuários, registrar solicitações de suporte para todos na sua organização e ser o único ponto de contato com o Suporte da Accruent em caso de problema técnico. Se os contatos designados qualificados não estiverem disponíveis, a capacidade da Accruent de resolver problemas pode ser prejudicada. Se a Accruent receber um problema de um solicitante que acreditamos não possuir o conhecimento técnico ou do produto necessário para auxiliar o Suporte da Accruent na resolução do seu problema, podemos encaminhar o suporte para alguém dentro da sua organização com um entendimento mais detalhado.

A Accruent fornece suporte direto para até cinco Contatos Designados por produto, a menos que seja acordado de outra forma. Alguns produtos da Accruent podem exigir que os Contatos Designados sejam certificados no produto. Contatos de Terceiros (aqueles sem um relacionamento direto com a Accruent) devem encaminhar todas as solicitações de suporte por meio dos Contatos Designados.

SUPOORTE ACCRUENT

TRABALHANDO COM O SUPOORTE ACCRUENT

<https://www.accruent.com/support>

A equipe de Suporte da Accruent aguarda ansiosamente para trabalhar com você. O Suporte da Accruent consiste em assistência remota para problemas por meio do portal web das Comunidades de Clientes da Accruent, suporte por e-mail e telefone.

A menos que seja acordado de outra forma, o horário comercial padrão do Suporte da Accruent é o seguinte:

PRODUTO	AMERICAS Seg-sex 7-19h (horário de Austin (TX))	EMEA Seg-sex 7-19h (horário de Londres)	APAC Seg-sex 7-19h (horário de Manila)
---------	--	--	---

360Facility	✓		
Accruent Suite	✓		
Asset Enterprise	✓		
BIGCenter	✓		
Connectiv	✓		
EMS	✓	✓	
Evoco	✓		
Expesite	✓		

FAMIS	✓		
Lucernex	✓		
Meridian	✓	✓	✓
Maintenance Connection	✓	✓	
SiteFM	✓		
Siterra	✓	✓	
TMS	✓		
VxMaintain / VxObserve	✓	✓	✓
VxField	✓	✓	

A Accruent oferece suporte nos finais de semana e fora do horário comercial para casos de alta gravidade. A cobertura e comunicação durante feriados são tratadas de acordo com cada produto.

COMUNIDADES DE CLIENTES ONLINE

Aproveite ao máximo sua experiência com a Accruent usando a Comunidade de Suporte da Accruent. Disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana. Você pode usar a Comunidade do seu produto para:

- Interagir com a equipe de Suporte da Accruent, enviando casos (método preferido de interação com o suporte, exceto para casos de alta gravidade e suporte fora do horário comercial).
- Compartilhar ideias de produtos com os gerentes de produto da Accruent e votar em ideias enviadas por outros membros da comunidade de produtos (para produtos elegíveis).
- Fazer perguntas e compartilhar boas práticas com outros usuários nos fóruns do produto.
- Encontrar documentação importante do produto e as últimas notas de lançamento para o seu produto.

Participar da Comunidade do seu produto é uma ótima maneira de se

manter informado sobre os recursos mais recentes do produto e como eles podem ajudar sua organização.

SUORTE PARA CASOS DE ALTA GRAVIDADE E FORA DO HORÁRIO COMERCIAL

Para problemas de Alta Gravidade, conforme definido na seção *SLA e Responsabilidades*, o Suporte da Accruent exige que você ligue imediatamente para confirmar o impacto e a gravidade do problema, independentemente do horário comercial ou exclusões de feriados.

Os processos Fora do Horário Comercial (*After-Hours*) garantem que, no caso de problemas de alta gravidade, mesmo fora do horário comercial, a Accruent esteja tratando de problemas de paralisação do sistema e problemas críticos do sistema para manter o funcionamento de seus negócios. Para problemas de alta gravidade verificados, o Suporte da Accruent envolverá os recursos necessários e iniciará a resolução do incidente. Problemas que não são de alta gravidade serão tratados durante o horário comercial padrão.

Os clientes em ambiente local (on-premise) devem fornecer acesso à infraestrutura e recursos de pessoal para assistência em casos de alta gravidade, inclusive fora do horário comercial, e os problemas devem ser confirmados como dentro do escopo para serem elegíveis para assistência de suporte. Itens listados sob as *Limitações Gerais e Serviços Fora do Escopo*, como instalações e atualizações, não são elegíveis para assistência Fora do Horário Comercial.

A Accruent recomenda nossos Serviços Gerenciados para preservar a viabilidade de atualização do produto para clientes em ambiente local (on-premise) e também para clientes de SaaS que necessitam de assistência para instalações manuais de atualizações. Os Serviços Gerenciados são projetados para fornecer as melhores práticas de software, reduzir o risco de modificações em ambiente local não suportadas e auxiliar nas atualizações do produto, além de atender a necessidades adicionais de consultoria e treinamento.

COBERTURA

O suporte da Accruent é fornecido para problemas nas versões atuais e suportadas do Accruent, em execução sem alterações em produtos de banco de dados, suítes de escritório, navegadores da web e sistemas

operacionais designados e suportados, conforme especificado na documentação da Accruent, desde que não haja problemas relacionados à situação da conta.

A Accruent somente se obriga a fornecer suporte para o software conforme entregue pela Accruent. A Accruent fornece suporte em inglês. Clientes com produtos elegíveis podem adquirir serviços de suporte em idiomas adicionais, sujeitos à disponibilidade.

REGISTRO DE UM PEDIDO DE SUPORTE

Antes de entrar em contato com o Suporte da Accruent, siga o processo fornecido abaixo:

- Verifique se você está registrado como um Contato Designado junto ao Suporte da Accruent.
- Certifique-se de estar usando o software dentro de uma configuração de sistema suportada.
- Revise a documentação do produto, como a seção *Ajuda* dentro do aplicativo e artigos da Base de Conhecimento fornecidos na Comunidade do seu Produto.

Ao enviar uma solicitação de suporte, no campo de Assunto, forneça um resumo relevante que descreva o problema de forma geral. Solicitações que exigem solução de problemas mais detalhada podem ser aceleradas ao utilizar o campo de Descrição para transmitir claramente o seu problema. Recomendamos o seguinte formato (um modelo para copiar e colar é fornecido abaixo):

Problema/Etapas para Reproduzir:

Comportamento Esperado:

Comportamento Atual:

Impacto no negócio:

Problema/Etapas para Reproduzir: Uma descrição do problema, incluindo as etapas para reproduzir o problema.

Comportamento Esperado: O comportamento que você esperava que ocorresse ao seguir as etapas que levam ao problema. O que *deveria* acontecer na tela, ou quais resultados você espera ao realizar as etapas para

reproduzir?

Comportamento Atual: O comportamento ou problema conforme está ocorrendo de fato. Capturas de tela que demonstram o problema são especialmente eficazes e podem ser enviadas junto com o seu caso.

Impacto no negócio: O impacto no seu negócio quando esse problema ocorre. Embora todos os problemas sejam importantes para a Accruent, é importante entender completamente o impacto na sua organização. Por exemplo, quando um relatório não está funcionando, ele é usado uma vez por mês por 3 usuários ou por 500 usuários que dependem do relatório duas vezes ao dia?

SLA E RESPONSABILIDADES

Os casos de Suporte Accruent são classificados utilizando uma escala de Gravidade. A Accruent irá validar e ajustar a Gravidade quando esta não corresponder aos critérios fornecidos abaixo.

GRAVIDADE	DEFINIÇÃO	TEMPO DE RESPOSTA INICIAL
1º	Problema crítico que resulta em interrupção total do sistema ou falha importante do aplicativo, impedindo um processo de negócio crítico com impacto financeiro imediato ou na integridade dos dados. Não há solução alternativa disponível.	1 hora
2º	Problema sério que impede a execução de um processo de negócio crítico, causando interrupção de uma função de negócio importante. A funcionalidade principal é severamente prejudicada, com impacto sério nas funções diárias ou processamento, sem solução alternativa aceitável.	4 horas
3º	Problema que não impede a execução de um processo de negócio crítico e não afeta a integridade dos dados. O problema pode ser contornado usando uma solução alternativa disponível.	2 dias úteis

4º	Consulta ou problema de baixo impacto no sistema/processo de negócio. Exemplos incluem defeitos cosméticos em telas, erros na documentação ou solicitações de perguntas/instruções.	3 dias úteis
----	---	--------------

DEFINIÇÕES

- **Tempo de Resposta Inicial** é o tempo decorrido para o Suporte reconhecer uma solicitação inicial, supondo que não há problemas com a situação da conta. Os Tempos de Resposta Inicial não são uma meta de resolução e não devem ser interpretados como uma garantia de serviço, nem como uma garantia de resposta contínua durante toda a solicitação aplicável.
- **Prioridade** é definida pelo Cliente e determina a ordem em que os tickets da mesma Gravidade devem ser tratados pelo suporte.
- **Gravidade** é atribuída exclusivamente pela Accruent e é a avaliação do possível risco ou efeito de um Incidente nas operações comerciais do Cliente. A Gravidade será classificada pela Accruent de acordo com as classificações padrão de níveis de Gravidade da Accruent.
- ***Alta Gravidade (Gravidade 1 ou 2)** é a definição da Accruent para qualquer caso validado pelo Suporte da Accruent como qualificando os critérios de Gravidade 1 ou 2. A Accruent recomenda ligar imediatamente em casos de alta gravidade para confirmar o impacto e a gravidade do problema, independentemente do horário comercial ou exclusões de feriados. No caso de alta gravidade, o tempo de resposta inicial não começa até o recebimento de uma ligação para o Suporte da Accruent, garantindo resposta imediata e engajamento dos processos fora do horário comercial. Problemas que não são de Alta Gravidade serão tratados durante o horário comercial padrão.
- **Suporte Fora do Horário Comercial (After-Hours Support)** está disponível para garantir que, no caso de Alta Gravidade, mesmo fora do horário comercial e independentemente do horário comercial ou exclusões de feriados, a Accruent esteja tratando de problemas críticos no sistema para manter seu negócio em funcionamento. Para problemas de Alta Gravidade verificados, o Suporte da Accruent envolverá os recursos necessários e iniciará a resolução do incidente.

Problemas que não são de alta gravidade serão tratados durante o horário comercial padrão.

- **SaaS, Cloud ou Produtos Hospedados** são softwares de propriedade, entrega e gerenciamento remoto pela Accruent para uso de um cliente em uma base de assinatura ou licenciada.
- **Produto Local** é um software instalado e executado em computadores nas instalações (no prédio) da pessoa ou organização que utiliza o software. O hospedagem e a manutenção de hardware do ambiente geralmente são de responsabilidade do cliente.
- Atualizações de Software são lançamentos subsequentes do software adquirido que a Accruent disponibiliza geralmente para seus clientes de Manutenção atuais. As atualizações incluem lançamentos subsequentes importantes e menores do software, service packs, hot fixes ou correções de erros, bem como atualizações de documentação do software. As atualizações não incluem personalizações opcionais, adicionais ou produtos futuros que a Accruent licencia separadamente. O software personalizado, incluindo, mas não se limitando a APIs, relatórios ou outras integrações criadas pelos Serviços Profissionais da Accruent, está coberto por um acordo separado com os Serviços Profissionais da Accruent. As atualizações são fornecidas quando disponíveis, e a Accruent não tem a obrigação de desenvolver qualquer software ou funcionalidade futura. Um acordo separado de Serviços Profissionais da Accruent pode ser necessário para produtos locais e SaaS nos quais são necessários serviços de instalação manual. Entre em contato com o seu representante de vendas para obter mais detalhes.
- **Lançamento Principal** é um lançamento de software que contém novas funcionalidades e/ou melhorias funcionais significativas e/ou expansões para funcionalidades existentes.
- **Lançamento Menor** é um lançamento de software que compreende pequenas melhorias funcionais de módulos funcionais existentes.
- **Patch** é um lançamento de software usado para resolver um problema quando um lançamento principal/menor não é viável ou oportuno.
- **Solução Alternativa** - um método indicado pela Accruent para evitar ou contornar as consequências de um erro conhecido, sem emitir uma

correção, para que o uso do software pelo cliente seja interrompido o mínimo possível de forma razoável.

RESPONSABILIDADES DO CLIENTE

Caso opte por não cumprir integralmente suas responsabilidades conforme descrito abaixo, a capacidade da Accruent de fornecer a você suporte completo e abrangente de acordo com estas políticas será significativamente prejudicada. Nessa situação, a Accruent fornecerá serviços e suporte com o melhor esforço descritos nesta política.

RESPONSABILIDADES GERAIS

- Fornecer à Accruent informações de diagnóstico relevantes, incluindo arquivos de log, configuração e mensagens de erro.
- Criar casos individuais e exclusivos para cada problema.
- Fornecer à Accruent acesso ao pessoal e equipamento necessários. Esse acesso pode exigir a capacidade de fornecer registros do sistema e/ou permitir que a Accruent visualize o sistema de um usuário por meio de compartilhamento de tela ou outras utilidades.
- Cooperar com o Suporte da Accruent para executar procedimentos e recomendações de correção de erros ou mau funcionamento dentro de um prazo razoável após o recebimento desses procedimentos pela Accruent.
- Responder às atualizações e solicitações adicionais de informações. A falta de resposta em tempo hábil pode resultar na reclassificação ou encerramento do seu caso.
- Fornecer nomes de contatos comerciais precisos, números de telefone e endereços de e-mail para os Contatos Designados.
- Configurar uma sessão de compartilhamento de tela para que seu contato de suporte possa demonstrar o problema e trabalhar com o recurso de suporte da Accruent para solucionar o problema dentro do ambiente do cliente.

RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS PARA AMBIENTES LOCAIS (ON-PREMISE)

- Ter a capacidade de acessar o equipamento no qual o software está

operando e obter o mesmo nível de acesso com o privilégio mais alto.

- Sob solicitação para solução de problemas, fornecer um backup do banco de dados (e arquivos de aplicação, se necessário) para replicar o ambiente interno, se necessário.
- Supervisão, controle e gerenciamento do software. Proteção das informações e implementação de recursos de backup em caso de erros ou mau funcionamento do software ou equipamento. A Accruent não é responsável pela perda de informações ou dados durante a realização de manutenção.
- Manutenção e suporte de tecnologias de hardware e software.

LIMITAÇÕES GERAIS E SERVIÇOS FORA DO ÂMBITO

Os serviços fora do escopo listados abaixo se aplicam tanto a instalações SaaS quanto a instalações locais (On Prem). O Suporte Accruent não tem a obrigação de fornecer qualquer serviço que não esteja estabelecido nesta política de Manutenção e pago pelo cliente. Para produtos/componentes Accruent End-of-Life (produtos não mais vendidos pela Accruent), o suporte de Manutenção ocorrerá de acordo com o cronograma e escopo fornecidos para esse produto.

O suporte não é fornecido como uma alternativa para treinamento do produto. Designated Contacts (Contatos Designados) que não possuem o conhecimento ou treinamento adequado sobre sua aplicação podem ser encaminhados aos Serviços Profissionais da Accruent para treinamento do produto (taxas podem ser aplicadas).

A manutenção não inclui suporte para problemas/solicitações decorrentes ou relacionados aos seguintes aspectos:

- Versões/releases não suportadas não listadas na documentação específica do produto, incluindo produtos de terceiros.
- Problemas fora da validação funcional dos sistemas de suporte, disponibilidade de dados e relatórios padronizados, operações, procedimentos ou fluxos de trabalho.
- Instalação incorreta pelo cliente ou uso do software e suas integrações que não seguem os procedimentos operacionais estabelecidos pela Accruent na documentação aplicável.

- Modificação, alteração, adição ou tentativa de alteração do software ou suas integrações realizada por pessoas que não sejam a Accruent ou seus representantes autorizados.
- Hardware ou software não fornecidos pela Accruent, incluindo, entre outros: produtos de banco de dados, pacotes de escritório, navegadores da web e sistemas operacionais.
- Acidentes; estresse físico, elétrico ou eletromagnético incomum; negligência; uso indevido; falha de energia elétrica; ar-condicionado ou controle de umidade; operação do software com outros meios que não atendam ou não sejam mantidos de acordo com as especificações do fabricante; ou causas diferentes do uso comum.
- Problemas fora das Versões Suportadas da Accruent, que consistem no produto de software atualmente disponível (GA - Generally Available) da Accruent e inclui até duas (2) versões principais a partir do GA. Problemas que surgem em versões mais antigas do software Accruent não suportadas são tratados com melhor esforço de suporte quando uma Versão Suportada da Accruent oferece uma solução (a menos que seja estabelecido de outra forma em contrato). A Accruent não tem a obrigação de fornecer suporte estendido ou compromissos de desenvolvimento adicional para incidentes em que uma Versão Suportada da Accruent ofereça uma solução. Caso o cliente necessite de suporte adicional para versões não suportadas da Accruent, o suporte poderá encaminhar o cliente aos Serviços Profissionais, onde poderão ser aplicadas taxas.

Além disso, os serviços de manutenção excluem o seguinte, os quais podem ser obtidos da Accruent conforme disponibilidade (podendo incorrer em taxa), ou a menos que seja estabelecido de outra forma em contrato:

- Solução de problemas no local (on-site)
- Serviços de treinamento de pessoal
- Serviços de implementação e/ou serviços de instalação, incluindo instalação e atualizações, a menos que seja estabelecido de outra forma em contrato
- Migração de dados, conversão, transferência, script ou qualquer outra tarefa de manipulação de dados

- Serviços de consultoria de processos de negócio, interpretação de dados e/ou consultoria
- Integrações personalizadas e quaisquer outras "personalizações", incluindo, mas não se limitando a, páginas personalizadas, relatórios personalizados e modificações personalizadas no banco de dados
- As atualizações fornecidas ao produto como parte dos serviços de manutenção não incluem atualizações para software personalizado, APIs ou outros trabalhos dos Serviços Profissionais da Accruent. Tais atualizações de personalização podem estar sujeitas a taxas adicionais, conforme especificado em seu Contrato de Serviços Profissionais da Accruent (Statement of Work - SOW).
- Realizar tarefas para usuários, incluindo, mas não se limitando a, entrada de dados, configuração do sistema, manutenção de registros, execução de relatórios, atualizações de hardware ou de software não licenciado.

Os produtos vendidos por uma empresa adquirida pela Accruent estarão cobertos pelos Termos e Condições originais de compra até o momento da renovação do serviço.

Política de Suporte da Accruent

Atualizado: Setembro de 2022

Accruent, LLC

11500 Alterra Parkway

Suite 110

Austin, TX 78758

www.accruent.com