

# Adendo ao Contrato de Suporte Empresarial da Micro Focus

## Premium Support

Este Adendo descreve os termos de suporte e os termos e as condições adicionais com base nos quais a Micro Focus oferecerá o Premium Support à entidade compradora ("você" ou "Cliente") a partir da Micro Focus ou de um parceiro autorizado. Este adendo altera o Contrato de suporte empresarial da Micro Focus e é parte integrante dele. Na medida em que houver qualquer conflito entre as disposições deste Adendo e as disposições do Contrato de Suporte Empresarial, as disposições deste Adendo deverão prevalecer. "Micro Focus" ou "nosso(a)" significa a pessoa jurídica da Micro Focus autorizada a licenciar o software para o qual é adquirido o Suporte Premium no país em que esses serviços são prestados.

### Introdução

O Premium Support oferece serviços complementares opcionais ao Suporte Empresarial, como engenheiros de suporte designados ou gerentes de contas de suporte, a fim de proporcionar uma experiência de suporte mais personalizada e eficaz. As seguintes ofertas estão disponíveis com o Suporte Premium:

- **NSE (Named Support Engineer).** Um Named Support Engineer é um engenheiro de suporte de nível sênior que é seu ponto único de contato para suporte técnico a produtos que se enquadram em um Centro de Produtos específico. O NSE oferece solução de problemas personalizada, trabalhando para resolver seus incidentes de forma mais eficiente. Ao trabalhar diretamente com você, o NSE se familiariza com o seu ambiente de software, conseguindo, assim, avançar de uma forma mais rápida e aprofundada na solução de problemas. Em resumo, a oferta de NSE proporciona o seguinte:
  - Solução de problemas por via remota (telefone, e-mail ou Web).

- Meta de atendimento aos incidentes de gravidade 1 e 2 dentro de uma (1) hora.
- Atendimento exclusivo a seis clientes. 35 chamados a serem abertos com o NSE anualmente; chamados adicionais podem ser acrescentados em pacotes de 10.
- Disponibilidade no horário comercial: horário do centro de suporte local, de segunda a sexta, exceto feriados. Um NSE de reserva é oferecido quando o NSE principal não está disponível, como em situação de férias ou licença médica.
- Um SAM (Service Account Manager) para gerenciamento de encaminhamentos, reuniões trimestrais de análise de chamados e treinamento em recursos de suporte. Os SAMs trabalham com aproximadamente 20 clientes. Para obter orientações técnicas e supervisão de suporte mais proativas, faça o upgrade para um Enterprise Support Manager (*consulte a descrição a seguir*).
- Opção de upgrade por meio da compra de slots adicionais do NSE, ou para o Solution Support Engineer ou Dedicated Support Engineer (*veja as descrições a seguir*).
- **TAM (Technical Account Manager).** Um Technical Account Manager é um engenheiro de suporte de nível sênior que é seu ponto único de contato para orientações técnicas proativas, para produtos que se enquadram em um Centro de Produtos específico. O TAM não resolve incidentes. Ele emprega sua vasta experiência em produtos e seu conhecimento do ambiente do cliente para se concentrar na prevenção de problemas e no aumento do retorno comercial derivado dos produtos do cliente. Em resumo, a oferta de TAM proporciona o seguinte:
  - Visitas no local até quatro dias por ano.
  - Atendimento exclusivo a seis clientes.
  - Disponibilidade no horário comercial: horário do centro de suporte local, de segunda a sexta, exceto feriados. Um TAM de reserva é oferecido quando o TAM principal não está disponível, como em situação de férias ou licença médica.
  - Comprometimento em aprender e entender seu ambiente de software e suas metas de TI, além de fazer recomendações para melhorar a estabilidade e a eficiência do seu ambiente.

- Análise de futuros projetos, como upgrades e migrações, e futuros lançamentos e patches de produtos.
- Realização de reuniões regulares para analisar incidentes abertos, facilitar o progresso, encaminhar problemas conforme necessário e identificar as causas principais que precisam ser abordadas.
- Enhanced Business Support para todos os produtos do mesmo Centro de Produtos (*veja a descrição a seguir*).
- Opção de upgrade por meio da compra de slots adicionais do TAM, ou upgrade para o Solution Support Engineer ou o Dedicated Support Engineer (*veja as descrições a seguir*).
- **SSE (Solution Support Engineer).** Um Solution Support Engineer combina a função de solução de problemas do NSE e as orientações técnicas proativas do TAM em um só recurso com mais tempo dedicado ao seu suporte. Esse engenheiro de suporte de nível sênior é seu ponto único de contato para produtos que se enquadram em um Centro de Produtos específico. Em resumo, a oferta de SSE proporciona o seguinte:
  - Meta de atendimento aos incidentes de gravidade 1 dentro de 30 minutos, e aos incidentes de severidade 2 dentro de 1 hora.
  - Dedicção exclusiva a quatro clientes, com até 25% do tempo do SSE sendo direcionado a atividades ilimitadas de resolução de chamados e orientações técnicas, e um período razoável direcionado à realização de tarefas administrativas e de treinamento.
  - Disponibilidade em horário comercial, além de atendimento prioritário para incidentes de gravidade 1 fora do horário comercial e nos finais de semana. Um engenheiro de suporte de reserva é oferecido quando o executivo de vendas de serviços não está disponível, como em situações de férias ou licença médica.
  - Visitas no local até quatro dias por ano.
  - Comprometimento em aprender e entender seu ambiente de software e suas metas de TI, além de fazer recomendações para melhorar a estabilidade e a eficiência do seu ambiente.
  - Análise de futuros projetos, como upgrades e migrações, e futuros lançamentos e patches de produtos.
  - Conhecimento especializado em produtos para oferecer solução de problemas personalizada, adaptada ao seu ambiente de software e às suas práticas de TI.
  - Um SAM (Service Account Manager) para gerenciamento de encaminhamentos, reuniões trimestrais de análise de chamados e treinamento nos recursos de suporte disponíveis. Os SAMs trabalham com aproximadamente 20 clientes. Para obter orientações técnicas e supervisão de suporte mais proativas, faça o upgrade para um Enterprise Support Manager (*consulte a descrição a seguir*).
  - Opção de upgrade por meio da compra de slots adicionais do SSE, ou para o Dedicated Support Engineer (*veja a descrição a seguir*).
- **DSE (Dedicated Support Engineer).** Um Dedicated Support Engineer se dedica em tempo integral ao seu suporte e é alocado diretamente em seu local, embora DSEs remotos também estejam disponíveis. O DSE é a principal oferta do Suporte Premium e oferece solução de problemas e orientações técnicas proativas. Em resumo, a oferta de DSE proporciona o seguinte:
  - Meta de atendimento aos incidentes de gravidade 1 dentro de 15 minutos, e aos incidentes de severidade 2 dentro de 1 hora.
  - Dedicado a um cliente. Atividades ilimitadas de resolução de chamados e orientações técnicas até a utilização total do tempo do DSE, e um período razoável direcionado à realização de tarefas administrativas e de treinamento.
  - Disponibilidade em horário comercial, além de atendimento prioritário para incidentes de gravidade 1 fora do horário comercial e nos finais de semana.
  - Quatro dias por semana em seu local e um dia remoto. Um contato remoto de reserva será fornecido quando o DSE não estiver disponível, como em situações de férias ou licença médica.
  - Benefício duplo de trabalhar diretamente com sua equipe e seu ambiente no dia a dia, além de ter um caminho direto de encaminhamento aos departamentos técnicos.
  - Comprometimento em aprender e entender seu ambiente de software e suas metas de TI, além de fazer recomendações para melhorar a estabilidade e a eficiência do seu ambiente.
  - Análise de futuros projetos, como upgrades e migrações, e futuros lançamentos e patches de produtos.
  - Solução de problemas personalizada, adaptada ao seu ambiente de software e às suas práticas de TI.
  - Um SAM (Service Account Manager) para gerenciamento de encaminhamentos, reuniões trimestrais de análise de chamados e treinamento nos recursos de suporte disponíveis. Os SAMs trabalham com aproximadamente 20 clientes. Para obter orientações técnicas e supervisão de suporte mais proativas, faça o upgrade para um Enterprise Support Manager (*consulte a descrição a seguir*).
- **ESM (Enterprise Support Manager).** O Enterprise Support Manager é um gerente de suporte não técnico de um grupo de produtos específico, que compreende os resultados de negócios desejados e coordena a entrega do suporte para alinhá-lo aos KPIs operacionais. Em resumo, a oferta de ESM proporciona:
  - Visitas no local até quatro dias por ano.
  - Disponibilidade no horário comercial: horário local, segunda a sexta-feira, exceto feriados. Um ESM de reserva é oferecido quando o ESM principal não está disponível, como em situação de férias ou licença médica.
  - Suporte empresarial aperfeiçoado para todos os produtos do mesmo grupo de produtos (*veja a descrição a seguir*).

## Este documento refere-se à cobertura de suporte para os produtos de software e ao suporte oferecido pela Micro Focus International plc. Este Adendo altera o Contrato de Suporte Empresarial da Micro Focus, do qual é parte integrante.

Fale conosco:  
[www.microfocus.com](http://www.microfocus.com)

Gostou do que leu? Compartilhe.



- Atendimento exclusivo a seis clientes.
- Suporte à integração e treinamento no uso de recursos e ferramentas de suporte.
- Reuniões regulares de análise de incidentes e supervisão proativa de todos os níveis de incidentes para garantir que estejam progredindo.
- Reuniões trimestrais de negócios, documentação de um plano de suporte ao cliente e relatórios de suporte.
- Gerenciamento de encaminhamentos para resolver seus problemas com os departamentos técnicos e de liderança, coordenação de recursos de suporte e atualizações de status de problemas críticos para você e sua gerência.

Consulte a página [Suporte Premium](#) na Web para obter mais informações sobre essas ofertas.

Podemos optar por oferecer outras ofertas de suporte nomeadas e direcionadas a mercados específicos ou, a nosso critério, personalizar uma das ofertas acima especificamente para a situação de um cliente. Essas ofertas também são cobertas por este Adendo.

Você pode adquirir um Premium Support Engineer ou um gerente de contas para quantos Centros de Produtos ou Portfólios de Produtos precisar; para diferentes regiões geográficas, países ou fusos horários e para diferentes departamentos de sua empresa.

Por um custo adicional, você pode solicitar um ou mais dos seguintes atributos a seu Premium Support Engineer ou ao gerente de suporte, se disponíveis:

- **Idioma local.** Você pode solicitar um Premium Support Engineer ou um Support Account Manager que fale o idioma de sua escolha
- **Permissão de acesso.** Você pode solicitar que um Premium Support Engineer ou um Support Account Manager passe pelo processo para obter permissão de acesso para trabalhar em uma agência ou entidade governamental.
- **Recurso no país.** Você pode solicitar que um Premium Support Engineer ou um Support Account Manager seja alocado no país de sua escolha.

### Enhanced Business Support

O EBS (Enhanced Business Support) eleva seus chamados de suporte a uma fila de engenheiros de suporte seniores com meta de atendimento aos incidentes de gravidade 1 e 2 dentro de 1 hora. Esse serviço está disponível para as ofertas de TAM e ESM.

### Termos

Para se qualificar à compra e ao recebimento de serviços de Suporte Premium, você deve ter o Suporte Empresarial da Micro Focus ativo.

O Suporte Premium expira 12 meses após a compra ou, para contratos de vários anos, ao final do período cujo pagamento foi recebido. As renovações que não forem pagas no prazo estarão sujeitas a uma taxa de atraso de 1,5% por mês sobre o valor anual do contrato de Suporte Premium.

A Micro Focus se reserva o direito de cobrar uma taxa diária por qualquer trabalho adicional que ultrapasse o preço do pacote de serviços e que resulte de tempo extra dedicado ao cliente.

Os serviços do Premium Support podem não estar disponíveis para todos os produtos em todas as regiões. Todos os pedidos serão analisados para determinar se podemos prestar o serviço relevante; caso contrário, você será notificado devidamente.

**Contratação de funcionários.** Você concorda em não solicitar serviços, fazer ofertas de emprego nem estabelecer relações de consultoria com qualquer funcionário da Micro Focus que esteja direta ou indiretamente envolvido na execução dos serviços estabelecidos aqui, por 1 (um) ano após a data em que o referido funcionário deixar de prestar tais serviços. Não há impeditivos para que você contrate qualquer funcionário que se candidate a um programa geral de contratação realizado no curso normal dos negócios e que não seja especificamente direcionado aos funcionários da Micro Focus.

**Alteração no escopo.** Você pode solicitar serviços adicionais ou diferentes, se disponíveis e por um custo adicional, por meio de um descritivo de serviços.

A alocação de pessoal para todos os recursos se baseia na disponibilidade. A Micro Focus pode não conseguir alocar um Dedicated Support Engineer no local em todas as situações.