

SLO – SERVICE LEVEL OBJECTIVE

SUPOORTE AVANÇADO

A tabela a seguir descreverá os serviços de suporte Avançado oferecidos pela EMC, ressalvando-se que os tempos de atendimento abaixo descritos representam o objetivo de atendimento pretendido pela EMC, diferenciando-se do SLA (Service Level Agreement), uma vez que este possui finalidade diversa do suporte aqui descrito. O escopo do serviço detalhado neste documento representa o padrão e objetivos de atendimento da EMC, nos termos do Contrato firmado entre as Partes, cujo objeto seja a execução de serviços de suporte na modalidade Avançado.

O suporte Avançado encontra-se disponível para:

- Os equipamentos EMC® identificados na [Tabela de garantia e manutenção para produtos EMC](#) que:
 - Incluem o suporte Avançado durante o período de garantia aplicável; ou
 - Tenham a disponibilidade de realizar o *upgrade* para o suporte Avançado durante o período de garantia aplicável; ou
 - Tenham direito ao suporte Avançado durante um período subsequente de manutenção.
- O *software* da EMC identificado como tal na [Tabela de garantia e manutenção para produtos EMC](#), durante o período de manutenção.

SERVIÇO	DESCRIÇÃO	SUPOORTE AVANÇADO – DETALHES DO SUPORTE
SUPOORTE TÉCNICO GLOBAL	<p>O Cliente poderá entrar em contato com a EMC no regime 24x7 (24 horas por dia, 7 dias por semana), via telefone ou através do website, para relatar problemas identificados no software e/ou hardware e enviar informações para a avaliação inicial do nível de severidade*.</p> <p>A EMC fornecerá (i) uma resposta técnica remotamente, baseando-se no nível de severidade do problema identificado ou, (ii) se considerado necessário pela EMC, prestará suporte no local, conforme descrição a seguir.</p>	<p>Incluso</p> <p>Tempo para atendimento tendo por base os níveis de severidade a seguir descritos, após o recebimento do chamado do Cliente:</p> <p>nível de severidade 1: 1 hora no regime 24x7 (24 horas por dia, 7 dias por semana);</p> <p>nível de severidade 2: 3 horas no regime 24x7 (24 horas por dia, 7 dias por semana);</p> <p>nível de severidade 3: 4 horas, considerando o horário comercial local;</p> <p>nível de severidade 4: 10 horas, considerando o horário comercial local;</p>
SUPOORTE NO LOCAL	Técnicos autorizados somente serão enviados ao local de instalação dos equipamentos se assim determinado pela EMC, após a identificação do problema.	<p>Incluso somente para Equipamentos</p> <p>O tempo para atendimento será no próximo dia útil, no regime 9x5 (9 horas por dia, 5 dias por semana), após a EMC determinar a necessidade de suporte no local.</p> <p>O suporte no local não será aplicável ao software, porém, poderá ser adquirido separadamente pelo Cliente.</p>
ENTREGA DE PEÇAS DE SUBSTITUIÇÃO	A EMC fornecerá peças de substituição quando considerar necessário.	<p>Incluso</p> <p>A entrega das peças de substituição ocorrerá no próximo dia útil, ressalvando-se que a contagem do prazo para a referida substituição iniciar-se-á após o desembaraço aduaneiro da peça perante a Secretaria da Fazenda em cuja localidade ocorrerá a substituição da peça.</p> <p>A instalação de CRUs (Customer Replaceable Units, peças substituíveis pelo Cliente) será responsabilidade do Cliente. Consulte a Tabela de garantia e manutenção para produtos EMC para obter a lista de peças nomeadas como CRUs.</p>

		A instalação de todas as peças que não sejam CRUs será realizada pela EMC. Se a EMC instalar uma peça de substituição, providenciará a devolução da peça substituída a uma das filiais da empresa. No entanto, se o Cliente instalar a CRU, será o responsável pela devolução da CRU substituída à EMC.
DIREITOS A NOVAS VERSÕES DO SOFTWARE	A EMC fornecerá novas versões, conforme disponibilizado pela EMC.	Incluso
INSTALAÇÃO DE VERSÕES DO SOFTWARE	A EMC instalará as novas versões do software.	Não incluso A instalação das novas versões do <i>software (upgrades)</i> , exceto se determinado de outra forma pela EMC, será realizada pelo Cliente.
MONITORAMENTO E SUPORTE REMOTO NO REGIME 24X7	Alguns produtos da EMC irão, de forma automática e independente, entrar em contato com a EMC para enviar informações que auxiliarão na identificação do problema. A EMC acessará os produtos remotamente, caso seja necessário, tanto para executar diagnósticos adicionais, como para fornecer suporte técnico.	Incluso para os produtos que tenham ferramentas de monitoramento remoto e tecnologias da EMC aplicáveis. Tão logo a EMC seja notificada sobre a ocorrência de um problema, os mesmos critérios determinados para o tempo de resposta para o suporte técnico remoto e local serão aplicáveis, conforme descrição anterior.
ACESSO ÀS FERRAMENTAS DE SUPORTE ON-LINE NO REGIME 24X7	Os Clientes que se registrarem no website Suporte on-line da EMC terão acesso 7 dias por semana, 24 horas por dia às ferramentas de autoatendimento.	Incluso

* Níveis de severidade:

- **severidade 1- crítica:** problema grave que impeça o Cliente ou o grupo de trabalho executar funções críticas do negócio.
- **severidade 2 - alta:** o Cliente ou o grupo de trabalho é apto a executar uma função, porém, o desempenho desta ficará gravemente comprometida.
- **severidade 3 - média:** o desempenho da função requisitado pelo Cliente ou pelo grupo de trabalho não foi afetada significativamente.
- **severidade 4 - solicitação:** impacto mínimo no sistema, e inclui outras questões não relevantes para o negócio.

Os períodos de garantia e as opções de suporte ("Informações de suporte EMC") mencionados nesse site serão somente aplicáveis (i) às empresas que adquirirem, através da assinatura de um Contrato diretamente com a EMC ("Cliente EMC") produtos e/ou serviços de manutenção; e (ii) aos produtos requisitados pelo Cliente durante o período em que as Informações de suporte EMC estiverem em vigor. A EMC se reserva o direito de alterar, a qualquer momento, as Informações de suporte EMC. O Cliente será notificado a respeito de qualquer alteração nas Informações de suporte EMC descritas no pedido de compras e/ou no Contrato de manutenção aplicável, devidamente firmado entre a EMC e o Cliente.

A EMC não terá obrigação de fornecer serviços de suporte para equipamentos fora de sua área de serviço. "Área de serviço da EMC" significará um local que esteja dentro de (i) um raio de cento e sessenta (160) quilômetros de um local de serviço que a EMC possua técnicos certificados e estoque de peças; e (ii) No país de instalação do equipamento, a menos que definido de outra forma em seu Contrato firmado com a EMC, hipótese em que a definição descrita neste Contrato prevalecerá.

Os produtos ou serviços obtidos de qualquer revendedor da EMC serão regidos pelos termos do Contrato firmado entre o comprador e o revendedor, exclusivamente. O referido Contrato poderá conter termos de suporte semelhantes àqueles mencionados no site da EMC. O revendedor poderá firmar acordos com a EMC para executar serviços de garantia e/ou manutenção para o comprador. Entre em contato com um revendedor ou com um representante de vendas da EMC para obter informações adicionais sobre a execução de serviços de manutenção e garantia para produtos adquiridos de um revendedor.

EMC², EMC, o logotipo da EMC e Powerlink são marcas registradas ou comerciais da EMC Corporation nos Estados Unidos e em outros países. Todas as outras marcas comerciais aqui utilizadas pertencem a seus respectivos proprietários. © Copyright 2008, 2009, 2010, 2011, 2012, 2013. EMC Corporation. Todos os direitos reservados. Publicado no Brasil. 01/12 Folheto H4274.4

Rev. 3 de abril de 2014