



Acordo de Suporte Adistec

Termos e Condições Gerais

Ao adquirir um produto da Adistec Integrated Solutions ("AiS"), você ("Cliente") adquire o direito de solicitar suporte técnico de acordo com as condições gerais e escopo indicados neste contrato, bem como em quaisquer anexos aplicáveis. Os serviços e suporte indicados no Acordo de Suporte Adistec ("AsA") são fornecidos através do Adistec Total Support ("ATS"), a unidade de suporte Adistec totalmente focada em fornecer um serviço de assistência integral aos clientes Adistec.

Através do ATS, qualquer pessoa autorizada em sua organização pode solicitar assistência indicando a falha ou incidente e qual equipamento está envolvido. Nossos especialistas realizarão todas as atividades necessárias para resolver o problema no menor tempo possível de acordo com a cobertura de apoio deste acordo.

As seguintes definições serão usadas para detalhar o escopo do nível de serviço e suporte oferecido neste documento:

- **Solicitação de suporte:** Requisição de suporte solicitada pelo cliente para a resolução de um incidente.
- **Cobertura horária:** Período durante o qual há disponibilidade para atender as solicitações de serviço e a execução das atividades relacionadas a ele.
- **Tempo de resposta:** Tempo decorrido entre o início de um pedido de apoio e o início das atividades destinadas à sua resolução.
- **Envio de Peças:** Envio de peças com o único objetivo de substituir peças danificadas por peças enviadas.
- **Substituição de Peças:** Processo para substituir uma ou mais peças danificadas por peças de reposição nas instalações do cliente.
- **Abrangência Geográfica:** Refere-se à localização geográfica em que o AsA oferece cobertura.
- **FAK:** Acrônimo para " First Aid Kit". Este é um conjunto de peças de reposição oferecidas ao cliente, que acelera a resolução de um incidente evitando o tempo de espera para fazer a troca de uma peça. Para este efeito, é utilizada uma peça sobressalente do kit enquanto a peça é enviada por RMA.
- **Peças de Reposição:** Também referido genericamente como partes e peças ou substituição, um componente de hardware é referido no todo ou em parte (como um pedaço como um todo ou como parte de uma peça maior) que será usado para substituir um componente danificado.
- **Suporte de Nível Um:** Refere-se ao conjunto de ações que podem ser executadas pela equipe de suporte do ATS (incluindo, entre outros) a coleta e identificação de erros nos registros, respostas a preocupações relacionadas à instalação, configuração, uso, isolamento e identificação de problemas, revisão de falhas para a resolução de problemas conhecidos com base na análise da documentação oficial do fabricante.
- **Suporte de Nível Dois:** Refere-se ao conjunto de ações que podem ser executadas pela equipe de suporte do ATS para recriar o incidente, a fim de fornecer uma solução ou um conjunto de soluções aceitáveis.
- **Suporte de Nível Três:** Refere-se aos serviços de suporte fornecidos pelo fabricante correspondente, diretamente ao cliente ou através do ATS para resolver problemas que podem ser o resultado de um defeito de fábrica (incluindo, entre outros, o design ou a fabricação da solução) ou o resultado de uma interação complexa entre o software ou o hardware do produto adquirido e que requer conhecimento interno para determinar a falha e executar uma ou mais ações destinadas a resolver o problema relatado.
- **NBD:** Período indicando que uma ação ou tarefa para a resolução de uma solicitação de suporte será executada, no máximo, durante o dia útil seguinte.

- **Dia Útil:** Refere-se aos dias úteis incluídos no dia útil (de segunda a sexta-feira). Os feriados (por qualquer motivo legal), sábados e domingos são considerados dias não úteis.
- **Horário Comercial:** Entende-se como um período durante o qual a jornada de trabalho ocorre (das 9:00 às 18:00 durante dias úteis).
- **8 x 5:** Isso implica que a cobertura do suporte é fornecida de segunda a sexta-feira (dias úteis) das 8:00 às 20:00. Nenhum suporte é fornecido nos finais de semana ou feriados nacionais (trabalhando ou não).
- **7 x 24:** Isso implica que a cobertura do suporte seja fornecida todos os dias do ano (incluindo sábados, domingos e feriados de todos os tipos) 24 horas por dia.
- **Escala Preferencial:** O caso será escalado para o próximo nível mais rapidamente porque tem uma maior prioridade sobre outro caso com o mesmo nível de gravidade.
- **MSRP:** Acrônimo para preço de venda final sem imposto.
- **RPO:** Acrônimo de Recovery Point Objective. Refere-se ao lapso de tempo entre o momento da perda de informação e o momento em que terminou o último backup ou último ponto de restauração dos dados.
- **RTO:** Acrônimo É o lapso de tempo entre a perda de dados e a sua recuperação.

2. Período de Cobertura

O período de cobertura através das AsA está sujeito ao tempo de garantia e suporte adquirido no momento da compra, que aparece na fatura de compra e tem início na data nela indicada.

3. Abrangência Geográfica

A Adistec reserva-se o direito de negar a garantia ou solicitações de suporte (incluindo o envio de hardware de substituição) em determinadas localizações geográficas, independentemente de o produto adquirido estar coberto pela garantia ou suporte. Além disso, algumas das localizações geográficas abrangidas pela AsA podem não estar em condições de satisfazer os níveis de serviço e apoio, no todo ou em parte, independentemente do nível de assistência adquirido.

As limitações nos níveis de suporte adquirido pelo cliente com base na localização geográfica estão listadas no seguinte endereço:

<https://www.adistec.com/es/adistec-total-support-cobertura.aspx>

A Adistec se reserva o direito de alterar as limitações dos locais por sua exclusiva determinação e só é responsável por publicá-la na URL mencionada acima.

4. Classificação de urgência e impacto

ATS confia na matriz bidimensional de emergência e impacto da ITIL para priorizar um incidente.

A classificação ou atribuição de prioridade é gerida de acordo com o nível de impacto e urgência do incidente. O modelo baseia-se na seguinte fórmula:

$$P = I \times U$$

Onde o impacto (I) seria a importância do incidente relatado e a urgência (U) a rapidez com que a empresa precisa de uma solução e resultaria em prioridade (P).

IMPACTO: O impacto é como o envolvimento dos sistemas do cliente é medido quando surge um incidente, problema ou mudança.

Os níveis de impacto utilizados pelo ATS são os seguintes:

- **ALTO:** Impactos em todos os usuários ou em toda a organização, impedindo a continuidade do negócio.
- **MÉDIO:** Impacto sobre uma grande parte dos usuários ou da organização e causa um impacto significativo na continuidade do negócio, mas permanece operacional em um nível muito reduzido.
- **BAIXO:** Neste caso, o impacto é a nível individual ou de pequeno grupo e não tem qualquer impacto na empresa.

URGÊNCIA: É a medida de tempo em que um incidente terá um impacto nos sistemas do cliente, da organização ou do negócio e requer um período definido para sua resolução. Os níveis de impacto utilizados pelo ATS são os seguintes:

- **ALTO:** Requer resolução o mais rápido possível;
- **MÉDIO:** Requer resolução em pouco tempo, mas não imediatamente;
- **BAIXO:** O fator de tempo para a resolução não é influenciável.

A. Níveis de Prioridade

URGENTE: Incidente grave em que todos os sistemas ou plataformas envolvidos são afetados e não prestam serviço.

ALTO: Incidente em que um dos sistemas ou plataformas envolvidos está inoperante, tendo um impacto significativo nos serviços que fornece; ou onde vários sistemas ou plataformas atinjam desempenho reduzido, resultando em um impacto significativo nos serviços fornecidos pelos sistemas ou plataforma.

MÉDIO: Incidente em que uma parte individual de um sistema ou plataforma tem um desempenho reduzido ou intermitente, não afetando em maior grau a capacidade do sistema ou plataforma para prestar serviço.

BAIXO: Solicitação de suporte para qualquer situação que não tenha impacto na funcionalidade ou desempenho do sistema ou plataforma. Por exemplo (mas não limitado a) consulta de informação geral, acompanhamento ou solicitação de manutenção.

5. Cobertura de Suporte

A Adistec fornecerá partes e peças para substituir aquelas com defeitos de materiais ou fabricação de produtos adquiridos da Adistec, que são cobertos pela garantia sob as condições da AsA. Este processo será efetuado diretamente ou através dos procedimentos estabelecidos pelo fabricante original, conforme adequado.

Além disso, os clientes que contrataram a cobertura chamada "Total Support" podem entrar em contato com ATS para solicitar suporte para resolver incidentes ou problemas com seus produtos. A equipe de suporte ATS fornecerá suporte e trabalho para a resolução de incidentes; esta resolução pode ser (mas não está limitada a) a execução de uma solução alternativa, aplicar um patch ou mudança de firmware, substituição de peças, entre outras ações.

6. Resolução de solicitações de suporte

A Adistec compromete-se a usar todos os esforços comerciais razoáveis para resolver incidentes o mais rápido possível, mas em nenhuma circunstância ela garante um prazo para a resolução de uma solicitação de suporte. Além disso, compromete-se a cumprir os termos e condições dos termos da AsA (incluindo níveis de serviço, horas e cobertura), mas não garante o seu cumprimento.

O especialista em suporte ATS irá realizar uma série de atividades para ajudar a diagnosticar o problema e determinar a natureza do problema (se hardware, software ou ambos). O Cliente pode ser solicitado a adicionar, alterar ou remover hardware, manipular software ou realizar outras atividades de diagnóstico.

Uma vez estabelecido o diagnóstico, o especialista em suporte ATS fornecerá as alternativas para a resolução do incidente.

Uma vez que o especialista em suporte ATS determina qual parte é afetada, o incidente pode ser resolvido através de um patch, atualização ou configuração do firmware, driver ou qualquer outra solução lógica. Caso o diagnóstico indique que é necessária uma alteração de uma parte ou peça, o ATS autorizará o processo de RMA da parte afetada e informará ao cliente.

Para proceder à substituição de uma peça por RMA, a Adistec a seu único critério selecionará um dos procedimentos estabelecidos para este fim, conforme indicado a seguir:

- Usando FAK
- Envio de peças
- Substituição de Peças

Será de responsabilidade do cliente executar o desligamento do equipamento no qual a troca de peças será realizada, se necessário; O pessoal da Adistec não está autorizado a desligar o equipamento do cliente. (Veja a cláusula "14. Limitação de Responsabilidade" para mais detalhes).

A Adistec se tornará automaticamente a proprietária da peça danificada depois que ela for removida do equipamento original. No caso de o Cliente desejar manter a propriedade das peças danificadas originais, ele poderá solicitar à Adistec que as compre, pelo que a Adistec emitirá uma fatura pelo valor MSRP de tal peça e, neste caso, cessará a obrigação de entregar a peça danificada.

A Adistec reserva-se o direito de utilizar peças de reposição idênticas ou cuja funcionalidade seja equivalente à original, garantindo neste caso que não haja perda de performance. Além disso, a Adistec pode usar peças de reposição novas ou recondiçionadas para substituir peças danificadas cobertas pela garantia.

Neste caso, o especialista de suporte do ATS solicitará ao cliente a utilização de uma peça de reposição de sua FAK para realizar a substituição por um componente danificado, posteriormente a esta Adistec fornecerá ao Cliente uma nova peça de reposição para completar a FAK. Para isso, a Adistec executará o processo de "Envio de peças".

A Adistec enviará a peça de reposição ao cliente gratuitamente, para que possa substituí-la e devolver a peça danificada.

A Adistec se reserva o direito de enviar peças de qualquer um dos centros de armazenamento de peças de reposição da região, fazendo esforços comercialmente razoáveis para fornecer essas peças a partir do local disponível mais próximo da peça, e através dos meios de transporte mais rápidos aprovados pela Adistec, ou que ofereçam o menor tempo de percurso.

Os custos de envio e devolução de peças de reposição são cobertos integralmente pela Adistec, exceto pelas exceções estabelecidas de acordo com a localização geográfica, regulamentadas pelas condições e exceções contidas na cláusula 3 "Cobertura geográfica".

O prazo de entrega de peças de reposição pode variar de acordo com os processos alfandegários locais, a Adistec fará todos os esforços comerciais razoáveis para assegurar que esses prazos sejam os mais curtos possíveis, mas não garante ou assegura uma data de entrega de peças de reposição.

II. Substituição de Peças

A Adistec fornecerá, a seu exclusivo critério, um serviço de substituição gratuito (podem ser aplicadas restrições). Este procedimento implica que ATS enviará um técnico às instalações do cliente para realizar pessoalmente a substituição da peça danificada por uma peça de reposição.

B. Devolução de peças de substituição

Caso seja executado o procedimento de “Uso de FAK” ou “Remessa de Peças”, as devoluções das partes afetadas serão coordenadas com o cliente, que deverão ser devolvidas o mais tardar antes do terceiro dia útil ao recebimento confirmado da peça de reposição.

As peças devolvidas devem corresponder exatamente à quantidade, tipo e números de série reportados no momento da solicitação de suporte técnico. Caso a peça não seja devolvida dentro do prazo acima, a quantidade de unidades não corresponda ou a peça devolvida não seja compatível, o cliente receberá uma fatura pelo valor atual do MSRP da peça de reposição, bem como os custos de envio associados, a mesma deverá ser paga antes dos 15 dias corridos seguintes após a emissão; se esta fatura não for paga, automaticamente a participação do cliente na AsA será suspensa, perdendo-se o direito de solicitar apoio até que a situação seja regularizada.

C. Problemas de software

ATS não será responsável pela resolução de incidentes de software a menos que expressamente indicado no AsA ou em seus anexos, onde será indicado em que condições ATS assumirá tal responsabilidade perante o cliente.

Se ocorrer um cenário em que a equipe de ATS assume a responsabilidade pela resolução de um incidente relacionado ao software, todos os esforços razoáveis serão feitos para resolver o incidente, se for necessário escalar com o suporte técnico do fabricante correspondente, será de total responsabilidade do ATS executar essa escalabilidade, gerenciá-la e aplicar as recomendações do suporte do fabricante.

No caso de incidentes em que ATS não é responsável pela resolução, compromete-se igualmente a aplicar todos os esforços razoáveis para apoiar a resolução do incidente, mas a responsabilidade pela resolução do problema recairá sobre o apoio técnico do fabricante de software em questão, de acordo com o seu próprio contrato de apoio. Caso o cliente o autorize, ATS será o ponto de foco para centralizar todos os esforços e ações para a resolução do problema, abrindo o incidente no suporte técnico oficial do fabricante e fornecendo suporte ao Cliente para realizar as ações recomendadas por tal assistência. Para que ATS forneça suporte nesta situação, é necessário que o cliente tenha um contrato de suporte válido com o fornecedor do referido software.



7. Solicitação de suporte

Você pode solicitar assistência através dos seguintes meios de comunicação autorizados:

VIA E-MAIL: totalsupport@adistec.com

PELO TELEFONE

- Argentina +54 11 48943086
- Brasil +55 1135040650 // 0800-234-7832
- Colômbia +57 17434586
- Chile +56 2 27565850
- Peru +51 16167129
- EUA +1 7862212350
- Demais Países +1 7862212350

Os custos para fazer chamadas telefônicas são de responsabilidade do cliente em todos os casos, mas o cliente pode solicitar que seja chamado diretamente.

VIA WEB: <http://adistec.com/ar/adistec-total-support.aspx>

VIA CHAT: <http://adistec.com/ar/adistec-total-support.aspx>

VIA WHATSAPP: +56 9447336356

As informações a seguir são necessárias para abrir uma solicitação de assistência:

- **Nível de Gravidade***
- **Dados para contato***
 - Nome
 - Telefone para contato
 - E-mail
 - Endereço (Bairro, Cidade e País)
- **Soft Serial Number - SSN***
- **Descrição do Problema**
 - Detalhe da irregularidade*
 - Logs, captura de tela

Ao relatar um problema, forneça o maior número possível de itens. Os itens marcados com * são obrigatórios e necessários para abrir a solicitação de assistência.



A. Idiomas

O usuário poderá receber o serviço de suporte somente em espanhol, português e inglês. No entanto, dada a dinâmica das mudanças de suporte, a Adistec não pode garantir que o especialista designado para o seu caso seja capaz de se comunicar em um idioma específico; se desejar, você pode solicitar que o especialista que fala o idioma solicitado o atenda, mas é importante saber que isso pode afetar os tempos de resposta sem que a Adistec seja responsável ou tenha que cumprir com os SLAs.



8. Termos Gerais

A Adistec reserva-se o direito de alterar os termos de cobertura do AsA a seu próprio critério, obrigando-se apenas a comunicar a alteração no seguinte endereço:

<https://www.adistec.com/es/adistec-total-support.aspx>

A Adistec reserva-se o direito de alterar a classificação de gravidade para um incidente ou solicitação de suporte a seu exclusivo critério, com base na classificação indicada na seção "Níveis de prioridade" (na cláusula 4, seção A).

Os níveis de serviço e prazos estipulados no AsA serão aplicados individualmente para cada unidade, independentemente do seu tipo, não sendo cumulativo o período entre os diferentes produtos adquiridos pelo cliente.

A Adistec se reserva o direito de cumprir as obrigações indicadas no AsA, no todo ou em parte, com seus próprios recursos diretamente ou por meio de terceiros, sem o consentimento prévio do Cliente, com a condição de que as obrigações decorrentes do AsA em relação ao Cliente não sejam de nenhuma forma diminuídas ou eliminadas.

As descrições de produtos ou serviços de outras empresas neste documento, se houver, são fornecidas apenas para sua conveniência. Tais referências nunca devem ser interpretadas como recomendação ou indicação de uso pela Adistec.

A Adistec não é responsável pela precisão dos produtos e/ou serviços de terceiros mencionados neste documento, pois eles podem mudar ao longo do tempo. Para descrições mais detalhadas destes produtos ou serviços de terceiros, consulte os respectivos fabricantes ou fornecedores. Todas as outras marcas e nomes aqui mencionados podem ser marcas comerciais de suas respectivas empresas.

9. Transferência do presente acordo.

Sujeito às limitações estabelecidas no AsA, o Cliente pode transferir este acordo para qualquer outra pessoa civil ou jurídica que adquira do Cliente o equipamento completo durante a vigência do Asa de acordo com a cobertura e data indicadas na fatura de compra original da Adistec.

Você deve estar ciente de que, se o equipamento for movido para uma localização geográfica diferente, pode haver restrições de cobertura conforme estabelecido na cláusula 3 na seção "Cobertura geográfica".

Para um melhor nível de serviço, recomenda-se que, no caso de uma transferência deste acordo, seja aberto um caso de suporte indicando que este AsA foi transferido para um novo proprietário para atualizar os dados de registro.

10. Força Maior

O Cliente perderá o poder ATS em relação a uma infração, atraso ou omissão no cumprimento dos termos e condições deste contrato, se a referida infração, atraso ou omissão no cumprimento forem atribuíveis a um evento de Força Maior ou evento fortuito, incluindo os casos imprevistos impossíveis de resistir, tais como naufrágios, terremotos, captura pelo inimigo, atos de autoridade exercidos por funcionários públicos ou resultantes de uma guerra civil, insurreição ou motim, incêndio, inundação, explosão, terremoto, epidemia, perda irreversível de satélite, efeitos de manchas solares, greves nacionais de funcionários ou agentes, greves ilegais e qualquer ato governamental, incluindo os atos ou omissões de qualquer órgão ou autoridade governamental.

Em caso de Força Maior, ATS compromete-se a realizar todos os esforços possíveis para continuar cumprindo os termos e condições do presente contrato, mas não pode assegurar e garantir o cumprimento dos mesmos e o cliente compreende e assume que a cobertura e os serviços de apoio podem ser afetados de várias formas, tais como (mas não limitados ao) âmbito do apoio, disponibilidade de apoio, cobertura horária, cobertura geográfica, disponibilidade de peças de substituição, entre outros, durante a duração do evento de Força Maior e durante um período de tempo razoável após o final do referido acontecimento de Força Maior.

11. Responsabilidades do Cliente

A Adistec assumirá, por padrão, que a pessoa que está abrindo um caso de suporte tem autoridade para tal ação, bem como toma decisões sobre a resolução do incidente. Caso contrário, o Cliente deverá informar por escrito as informações do pessoal autorizado a solicitar suporte e tomar decisões relacionadas ao incidente em seu nome.

A participação do pessoal autorizado do cliente designado para o caso é crucial neste projeto, para o qual se espera uma disponibilidade considerável do seu tempo, resolvendo as questões e aplicando as ações que surjam durante a execução das atividades.

Se forem necessárias atividades presenciais nas instalações do cliente, será solicitado o acesso aos seguintes recursos:

- Acesso ao equipamento durante e após o horário normal de trabalho.
- Espaço de trabalho (mesa, cadeira, acesso ao ponto de conexão elétrica etc.)
- Acesso à Internet e acesso por telefone
- Acesso a acessórios ou periféricos
 - Impressora
 - Monitor
 - Teclado e Mouse

Caso as atividades sejam realizadas remotamente, a equipe de ATS exige e assume que o cliente fornecerá todos os acessos necessários para a correta execução das tarefas, o que inclui e não se limita à modificação das configurações de rede para acesso remoto, hardware ou equipamentos necessários, credenciais etc.

O Cliente é responsável por remover do seu ambiente de produção qualquer acesso remoto que tenha sido permitido ao pessoal de ATS após a conclusão das atividades.

O Cliente será responsável por modificar as senhas das contas administrativas utilizadas durante as atividades.

O cliente deve manter o software e o hardware nas versões mínimas especificadas por ATS ou pelos fabricantes correspondentes para acessar a cobertura da AsA. Também será de responsabilidade do cliente executar as atualizações de software, patches ou similares conforme necessário para atender aos requisitos de suporte.

Para a resolução de um incidente, o pessoal de ATS pode exigir acesso a hardware ou software não vendido pela Adistec. Partindo deste pressuposto, pode acontecer que as garantias dos fabricantes possam ser anuladas se qualquer outra pessoa que não faça parte do apoio oficial do fabricante tiver acesso ao mesmo, pelo que será da responsabilidade do cliente assegurar à ATS que esta situação não afetará os termos de serviço da AsA, que não afete tais garantias ou que, se o fizer, tal efeito seja aceitável para o Cliente. A Adistec não assume nenhuma responsabilidade por garantias de terceiros ou por qualquer efeito que os serviços de suporte fornecidos por ATS possam ter sobre essas garantias.

12. Cancelamento do AsA

ATS pode, por si só, cancelar o AsA com o Cliente a qualquer momento por qualquer uma das seguintes razões:

- O cliente se recusa a cooperar com o especialista em suporte (seja remotamente ou pessoalmente)
- O cliente recusa-se a fornecer acesso remoto ao equipamento.
- O cliente recusa-se a fornecer acesso presencial ao equipamento.
- O cliente não cumpre todos os termos e condições estabelecidos no AsA.
- Se as condições da infraestrutura física ou lógica prevista para a utilização do equipamento não forem, pelo menos, as mínimas necessárias, de acordo com as normas da indústria, para funcionar normalmente.

No caso de ATS cancelar esta AsA, será enviada uma notificação por escrito com pelo menos 5 dias úteis, indicando o motivo para o endereço de e-mail registado do Cliente no momento da venda.

13.13. Limitação ou perda da cobertura AsA

A cobertura de suporte pode ser afetada, diminuída, limitada ou anulada como resultado das seguintes situações:

- Problemas causados por acidentes, má utilização e uso indevido.
- Problemas gerados pela fonte de alimentação elétrica.
- Uso de equipamento que não siga as instruções do produto.
- Não cumprimento das instruções do produto ou manutenção preventiva.
- Problemas causados pela utilização de acessórios, peças ou componentes não aprovados pela Adistec.
- Produtos com números de série ausentes ou alterados.
- Desgaste natural normal
- Defeitos Cosméticos

Diante de qualquer uma das situações levantadas com motivos justificados, ATS reserva-se o direito de cancelar todo ou parte do escopo e/ou cobertura de suporte, bem como modificar os níveis de serviço a seu exclusivo critério, sem que isso gere qualquer direito ao cliente.

A cobertura de suporte pode ser afetada, diminuída ou limitada de forma parcial ou total, no caso de o cliente remover uma peça do hardware original do equipamento por sua própria vontade sem a autorização ATS, nesta situação ATS reserva-se o direito de cancelar todo ou parte do escopo e/ou cobertura de suporte, bem como modificar os níveis de serviço a seu exclusivo critério sem que isso gere qualquer direito para o cliente.

Caso o cliente adicione um hardware de terceiros (sendo aprovado ou autorizado por ATS), não há modificações no escopo, condições e cobertura do suporte. No entanto, os termos de suporte não se estendem à nova peça de hardware.

O equipamento perderá automaticamente e sem o direito de reivindicar qualquer suporte do cliente, se ele mudar, substituir ou adicionar componentes de hardware de terceiros sem a autorização do ATS.

A resolução de problemas de software de terceiros de qualquer tipo, como (mas não se limitando a) problemas de compatibilidade de hardware e software (incluindo drivers ou firmware), problemas de desempenho de software etc., não é coberta pelo AsA.

14. Limitação de Responsabilidade

A Adistec não será responsável por qualquer dano subjacente ou derivado, por qualquer atividade de suporte que implique uma alteração ou modificação no nível de hardware ou software para a resolução do incidente ou solicitação de suporte.

No caso de uma substituição, a única obrigação adicional da Adistec é realizar a configuração de acordo com a maneira pela qual seu produto foi originalmente adquirido, sujeito apenas às atualizações aplicáveis. Qualquer outra modificação ou configuração adicional não será abrangida pelo âmbito da AsA (incluindo, mas não se limitando a), como a reinstalação do sistema operativo, hipervisor ou software de qualquer tipo, migração de dados ou máquinas virtuais, configuração de hardware adicional, como placas de expansão, equipamento de comunicação etc.)

Exceto conforme expressamente declarado nas condições da AsA e conforme permitido por lei, a Adistec não será responsável por quaisquer danos decorrentes de quaisquer danos diretos, especiais, incidentais ou consequenciais decorrentes de qualquer violação deste documento ou seus anexos, incluindo mas não limitado a qualquer perda ou dano por falta de uso; perda ou dano à receita; perda de lucros atuais ou futuros (incluindo perda de lucros de qualquer contrato), dano ou perda ou deformação de dados; ou qualquer perda ou dano indireto ou consequente, independentemente de sua causa, incluindo substituição de equipamentos e propriedade, qualquer custo de recuperação, programação ou reprodução de qualquer programa ou dados armazenados entre outros.

A. Salvaguarda da informação

O cliente será total e absolutamente responsável pelo armazenamento e disponibilidade (mas não limitado a) informações, máquinas virtuais, aplicações ou dados lógicos de qualquer tipo contidos em seu equipamento. Você também será responsável por fazer os backups correspondentes de acordo com suas necessidades (com base no seu RTO/RPO), verificando se eles são acessíveis e não estão corrompidos, e que, se necessário, eles podem ser usados para restaurar a informação.

A Adistec não será responsável pela disponibilidade ou acesso (mas não limitado) às informações, máquinas virtuais, aplicativos ou dados lógicos de qualquer tipo contidos nos computadores vendidos ao Cliente, nem por (mas não limitado a) sua manutenção, backup, armazenamento ou migração.



No momento da solicitação de suporte com ATS, o cliente deve ter todos os backups necessários de (mas não limitados a) informações, máquinas virtuais, aplicativos ou dados lógicos de qualquer tipo, bem como a configuração de hardware, sistema operacional e aplicativos, pois a Adistec e/ou ATS não é responsável, por qualquer motivo ou situação, por possíveis perdas de informação (total ou parcial), como resultado de uma atividade de suporte com o objetivo de resolver um incidente ou solicitação de suporte.

ATS tem o direito de solicitar por escrito ao Cliente, confirmação de que fez todos os backups relevantes ou, ao contrário, de que o backup não é necessário. Se o Cliente decidir não responder por escrito a essa solicitação, o ATS poderá, a seu exclusivo critério, não fornecer suporte, pois as condições não estão em vigor para garantir a integridade das informações do Cliente e o risco que isso representa para a Adistec.

B. Restauração do equipamento

No caso de uma possível falha de hardware (por exemplo, mas não limitada à falha do disco rígido, falha do cluster etc.) ou por qualquer outra razão que resulte em perda de dados ou configuração de aplicativos ou equipamentos, o cliente será responsável por reinstalar o software, dados e informações de seus backups. A recuperação ou reinstalação de software, dados e informações não será abrangida pelo âmbito da ASA.

C. Desligamento e desconexão de equipamentos

Se for necessário desligar ou desconectar um dispositivo da rede de dados ou da rede elétrica para a substituição de uma peça danificada ou para a resolução de um incidente, é o cliente que deve executar todas as ações necessárias com este fim. O pessoal de ATS não está autorizado a desligar o equipamento do cliente ou desconectar fisicamente.

D. Exceções à garantia

Uma garantia limitada é fornecida aqui, que não cobre componentes que se desgastam com o uso, como (mas não limitado a) baterias BIOS, controlador RAID ou outros componentes internos que requerem uma fonte de energia separada. A garantia também não cobre cabos de energia, cabos de rede ethernet, cabos de fibra óptica ou qualquer outro tipo de cabo de uso externo.



E. Outras limitações

A Adistec não será responsável pela disponibilidade do serviço dos equipamentos vendidos ao Cliente (disponibilidade para fornecer serviços, disponibilidade de dados ou acesso a eles, entre outros) por qualquer falha não intencional ("Bug") relatada anteriormente ou não.

O cliente será responsável por manter o equipamento adquirido à Adistec atualizado, realizando manutenção de hardware e software (por exemplo, mas não limitado a atualizações de drivers, firmware etc.), verificar se o equipamento não está afetado por falhas relatadas por Adistec ou pelos fabricantes de hardware e software da plataforma adquirida.

A Adistec não será responsável por qualquer falha inerente ao contexto em que o equipamento coberto pelo AsA estiver interconectado ou dependente, por exemplo (mas não limitado a) falhas de fornecimento de energia, problemas relacionados à rede de comunicação e equipamentos de comunicação, mau uso, modificações de software e/ou hardware feitas pelo Cliente ou por terceiros, etc.

Anexo A

Condições Particulares para vSAN Ready Nodes

Este anexo estende ou complementa os termos e condições gerais do AsA, com condições específicas para produtos sob o nome Adistec vSAN Ready Node Appliance ("VRN").

1. Cobertura de suporte

Esta seção detalha os horários e a cobertura de suporte fornecidos pelo ATS para a plataforma VRN.

COBERTURA DE SUPORTE TELEFÔNICO	
GRAVIDADE URGENTE	7 x 24
GRAVIDADE ALTA	7 x 24
GRAVIDADE MÉDIA	7 x 24
GRAVIDADE BAIXA	7 x 24

COBERTURA DE E-MAIL E SUPORTE WEB	
ABERTURA DA SOLICITAÇÃO DE SUPORTE	7 x 24
PROCESSAMENTO DA SOLICITAÇÃO DE SUPORTE	7 x 24



2) Níveis de Serviço

Esta seção detalha os níveis de serviço ("SLAs") sobre os quais os incidentes serão gerenciados.

TEMPO DE RESPOSTA	
GRAVIDADE URGENTE	Até 1 Hora
GRAVIDADE ALTA	Até 2 Horas
GRAVIDADE MÉDIA	Até 8 Horas
GRAVIDADE BAIXA	NBD

TEMPO DE ATUALIZAÇÃO	
GRAVIDADE URGENTE	A cada 30 minutos
GRAVIDADE ALTA	A cada 1 hora
GRAVIDADE MÉDIA	A cada 24 horas
GRAVIDADE BAIXA	Conforme Avance

ENVIO DE PEÇAS	
GRAVIDADE URGENTE	NBD
GRAVIDADE ALTA	NBD
GRAVIDADE MÉDIA	NBD
GRAVIDADE BAIXA	NBD

SUBSTITUIÇÃO DE PEÇAS	
GRAVIDADE URGENTE	NBD
GRAVIDADE ALTA	NBD
GRAVIDADE MÉDIA	NBD
GRAVIDADE BAIXA	NBD

2. Cobertura de suporte de Software



Dependendo do tipo de licença adquirida, a cobertura de suporte pode variar da seguinte forma:

Licenciamento OEM

A Adistec será responsável pela resolução do problema e fornecerá cobertura de primeiro e segundo nível nos seguintes produtos VMware®:

- VMware® vSphere
- VMware® vCenter
- VMware® vSAN

A Adistec assumirá essa responsabilidade sempre que tais produtos estiverem sob a modalidade de licenciamento OEM que venha embutida no hardware, para mais informações acesse o seguinte endereço:

<https://www.vmware.com/support/support-resources/licensing/oem-help.html>

No caso de incidentes altamente complexos, ATS reserva-se o direito de encaminhar o incidente para o terceiro nível de suporte que será fornecido pelo suporte oficial da VMware®. Neste caso, os prazos de SLA não podem ser assegurados ou garantidos como resultado de escalonamento.

Outro licenciamento

Para qualquer outro modelo ou programa de licenciamento VMware® (por exemplo, mas não limitado a EPP, VPP, ELA etc.), ATS não é obrigado a fornecer suporte. Nessa situação, ATS se compromete a fazer todos os esforços razoáveis para apoiar seus clientes abrindo um incidente com o suporte técnico oficial da VMware® e, em seguida, fornecendo suporte no gerenciamento de incidentes e nas atividades ou ações que o suporte da VMware® indique; mas ATS não é responsável por fornecer uma solução ou pelos prazos, SLA ou soluções fornecidas pelo suporte técnico oficial da VMware®.

3. Limitação ou perda de cobertura do software

A cobertura do suporte de software poderia ser afetada, diminuída, limitada ou anulada devido às seguintes situações:

- Produtos VMware® diferentes dos mencionados neste apêndice
- Instalação de versões sem apoio oficial do fabricante
- Licenças não adquiridas através da Adistec
- Produtos com licenças de avaliação

Anexo B

Condições Especiais para DPA

Este apêndice estende ou complementa os termos e condições gerais da AsA com condições especiais para produtos sob o nome Adistec Data Protection Appliance ("DPA").

1. Cobertura e Níveis de Serviço

Esta seção detalhamos a cobertura geográfica e os níveis de serviço ("SLAs") sobre os quais os incidentes serão gerenciados.

	CANADÁ & EUA	AMÉRICA LATINA
DPA QORESTOR	✓	✓
DPA VEEAM	-	✓

COBERTURA DE SUPORTE TELEFÔNICO		
GRAVIDADE URGENTE	8 x 5	7 x 24
GRAVIDADE ALTA	8 x 5	7 x 24
GRAVIDADE MÉDIA	8 x 5	7 x 24
GRAVIDADE BAIXA	8 x 5	7 x 24

COBERTURA DE E-MAIL E SUPORTE WEB		
ABERTURA DA SOLICITAÇÃO DE SUPORTE	7 x 24	7 x 24
PROCESSAMENTO DA SOLICITAÇÃO DE SUPORTE	8 x 5	7 x 24

TEMPO DE RESPOSTA		
GRAVIDADE URGENTE	Até 4 horas de expediente	Até 4 Horas
GRAVIDADE ALTA	Até 8 horas de expediente	Até 8 Horas
GRAVIDADE MÉDIA	NBD	Até 24 Horas
GRAVIDADE BAIXA	Best Effort	Best Effort

ENVIO DE PEÇAS		
GRAVIDADE URGENTE	NBD	NBD
GRAVIDADE ALTA	NBD	NBD
GRAVIDADE MÉDIA	NBD	NBD
GRAVIDADE BAIXA	NBD	NBD

TEMPO DE RESPOSTA		
GRAVIDADE URGENTE	NBD	NBD
GRAVIDADE ALTA	NBD	NBD
GRAVIDADE MÉDIA	NBD	NBD
GRAVIDADE BAIXA	NBD	NBD

2. Cobertura de suporte de software

ATS pode fornecer suporte para incidentes de falha de software sob as condições e limitações indicadas nesta seção.

ATS reserva-se o direito de recomendar a formatação e reinstalação completas do software de acordo com a sua configuração original, sem a necessidade de quaisquer procedimentos adicionais de resolução em caso de falha resultante de alteração ou manipulação inadequada da configuração do sistema operacional DPA (seja Oracle® Linux ou Microsoft® Windows Server).

DPA Qorestor:

Adistec é responsável por resolver o problema e fornecerá cobertura de primeiro e segundo nível nos seguintes componentes de software da plataforma DPA QoreStor:

- Oracle® Linux
- Quest® QoreStor

Em caso de incidentes de alta complexidade, ATS reserva-se o direito de encaminhar o incidente para o terceiro nível de suporte que será entregue pelo Suporte Técnico Oracle® ou Quest®. Para isso, o Cliente pode ser solicitado a fornecer os detalhes do contrato de suporte de software com o fabricante correspondente.

Se for necessário encaminhar o caso para o suporte do fabricante, os prazos do SLA não poderão ser garantidos ou garantidos devido ao encaminhamento.

DPA Veeam:

Dependendo do tipo de licença adquirida, a cobertura de suporte pode variar da seguinte forma:

Licenciamento OEM

Adistec é responsável por resolver o problema e fornecerá cobertura de primeiro e segundo nível nos seguintes componentes de software da plataforma DPA Veeam:

- Microsoft® Windows Server
- Veeam® Backup & Replication



A Adistec assume essa responsabilidade sempre que o componente de software Veeam estiver sob licenciamento OEM incorporado ao hardware.

Em caso de incidentes de alta complexidade, ATS reserva-se o direito de escalar o incidente para o terceiro nível de suporte que será fornecido pela Microsoft® e/ou pelo Suporte Técnico Veeam®. Neste caso, os termos do SLA não podem ser segurados ou garantidos como resultado de escalonamento.

Outro Licenciamento

Para qualquer outro modelo Veeam® ou programa de licenciamento, ATS não é obrigado a fornecer suporte. Nesta situação, ATS se compromete a fazer todos os esforços razoáveis para apoiar seus clientes, abrindo um incidente com o suporte técnico oficial da Veeam® e, em seguida, fornecendo suporte na gestão do incidente e as atividades ou ações que o suporte da Veeam indique; entretanto, ATS não será responsável por fornecer uma solução nem pelos prazos, SLA, ou soluções fornecidas pelo suporte técnico oficial da Veeam®.

3. Limitação ou perda da cobertura de software

A cobertura de suporte de software pode ser afetada, diminuída, limitada ou anulada como resultado das seguintes situações:

- Produtos Veeam®, Quest®, Oracle® ou Microsoft® diferentes dos mencionados neste apêndice
- Instalação de versões sem apoio oficial do fabricante
- Licenças não adquiridas através da Adistec
- Produtos com licenças de avaliação