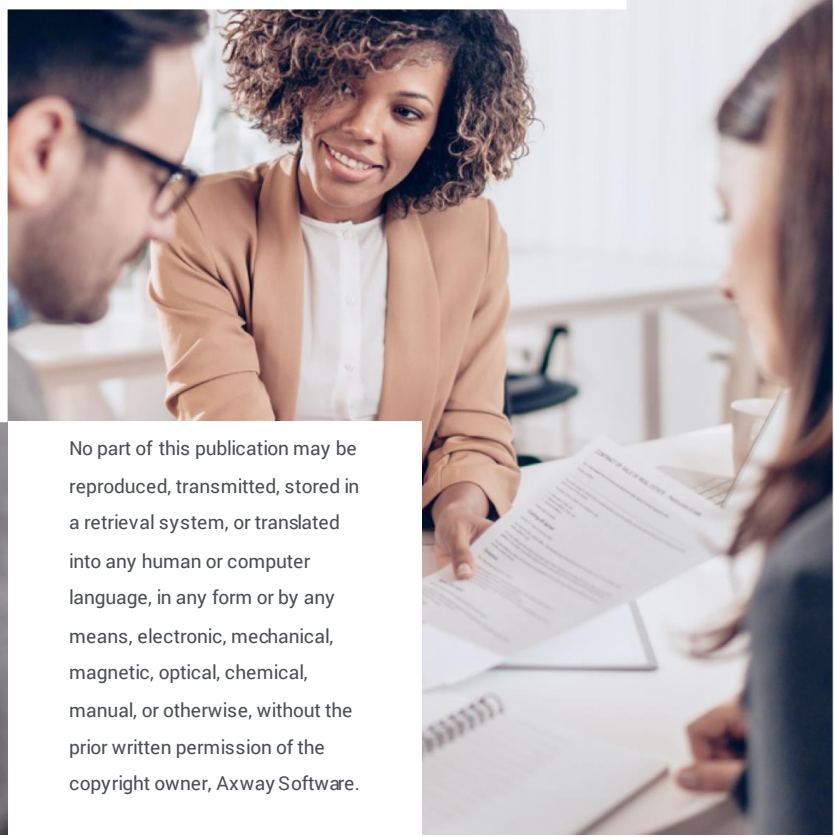


# Serviços a Clientes Globais Axway

Outubro de 2021



No part of this publication may be reproduced, transmitted, stored in a retrieval system, or translated into any human or computer language, in any form or by any means, electronic, mechanical, magnetic, optical, chemical, manual, or otherwise, without the prior written permission of the copyright owner, Axway Software.

## Índice

<b>1. Visão Geral.....</b>	<b>3</b>
<b>2. Sobre a Organização de Suporte .....</b>	<b>4</b>
<b>3. Ofertas de Suporte a Clientes .....</b>	<b>5</b>
3.1. Oferta de Planos de Suporte e Matriz de Recursos .....	5
3.1.1. Plano de Suporte de Missão Crítica (MCS) .....	8
3.1.2. Plano Premier .....	10
3.1.3. Plano de e-Support.....	10
3.1.4. Suporte ao Aparelho .....	11
3.1.5. Suporte API para Produtos da Axway.....	12
3.2. Metas de tempo de resposta para solução de problemas e disponibilidade de nível de serviço da Axway .....	13
3.2.1. Metas de tempo de resposta para solução de problemas .....	13
3.2.2. Disponibilidade de nível de serviço SaaS .....	13
3.3. Licenças Múltiplas.....	14
3.4. Prazo de Suporte.....	14
3.5. Política de Reativação.....	14
3.6. Redução das Licenças ou Nível de Suporte .....	14
3.7. Prorrogação do Suporte .....	14
3.8. Geração e Versão.....	15
<b>4. Funções e responsabilidades do Cliente.....</b>	<b>15</b>
4.1. Visão Geral .....	15
4.2. Contatando o Suporte ao Cliente.....	16
4.2.1. Como entrar em contato com o Suporte .....	16
4.2.2. O que você encontra no Website de Suporte da Axway? .....	16
4.3. Obrigações do Cliente.....	16
4.3.1. Respostas Oportunas são uma “via de duas mãos” .....	16
4.3.2. Informações Necessárias para Resolução Rápida .....	17
4.3.3. Pessoa de Contato do Cliente .....	17
4.3.4. Responsabilidades Importantes .....	19
4.4. Classificação de Problemas, Questões e Falhas.....	21
4.5. Solicitando Suporte.....	24
4.5.1. Solicitando Suporte por meio do Website de Suporte .....	24
4.5.2. Solicitando Suporte por E-mail.....	24

4.5.3.	Solicitando Suporte por Telefone .....	25
<b>5.</b>	<b>Processo de Suporte, Funções e Responsabilidade.....</b>	<b>25</b>
5.1.	Visão Geral do Processo de Resolução .....	25
5.2.	Diagnóstico do Problema.....	25
5.3.	Relatórios da situação do Progresso .....	26
5.4.	Resolução do Problema.....	26
5.5.	Encerramento do Caso .....	26
5.6.	Escalonamento de Questão e Visibilidade de Gestão .....	27
5.6.1.	Escalonamento Direcionado ao Suporte Global .....	27
5.6.2.	Escalonamento Direcionado ao Cliente.....	28
5.7.	Vulnerabilidades de segurança.....	29
5.8.	Normas e conformidade das operações SaaS da Axway.....	30

## 1. Visão Geral

Como fornecedora de soluções de classe mundial, a Axway oferece aos clientes e parceiros diversas opções de suporte personalizadas, todas com resolução de investigações técnicas confiáveis e oportunas.

O site de suporte da Axway oferece aos clientes e parceiros acesso a nosso banco de dados de informações, boletins de produtos, patches de produtos, manuais de produtos, atualizações de documentação que permitem feedback direto ao Suporte. Eles também podem se registrar na Comunidade da Axway (<https://community.axway.com>).

Os clientes e parceiros registrados para suporte têm direito a utilizar os serviços descritos neste documento. Os termos “você” e “seu” referem-se à pessoa natural ou pessoa física que tiver solicitado o suporte técnico da Axway, ou um distribuidor autorizado.

A Axway poderá, a qualquer momento e sem aviso prévio, modificar esta Política e Procedimentos de Suporte para refletir as condições do mercado e para melhor atender a seus clientes.

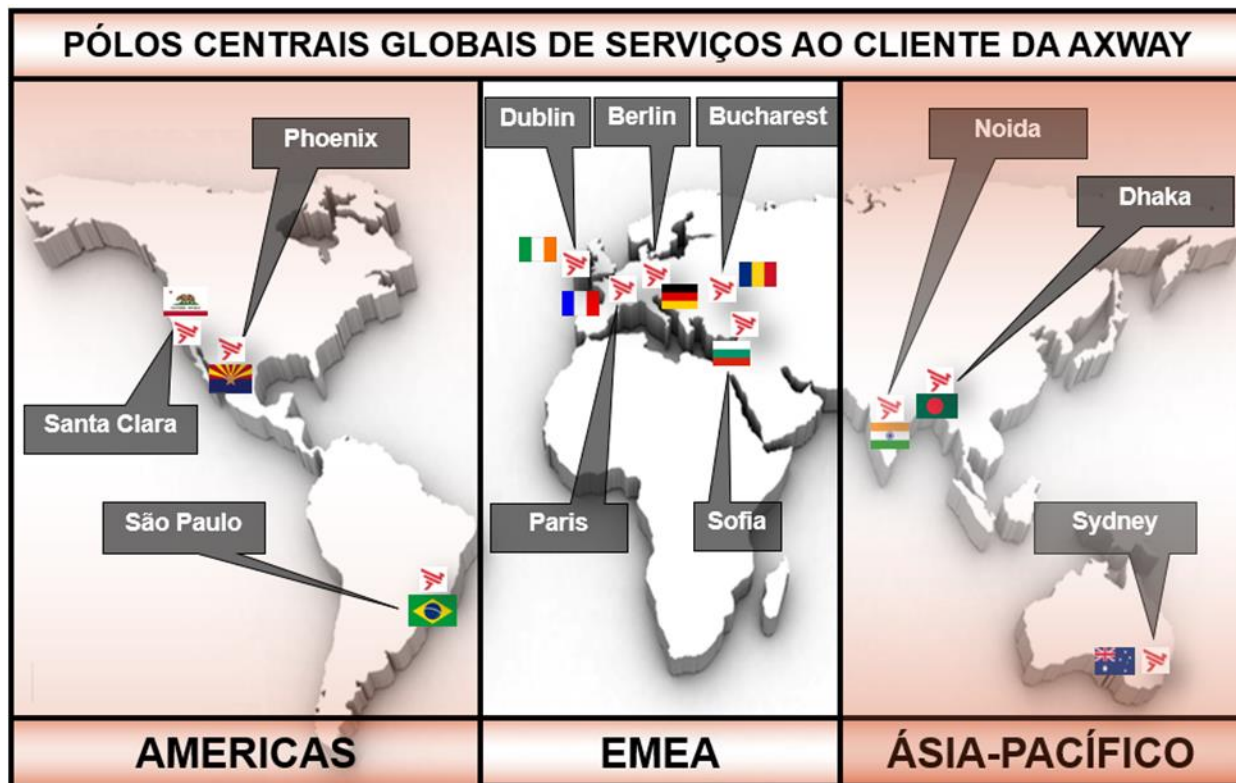
Para saber mais e ler a versão mais recente deste documento, visite nosso website de suporte <https://support.axway.com>.

## 2. Sobre a Organização de Suporte

A organização global oferece suporte no mundo todo através de Centros de Suporte que são estratégica e geograficamente distribuídos para o fornecimento de suporte durante 24 horas/365 dias por ano (24x365).

Uma circunstância única de um cliente ou parceiro específico, problema ou solicitação, é monitorada com um número do caso. Todos os casos são registrados regionalmente, durante o horário local de expediente, em um dos Centros de Suporte listados abaixo. Um Engenheiro de Suporte será designado como seu contato até que seja encontrada uma resolução. Nossos engenheiros de Suporte utilizam seus conhecimentos e experiências pessoais em relação ao produto, bem como os recursos internos da Axway para resolver o problema, e irá orientá-lo quanto às técnicas para evitar problemas futuros.

Os cliente da Axway consomem as ofertas de tecnologia da Axway como uma licença nas instalações (“on-premise”) com a associada manutenção de suporte, ou como um abrangente serviço na Nuvem com ou sem Serviços Gerenciados adicionais de valor agregado, ou como uma combinação de serviços nas instalações e na Nuvem. A Axway provê um modelo comum de suporte para qualquer implementação escolhida, que é descrito neste documento. Recursos e capacidades específicas de uma implementação na Nuvem / Nuvem com Serviços Gerenciados são descritos em detalhes em nosso documento de Política e Procedimentos na Nuvem da Axway.



## 3. Ofertas de Suporte a Clientes

### 3.1. Oferta de Planos de Suporte e Matriz de Recursos

A Axway projetou sua operação de suporte para atender as diferentes necessidades de nossos clientes no mundo todo, em todas as indústrias e todos os fusos horários. Cada plano de suporte oferece características e recursos únicos sob medida para suas necessidades empresariais.

Como cliente ou parceiro da Axway, você adquiriu um dos seguintes planos de suporte:

Características do Plano de Suporte	Missão Crítica	Premier	e-Support
Produtos Suportados	Todas	Todos	Produtos End Point <sup>1</sup>
Método de Acesso	Telefone/ Email/Web	Telefone/ Email/Web	Web, apenas
Horário de Funcionamento	24x365 <sup>2</sup>	24x365 <sup>2,3</sup>	N/A
Acesso Remoto	✓	✓	
Contatos incluídos	6	4	N/A
Número de pedidos de suporte	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
Lançamentos Menores/Maiores e Atualizações <sup>4</sup>	✓	✓	✓
Correções de Emergência para bugs (Patches de software)	✓	✓	
24 h x365 d Acesso ao Website de	✓	✓	✓

Características do Plano de Suporte	Missão Crítica	Premier	e-Support
Suporte para patches de software e informações técnicas, tais como boletins e documentação de produtos, versões de manutenção e artigos da base de conhecimento			
Gestão de Conta de Suporte e Escalações Gerenciais	✓		
Suporte 24x365 independentemente da prioridade <sup>5</sup>	✓		
Visita anual do Gerente de Conta MCS	✓		
Equipe de MCS Designada	✓		
Serviço de Avaliação Inicial	✓		
Relatório Mensal do Resumo Executivo de Suporte	✓		
Chamada de Conferência Regular Personalizada	✓		

Características do Plano de Suporte	Missão Crítica	Premier	e-Support
Suporte Dedicado (até 3 dias/ano)	✓		
Suporte local para Escalações Excepcionais	✓		
Documentação do Ambiente de Produção	✓		

<sup>1</sup> SecureClient, Ativador, Workstation.

<sup>2</sup> Em Inglês

<sup>3</sup> Para Casos de Prioridade 1 apenas – consultar item **Error! Reference source not found.** para detalhes sobre Níveis de Prioridade

<sup>4</sup> “Lançamento Menor” significa uma atualização do Componente Licenciado que corrige uma série de Defeitos e que pode melhorar ou evoluir uma funcionalidade existente do Componente Licenciado, que deverá ser indicado com uma alteração no(s) número(s) à direita da segunda casa decimal (ou seja, n.n.X). “Lançamento Maior” significa uma atualização de um Componente Licenciado que inclui novas funcionalidades significativas e grandes melhorias, e que deverá ser indicada com uma alteração no(s) número(s) à direita da primeira casa decimal (ou seja, n.X.n). Com o Ciclo de Vida de Produtos (Product Life Cycle – PLC) 3.1, o lançamento de Atualização substitui o lançamento Menor do PLC 2.3. Um novo lançamento de Atualização introduz mudanças de características, correções de defeitos e pode também introduzir mudanças obrigatórias de conformidade tais como um novo Sistema Operacional, novas regras de segurança ou novos pré-requisitos de software.

<sup>5</sup> Para questões de prioridade 1 a 3, disponibilidade e participação do cliente requerida.



### 3.1.1. Plano de Suporte de Missão Crítica (MCS)

O serviço de suporte para aplicações de missão crítica (MCS) da Axway oferece um excelente nível de suporte e pode ser adquirido por um custo adicional; aplicam-se determinados termos e condições.

O Suporte de Missão Crítica (MCS) é o nível mais abrangente de suporte disponível. O MCS é projetado para fornecer infraestruturas de aplicações de nossos clientes corporativos em todo o mundo, com o mais alto nível de atendimento.

Seja de um Centro de Suporte da Axway ou localizado em suas instalações, as equipes de MCS designadas pela Axway trabalham de forma rápida e eficiente para resolver as questões e solicitações, e para ajudar na tomada de medidas preventivas para evitar problemas futuros. Em uma estreita parceria, a equipe designada de MCS irá tornar-se intimamente familiarizado com os seus ambientes e os sistemas associados da Axway.

Além de fornecer todos os recursos do Plano Premier, nível de assistência e aconselhamento do Plano MCS vai muito além do serviço prestado pelas organizações tradicionais de suporte ao produto na indústria.

O Plano de MCS inclui:

#### **Acesso Direto ao Gerente de Conta de Suporte de Missão Crítica**

Quando da manutenção de sua infraestrutura, é fundamental que sua interação com o Suporte da Axway seja simples e eficiente. Como parte de seu programa de MCS, você terá acesso direto ao seu gerente de conta MCS designado, ponto único de contato para o acesso profissional especialista do Suporte da Axway. Através de chamadas de acompanhamento programadas e contato frequente adicional, seu gerente de conta MCS irá desenvolver um conhecimento profundo de sua empresa e sua implementação específica de Solução Empresarial da Axway, para que todos os problemas e preocupações que podem surgir sejam rapidamente diagnosticados e trabalhados para suas resoluções.

#### **Equipe Designada para o Suporte de Missão Crítica**

A Equipe do MCS é um grupo seleto de engenheiros de suporte técnico sênior, cuja combinação de habilidade, conhecimento e experiência estabelece abrangências horizontalmente e verticalmente por todo o conjunto de produtos da Axway, e sua implementação em ambientes bastante complexos. Trabalhando em conjunto com o seu Gerente de Conta MCS, a equipe MCS se esforçará para ficar extremamente familiarizado com a sua solução e ambiente.

#### **Objetivos da Resolução de Caso de Missão Crítica**

A equipe de MCS tem como objetivo atender as seguintes metas de resolução de casos para soluções nas instalações.

Prioridade	Resolução de Caso de MCS /Objetivos Alternativos
Prioridade 1	4 horas para restauração
Prioridade 2	2 dias para resolução
Prioridade 3	8 dias para resolução
Prioridade 4	15 dias para resolução

**Restauração** é a ação tomada para retornar um serviço de TI aos usuários após reparação e recuperação de um incidente.

**Resolução** é a ação tomada para reparar a causa-raiz de um incidente ou problema, ou para implementar uma solução alternativa.

#### **Chamada Mensal de Conferência Personalizada**

A reunião mensal com o seu gerente de conta de MCS irá rever o status do projeto e permitir que você discuta problemas atuais e direcionamento futuro do produto.

#### **Relatório Mensal do Resumo Executivo de Suporte**

Antes da reunião mensal, seu gerente de conta de MCS irá fornecer-lhe um relatório de resumo executivo que detalha os problemas que foram abertos e trabalhados durante o mês anterior. Este relatório também irá fornecer uma análise mais aprofundada na resolução e tratamento dos casos de alto impacto.

#### **Identificar Problemas em Potencial/Alertas**

A Equipe de MCS tem uma visão além do horizonte imediato para tentar evitar que seu ambiente tenha o impacto de quaisquer problemas futuros. De tempos em tempos, a equipe de MCS envia informações como alerta para possíveis problemas e para prestar assistência e instruções na prevenção de suas ocorrências.

#### **Acesso Remoto**

Para facilitar ainda mais a resolução, a equipe de MCS, sob sua supervisão, poderá se conectar de forma remota ao seu ambiente, utilizando uma solução validada por ambas as partes, ou por uma providenciada pela Axway.

#### **Suporte 24x365, Independentemente da Prioridade**

O time de MCS trabalha ininterruptamente para prover soluções 24x365. Isto inclui casos de prioridade 3 se o cliente expressa o desejo de receber assistência durante o fim de semana ou fora do horário comercial e está disponível para trabalhar com o time de MCS.

### **Serviço de Avaliação Inicial**

Antes de iniciar o programa de MCS, a Axway fará um amplo inventário do sistema no local, uma avaliação operacional, incluindo os procedimentos de backup e restauração, e irá ajudá-lo a documentar a topologia da rede. A Axway consultará você para definir os parâmetros de notificação e monitoramento de eventos, e manter a avaliação em um perfil do cliente. Além disso, a Axway irá ajudá-lo na instalação de ferramentas de diagnóstico relevantes da Axway, para garantir que os tempos de resolução sejam mais rápidos para todos os problemas.

### **Documentação do Ambiente de Produção**

Para garantir que a equipe de MCS e o gerente de conta possuam um bom entendimento de seu sistema e para promover a resolução eficiente de problemas, os elementos-chave de sua solução serão documentados, e este perfil será constantemente atualizado e disponível para a equipe de MCS.

### **Time de Resposta à Gestão de Incidentes (até 3 dias/ano)**

No decorrer de um ano, pode haver situações de alta visibilidade e impacto à produção, em que a garantia adicional de um time de recursos dedicados da Axway seja justificada e recomendada. Nesses casos, será disponibilizado um time de recursos Sênior da Axway dedicado para trabalhar no incidente, remotamente ou se necessário no local, por até 3 (três) dias úteis (Seg-Sex).

### **Revisão de Roteiro (Roadmap) de Produto**

Embora todos os Roadmaps de Produto da Axway estão disponíveis para revisão através do Community Portal, nós entendemos que como proprietários de implementações de Missão Crítica a importância de estarem atualizados e alinhados com a estratégia de produtos da Axway é essencial para as suas operações. É por isso que, como parte do programa MCS, seu Gerente de Conta de Missão Crítica vai facilitar reuniões periódicas com a Gestão de Produto da Axway para revisar o roadmap e discutir quaisquer novas características ou funcionalidades que possam ser do seu interesse.

#### **3.1.2. Plano Premier**

O Plano Premier é a oferta padrão de Suporte. É desenhado para clientes e parceiros cujo negócio requer a segurança de saber que um Engenheiro de Suporte Axway está disponível para assistência de segunda a sexta-feira durante o horário comercial, exceto feriados públicos, e 24x7 para qualquer caso de sistema parado (Prioridade 1). O horário comercial (8h00 às 17h00 para clientes de APAC e Américas e 9h00 às 18h00 para clientes de EMEA) e os feriados são baseados no país associado ao seu SAC (Support Access Code).

#### **3.1.3. Plano de e-Support**

O Plano de e-Support fornece um acesso só de web para a equipe de profissionais de Suporte da Axway para obter assistência de resolução de problema, sem a definição de um limite de Nível de Serviço (SLA) para a ação. Adicionalmente, o Plano de e-Support fornece o acesso a todas as atualizações de software. As atualizações são fornecidas com a frequência, horário e conteúdo determinado pela Axway exclusivamente a critério. Os assinantes deste serviço terão à disposição nossa base de conhecimentos on-line, documentação disponível a todo o momento no site de suporte da Axway e no portal da comunidade (<https://community.axway.com>)

### 3.1.4. Suporte ao Aparelho

A solução e a resolução de problemas com o aparelho geralmente são gerenciadas de forma remota. No caso de problemas de hardware, as seguintes garantias do fabricante se aplicam:

#### **Garantia Limitada de Hardware com cobertura da Dell**

- Defeitos de materiais e fabricação de hardware da marca Dell, incluindo periféricos da marca Dell

#### **Garantia Limitada de Hardware sem cobertura da Dell**

- Produtos e acessórios que não são da marca Dell<sup>6</sup>
- Problemas resultantes de causas externas, como acidente, abuso, mau uso, ou problemas com energia elétrica
- Manutenção não autorizada pela Dell
- Uso em desacordo com as instruções do produto
- Não cumprimento das instruções do produto ou falha na realização da manutenção preventiva
- Problemas causados pelo uso de acessórios, peças ou componentes não fornecidos pela Dell
- Produtos com números de série das Etiquetas de Serviço perdidos ou alterados
- Desgaste normal

**Política de Término de Vida Útil (EOL) do Aparelho:** Começando com a introdução de aparelhos da Dell em 1 de fevereiro de 2007, todos os aparelhos vendidos pela Axway e softwares em execução possuem uma data de Término de Vida Útil de cinco anos a partir da data original de compra.

Os aplicativos da Axway executados nos dispositivos no fim da vida útil recebem suporte de acordo com a política publicada do Ciclo de Vida do Produto. A Axway se reserva o direito de descontinuar o suporte a dispositivos no fim da vida útil em futuras versões de aplicativos.

A plataforma do sistema operacional instalada (também conhecida como plataforma do Dispositivo) como parte de um dispositivo no fim da vida útil recebe suporte apenas com base no melhor esforço, sem qualquer compromisso de atualizações do sistema operacional depois que um dispositivo está no fim da vida útil.

**Reparo de Appliance no local<sup>7</sup>:** Para todos os modelos de Appliance, o técnico chegará 4 horas após o diagnóstico por telefone. A chegada pode ser no próximo dia útil se o problema ocorrer durante a noite ou em fim de semana.

<sup>6</sup>Cartões HSM são cobertos pela Axway por 1 ano da data de compra. A Axway enviará até 1 cartão HSM dentro de 1 dia útil se qualquer problema de hardware ocorrer com esse tipo de cartão.

<sup>7</sup>Todos os trabalhos de reparação do aparelho e o prazo de chegada no local tem como base um contrato negociado entre a Axway e a Dell. A cobertura geográfica inclui grandes áreas metropolitanas em todo o mundo. Se o local estiver fora de uma área metropolitana, a chegada do suporte poderá demorar um ou mais dias úteis.

### 3.1.5. Suporte API para Produtos da Axway

Alguns produtos da Axway possuem APIs disponíveis para integrações ou personalizações que ampliam a funcionalidade do produto da Axway para ajudar os clientes a atender às exigências específicas da empresa. Os APIs da Axway poderão fornecer alguns ou todos os seguintes documentos:

- Documentação e descrições detalhadas de uso do API e capacidades funcionais
- Código da amostra e exemplos de como ligar ou acessar o API
- Javadoc - Javadoc é um gerador de documentação da Sun Microsystems para a geração de documentação de API no formato HTML, a partir do código de fonte Java. Referência: <http://java.sun.com/j2se/javadoc/>

A Axway oferece suporte técnico para APIs de produtos que incluem:

- Se um API não estiver executando como documentado, a Axway irá determinar uma solução alternativa ou correção, com base em nossas políticas de tratamento padrão de defeitos. Para receber o suporte, os clientes precisam isolar os bugs relacionados à API e enviar trechos do código que reproduzem o problema, diretamente ao suporte técnico
- As atualizações de código para os APIs serão fornecidas simultaneamente com as atualizações de produtos e lançamentos. Por exemplo, um defeito de API pode ser fixado no próximo pacote de serviços do produto relacionado.

O Suporte API de Produto da Axway exclui:

- Design de aplicação, desenvolvimento e manutenção, e qualquer consultoria sobre essas aplicações. O Suporte técnico da Axway não irá solucionar problemas, revisar o código personalizado, o código de interface API, ou fornecer sugestões, além da indicação ao cliente de serviços de consultoria baseados em taxas fornecidas pelos Serviços Profissionais da Axway.
- Sessões de treinamento para desenvolvedores

A Axway oferece os seguintes serviços para ajudar os desenvolvedores no trabalho com o produto API da Axway. Note-se que os seguintes serviços são baseados em taxa.

- Sessões de treinamento do desenvolvedor para a Produtos APIs da Axway
- Assistência para desenvolvimento e design de aplicações, e revisões de código, fornecido pelos Serviços Profissionais da Axway
- Assistência de Gestão de projetos pelos Serviços Profissionais da Axway.

### 3.2. Metas de tempo de resposta para solução de problemas e disponibilidade de nível de serviço da Axway

#### 3.2.1. Metas de tempo de resposta para solução de problemas

A Axway define o termo “Objetivo de Prazo de Resposta Inicial” como o tempo máximo que um engenheiro tecnicamente qualificado da Axway tem para contatar o cliente e/ou o parceiro por e-mail ou telefone, depois que o caso é registrado. Outras atividades que podem ocorrer na resposta inicial incluem coleta de informações adicionais sobre o problema, coleta de diagnósticos, sugestões alternativas, obtenção de dados de reprodução e/ou validação de informações de configuração.

Prioridade	Missão Crítica	Premier
Prioridade 1	15 minutos	30 minutos
Prioridade 2	2 horas	4 horas úteis
Prioridade 3	1 dia útil	1 dia útil
Prioridade 4	1 dia útil	5 dias úteis

Durante o final de semana, clientes Platinum / MCS podem requisitar aos times da Axway trabalhar em casos de prioridade 3. (A equipe do cliente deve estar pronta para colaborar).

#### 3.2.2. Disponibilidade de nível de serviço SaaS

A Axway tem o compromisso de fornecer serviços altamente disponíveis e seguros para suportar seus clientes. A disponibilidade de nível de serviço para SaaS da Axway é de 99,9%, sendo calculada por meio da seguinte fórmula:

- Período de duração = duração total do período de medição menos o tempo de manutenção programado (unidade de medida: minutos).
- Duração da interrupção  $i$  = duração das interrupções “1” de prioridade 1 durante o período de medição (unidade de medida: minutos).
- As durações de períodos de incidentes coincidentes não são cumulativas e são contadas como uma única duração.

$$\text{Disponibilidade de serviço} = \left( 1 - \frac{\sum_i \text{Duração da interrupção}_i}{\text{Período de duração}} \right) * 100$$

Em %

### 3.3. Licenças Múltiplas

Se você comprar mais de uma licença do mesmo software e software que está a ser suportado, você deve adquirir o mesmo nível de suporte para cada licença.

Se você adquirir uma Prorrogação de Suporte (conforme definido na Seção 3.7), você ainda deverá manter o suporte para todo o conjunto de licenças.

### 3.4. Prazo de Suporte

Os Serviços de Suporte deverão começar na data efetiva da ordem de venda e deverão continuar por um período inicial de um ano (“Prazo de Suporte Inicial”), salvo disposição em contrário prevista na ordem do cliente. Após o término do Prazo de Suporte Inicial, os Serviços de Suporte serão renovados por períodos de um ano, com pagamentos exigidos antes do início do novo prazo de suporte, a menos que uma das partes forneça uma notificação, por escrito, de sua intenção de não renovar, pelo menos 180 dias antes do término do prazo em curso. A Axway vai determinar as taxas para renovação de Suporte baseada no preço corrente da Axway para Suporte. Os prazos de Nuvem / Serviços Gerenciados na Nuvem são tipicamente de 3 anos.

### 3.5. Política de Reativação

Se os Serviços de Suporte tiverem caducado ou não tiverem sido adquiridos junto com um Produto, será fixada uma taxa de reativação em adição ao suporte retroativo a ser pago. O período descoberto terá que ser pago (retroativamente) a partir da última tarifa anual de suporte que foi paga e uma taxa de reativação de 50% será aplicada sobre ela. Você também deverá adquirir a taxa anual para o período de 12 meses a seguir.

### 3.6. Redução das Licenças ou Nível de Suporte

Os preços dos Serviços de Suporte são baseados no nível de Serviços de Suporte e no volume de produtos para os quais os Serviços de Suporte são solicitados. No caso dos Serviços de Suporte de um subconjunto de licenças, em uma única solicitação, tiverem rescindido, ou caso o nível de Serviços de Suporte tiver sido reduzido, os Serviços de Suporte para as licenças remanescentes naquela solicitação de licença terão seus preços definidos conforme a lista de preços da Axway para Serviços de Suporte em vigor, no momento da rescisão.

Esse preço de suporte não excederá as taxas de suporte anteriores pagas tanto para as licenças remanescentes como as licenças que estão sendo rescindidas ou não suportadas.

### 3.7. Prorrogação do Suporte

Para clientes que implementaram software Axway nas instalações, a Axway provê um aviso prévio de seus produtos de software chegando ao estado de Fim de Suporte (veja Ciclo de Vida de Produtos Axway em

[https://cdn.axway.com/u/Axway\\_Product\\_Lifecycle\\_2.pdf](https://cdn.axway.com/u/Axway_Product_Lifecycle_2.pdf) e

[https://cdn.axway.com/u/Axway\\_Product\\_Lifecycle\\_3.1.pdf](https://cdn.axway.com/u/Axway_Product_Lifecycle_3.1.pdf)

As informações sobre as datas de Fim de Suporte e Prorrogações de Suporte estarão disponíveis no website de suporte e os clientes poderão obter as informações pelo seu representante de Renovação de Suporte ou pelo contato de vendas.

Caso você necessite executar uma versão do produto que tenha atingido o Fim do Suporte (EOS), a Axway oferecerá a você a opção de adquirir extensões de suporte limitada para garantir que, caso não seja capaz de atualizar/migrar dentro do prazo previsto, você tenha a oportunidade de ampliar a cobertura de seu suporte. Uma prorrogação de Suporte é oferecida por um prazo de seis meses; tipicamente não mais de duas prorrogações de seis meses serão oferecidas para uma dada versão em EOS.

Seu representante de Vendas de Manutenção poderá lhe providenciar um orçamento para prorrogação do Suporte.

### 3.8. Geração e Versão

O acesso às novas gerações é regido pelos termos do acordo entre o Cliente e a Axway. “Lançamento de Nova Geração” significa o lançamento de uma nova geração que inclui mudanças significativas em termos de funcionalidade, características, novas integrações de componentes ou novos ambientes operacionais, que deve ser indicado com uma alteração no número do lado esquerdo da primeira casa decimal (ou seja, X.n.n). Com o PLC 3.1 a Geração torna-se Lançamento Maior.

## 4. Funções e responsabilidades do Cliente

### 4.1. Visão Geral

A seção seguinte descreve os pontos importantes que incentivamos a consideração por parte dos clientes para ajudar a acelerar a resolução de seus problemas. Clientes e parceiros com contrato de suporte válido poderão entrar em contato com o Suporte Global por telefone, e-mail ou Internet<sup>8</sup>; dependendo da prioridade do problema e do nível de suporte, poderá ser escolhido um método preferido ou até mesmo requerido em detrimento de outro. As ações do Suporte Global incluem normalmente a investigação do problema, a simulação, e as tentativas de reprodução. Com base nessas investigações, o Suporte Global poderá fornecer explicações técnicas ou instruções para alterações de configuração, soluções alternativas e, em alguns casos, patches de software.

<sup>8</sup> Clientes de E-Support poderão acessar o Suporte Global da Axway somente pelo website de Suporte da Axway



## 4.2. Contatando o Suporte ao Cliente

### 4.2.1. Como entrar em contato com o Suporte

- Você poderá enviar seu pedido de Suporte para a Axway através dos canais abaixo. Será emitido um número de ordem para você, para referência futura. Tenha esse número em mãos cada vez que você entrar em contato conosco a respeito de sua solicitação de suporte.
- Enviar as solicitações de suporte no website de Suporte da Axway <https://support.axway.com> pela Internet. Recomendamos a utilização do website quando você precisar anexar os logs de erro, código de amostra ou outras informações relacionadas à sua solicitação.
- Enviar solicitações de suporte por e-mail para [support@axway.com](mailto:support@axway.com).
- Telefone para nós, usando o número apropriado - regional ou local - de telefone, fornecido no website de suporte (**Nota: problemas críticos de Prioridade 1 deverão ser comunicados por telefone**)

### 4.2.2. O que você encontra no Website de Suporte da Axway?

Antes de entrar em contato com o Suporte Global e registrar uma solicitação de suporte, recomendamos que você visite nosso Website de Suporte para procurar em nossa base de conhecimento e no banco de dados de transferência de patch, uma solução ou patch disponível para resolver o seu problema.

Como usuário registrado, você tem acesso aos seguintes serviços no Website de Suporte da Axway:

- Enviar/Acompanhar solicitações de suporte
- Referência/Busca na base de conhecimento do produto
- Boletins de produtos
- Acesso/ Transferência de manuais do usuário atualizados
- Transferência de patches de software
- Comunidade da Axway (<https://community.axway.com>)

No site, você encontrará uma descrição detalhada de como fazer login como usuário, como registrar solicitações, etc.

## 4.3. Obrigações do Cliente

### 4.3.1. Respostas Oportunas são uma “via de duas mãos”

Durante o curso de diagnóstico e a resolução de problemas, a Axway irá manter um nível elevado de sensibilidade na resposta às solicitações dos clientes. Por outro lado, a Axway precisa de clientes e/ou parceiros para responder aos pedidos de informações técnicas, em tempo hábil, para que a equipe de Suporte Global da Axway possa fornecer de forma eficientes um diagnóstico e uma resolução rápida. A Axway espera que o cliente e/ou parceiro tenha todos os seus técnicos adequados disponíveis para testes adicionais e para diagnosticar os problemas.

A Axway espera que você forneça um feedback em relação ao sucesso ou fracasso de determinadas sugestões, ou patches de software entregues. Você poderá ser convidado a participar de chamadas de conferência até que o problema seja resolvido.

#### 4.3.2. Informações Necessárias para Resolução Rápida

Como parte do processo de reporte de problemas, você deverá coletar os registros e dados antes de reportar um problema –Entre em contato com o Suporte Global da Axway para obter os requisitos específicos mais recentes do produto, de soluções de problemas e de coleta de dados.

Ao entrar em contato com o Suporte Global da Axway, tenha sempre em mãos todas as informações a seguir:

- **Número de ID do Caso de Suporte:** O número atual da solicitação, caso seu problema seja um pedido de Suporte em aberto (no campo “Assunto” do e-mail quando comunicar um caso existente por e-mail).
- **Nome(s) de contato e nome da empresa:** Seu nome e o nome da sua empresa, bem como os nomes das pessoas de contato alternativos (seu Código de Acesso de Suporte no campo “Assunto” do e-mail quando for registrar um novo caso por e-mail).
- **Informações de Contato:** Os endereços de e-mail e números de telefone e fax para ser contatado.
- **Informações do Produto:** Número de licença do produto, versão/lançamento do Software e patches que foram instalados específicos da instalação em que o problema/consulta tem como base. Em um contexto de nuvem, o serviço de nuvem em questão.
- **Descrição do problema:** Uma descrição detalhada do problema que deverá incluir o(s) problema(s) que você está enfrentando, as alterações feitas antes deste(s) problema(s), o tempo em que você está com este(s) problema(s) etc.
- **Impacto:** Uma medida do efeito de um incidente, problema ou mudança em processos de negócio. O impacto é normalmente baseado em como os níveis de serviços serão afetados.
- **Urgência:** Uma medida de quanto tempo irá transcorrer até que um incidente tenha um impacto significativo no negócio. Por exemplo, um incidente de alto impacto pode ter baixa urgência se o impacto não vai afetar o negócio até o final do ano fiscal.
- **Informações da Configuração:** Configuração atual e válida, nome do produto, versão, e informações do número de fabricação (num contexto de nuvem, o ambiente em questão, se necessário).
- **Mensagens de Erro:** Mensagens de erro precisas, arquivos de registro, descrição do comportamento e sintomas do produto.
- **Passos para a Reprodução:** Lista dos passos que produzem o problema e casos de testes relevantes.
- **Descrição do Ambiente Atual ou das Alterações do Sistema:** Descrições de todas as alterações recentes do produto ou do sistema que ocorreram antes da observação do problema.

#### 4.3.3. Pessoa de Contato do Cliente

Você deverá nomear um representante de sua organização para servir como principal ponto de contato para as questões contratuais com os Serviços de Suporte da Axway. Seu Contato de Contrato será autorizado a tomar decisões críticas para sua empresa no que diz respeito ao seu relacionamento de suporte da Axway.

Você deverá igualmente designar um ou mais Contatos Técnicos autorizados para interagir com o Suporte Global da Axway sobre as questões técnicas. Os Serviços de Suporte não substituem o treinamento de sua equipe. Seus contatos técnicos deverão ter frequentado cursos de qualificação

adequada para o software onde necessitam de assistência de suporte, e deverão ter obtido um nível de competência, com relação ao software, como exigido pela Axway. Alguns produtos altamente complexos da Axway exigem que os contatos técnicos recebam um número de Certificação Individual (ICN) concedido após a conclusão destes cursos. O programa de ICN garante que seus contatos técnicos estejam suficientemente treinados, podendo se comunicar de forma eficaz com o Suporte Global Axway para a resolução dos seus problemas técnicos.

Seus contatos técnicos são as únicas pessoas autorizadas a entrar em contato com o Suporte Global da Axway. Os contatos técnicos autorizados<sup>9</sup> são estabelecidos para a proteção de sua empresa, do software e dos dados, assegurando que apenas as pessoas que você autorizar poderão solicitar nossas investigações ou fazer modificações em seus sistemas. Se uma pessoa não autorizada nos contatar, vamos redirecioná-la aos seus contatos técnicos autorizados. No entanto, no caso de uma emergência, poderemos começar a trabalhar em um caso com um contato de suporte não autorizado, em caráter excepcional, sujeito a verificação posterior.

Seus contatos deverão ser autorizados a fornecer à Axway prontamente, a pedido, informações completas e precisas sobre você e sua empresa como requisito para a realização dos Serviços de Suporte. Você poderá mudar seus contatos designados com uma notificação por escrito à Axway.

<sup>9</sup> Favor consulte o seu Nível de Suporte e o número de seus contatos técnicos autorizados

#### 4.3.4. Responsabilidades Importantes

##### **Pedido e Instalação**

Para evitar problemas de falta de suporte à uma versão de software em Fim de Vida Útil (EOL), é altamente recomendado que os clientes ou um profissional instale rapidamente as novas versões do software após a Axway anunciar sua disponibilidade.

##### **Procedimentos de Backup**

Como cliente, você concordará em manter cópias de backup completo de todos os bancos de dados e dados associados, de acordo com as melhores práticas de computação e em seguir os procedimentos de backup e recuperação, antes da instalação de qualquer atualização.

##### **Documentação**

Você deverá manter a documentação local para tratamento e operação do software disponível.

##### **Configurações Certificadas**

A Axway testa e certifica o software em versões específicas do sistema operacional e do banco de dados para cada atualização ou versão nova, que contenha novas funcionalidades. Uma vez que todos os problemas serão diagnosticados usando atualizações ou versões certificadas em nossos laboratórios, recomendamos que os clientes instalem a atualização mais recente do software. As informações sobre as configurações certificadas estão disponíveis no website da Axway.

A Axway não é obrigada a dar suporte a software ou hardware de terceiros. Os problemas reportados à Axway, e identificados como software de terceiros fornecidos a você pela Axway, e que a Axway não pode resolver, poderão, no caso da Axway tem um acordo para receber suporte de terceiros, ser escalados para aquele terceiro de quem a Axway adquiriu o software ou hardware. Nesses casos, a Axway irá fornecer-lhe suporte com relação a esse software ou hardware de terceiros assim como a própria Axway tem o direito de receber de terceiros e fornecer à você.

##### **Conformidade com as Instruções**

Você deverá estar em conformidade com as instruções operacionais distribuídas pela Axway.

Documentação Falha: Você deverá documentar a maneira com que ocorreu a falha/problema e verificar de as falhas/problemas são reproduzíveis.

##### **Acesso às Instalações e Funcionários**

Como a participação ou o acesso por parte da Axway à sua equipe é necessária para a execução dos Serviços de Suporte, você deverá concordarem colocar todos esses funcionários sempre disponíveis, como acordado entre Axway e os funcionários. Além disso, seus funcionários deverão ter as habilidades e experiência adequadas para as tarefas que lhes serão atribuídas.

##### **Atrasos**

Caso você falhe ou atrase o cumprimento de qualquer uma de suas responsabilidades, tal como descrito, a Axway poderá rever o calendário para a entrega de Serviços de Suporte. Neste caso, a Axway irá notificá-lo do atraso adicional que provavelmente ocorrerá como resultado de sua falha ou atraso.

## **Pessoa de Contato do Cliente**

Em relação ao gerenciamento de regulamentos de Privacidade de Dados e gerenciamento de Dados Confidenciais (consulte o parágrafo abaixo), por padrão, nosso Contato do Cliente preferencial é o Contato que consta no Contrato do Cliente, mas a Axway oferece ao Cliente a oportunidade de definir um Contato de Privacidade de Dados separado para questões relacionadas a Privacidade de Dados e um Contato de Segurança para contato relacionado a Dados Confidenciais.

Como tal, a Axway espera que esses contatos tenham a autorização necessária para tomar decisões sobre Privacidade de Dados e Segurança. O Contato de Privacidade de Dados normalmente será o DPO do Cliente ou pertencerá a sua organização e o Contato de Segurança normalmente será o CISO ou pertencerá a sua organização.

A Axway espera que o Cliente mantenha a Axway atualizada sobre o nome e os detalhes exatos desses contatos.

## **Aviso de Privacidade de Dados**

A segurança dos dados de nossos clientes é uma das principais prioridades da Axway e, como tal, desenvolvemos políticas e procedimentos de proteção de dados de acordo com os diversos requisitos da Lei de Portabilidade e Responsabilidade de Seguros de Saúde dos EUA de 1996 (“HIPAA”) e do Regulamento Geral de Proteção de Dados (GDPR) da União Europeia.

Mesmo com essas práticas de proteção de dados em vigor, a Axway adotou uma política de não aceitar dados PHI ou pessoais de nossos clientes. A Axway determinou que não precisa de Informações de Saúde Protegidas (PHI) ou Dados Pessoais, além das informações necessárias para prestar o serviço, a fim de fornecer suporte aos seus clientes.

Portanto, você concorda que a Axway não precisa acessar ou processar dados pessoais em nome do Cliente para cumprir suas obrigações contratuais.

Dessa forma, você concorda em:

- não confiar quaisquer dados pessoais, informações financeiras, dados de saúde, médicos ou farmacêuticos ou dados relativos a crianças menores de 15 anos, ou quaisquer outros dados sensíveis na aceção do Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento e do Conselho Europeu de 27 de abril de 2016, aplicável a partir de 25 de maio de 2018 (doravante denominado “GDPR”) e / ou,
- criptografar e / ou anonimizar quaisquer dados pessoais que possam ser enviados à Axway sob este Contrato.

A Axway deverá, dentro do escopo desta Política de Suporte e do relacionamento comercial com você, processar dados pessoais relativos a seus funcionários ou gerentes (incluindo contatos técnicos e comerciais), que podem incluir, em particular, entre outras, informações como nomes, endereços, cargos ou contatos comerciais (endereço de e-mail, número de telefone). Estas informações serão coletadas por você. Você declara que está autorizado a transferir esses dados pessoais para a Axway e que você cumpriu com o GDPR e a HIPAA.

Dessa forma, a Axway, como controladora desses dados pessoais, compromete-se a processar tais dados pessoais apenas na medida em que seja estritamente necessário para comunicar-se com você

(para o desempenho adequado dos serviços de suporte e manutenção), satisfação do cliente, atividades comerciais ou de marketing, e compromete-se a cumprir as disposições legais aplicáveis nesta área, incluindo o GDPR e, em particular, implementar todas as medidas técnicas e organizacionais apropriadas para garantir a proteção de dados pessoais contra destruição acidental ou ilegal, perda acidental, alteração, divulgação ou acesso não autorizados e contra qualquer outra forma de processamento ilegal.

Além disso, pelo presente, você autoriza a Axway a transferir seus dados pessoais para outro país ou organização internacional e para qualquer empresa do Grupo Axway Software ou qualquer subcontratado definido em <https://www.axway.com/en/contact-us#tablist1-tab3> . A Axway garante que o subcontratado fornece as mesmas garantias para a implementação de medidas técnicas e organizacionais apropriadas para garantir que a atividade de processamento atenda aos requisitos do GDPR. Se o subcontratado não cumprir suas obrigações com relação à proteção de dados pessoais, a Axway permanecerá totalmente responsável perante você pelo desempenho do subcontratado de suas obrigações.

### **Aviso de Dados Confidenciais**

A segurança dos dados dos nossos clientes é uma das prioridades da Axway e, dessa forma, desenvolvemos políticas e procedimentos de proteção de dados de acordo com as melhores práticas de segurança reconhecidas pelo setor (ISO 27001, ISAE32/SSAE16/SOC1, NIST 800-53).

Mesmo com essas práticas de proteção de dados em vigor, a Axway adotou uma política de não aceitar dados que são considerados confidenciais de nossos clientes. A Axway determinou que não precisa ter acesso a Dados Confidenciais para fornecer suporte a seus clientes. Se você decidir enviar um arquivo ou aplicativo à Axway para análise de suporte ou teste de suporte, certifique-se de que o arquivo ou aplicativo não contenha Dados considerados confidenciais pela sua organização. Você é obrigado a excluir qualquer Dado Confidencial que possa residir no arquivo ou aplicativo, ou substituí-los por dados fictícios que satisfaçam seus requisitos de segurança.

Caso você acredite que é necessário que a Axway acesse esses Dados Confidenciais para executar os serviços de suporte, você deve notificar a Axway primeiro e, em seguida, a Axway trabalhará com você para identificar uma abordagem aceitável para atender às suas necessidades.

## **4.4. Classificação de Problemas, Questões e Falhas**

Ao enviar uma solicitação de Suporte, você deverá fornecer à Axway, aquela que você acredita ser a classificação apropriada do erro, indicando a Urgência e o Impacto, usando a tabela abaixo como guia. A Axway irá trabalhar com você na determinação razoável e conclusiva do impacto e urgência da ocorrência, e responder de acordo com a prioridade.

Definição	
Impacto	
<b>1 - Crítico</b>	<p>Falhas que prejudicam seriamente ou suspendam o desempenho da produção para o usuário final:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Queda do sistema, do servidor ou de Aplicação crítica.</li> <li>o O usuário não consegue usar uma função indispensável, essencial à empresa no sistema de produção.</li> <li>o O problema não pode ser solucionado por um reinício ou um contorno ou por uma alternativa.</li> </ul>
<b>2 - Alto</b>	<p>Falha séria que afeta a produtividade ou o desenvolvimento:</p> <p>Sistema de Produção:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Problema onde a produção continua operando, mas de maneira significativamente prejudicada.</li> <li>o O sistema de produção está executando, mas com interrupções repetidas.</li> </ul> <p>Sistema de Desenvolvimento:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o O problema não pode ser solucionado por um reinício ou um contorno.</li> <li>o Suspende o desenvolvimento adicional e a alternativa não é encontrada.</li> <li>o Não consegue mover o produto para a produção e alternativa não é encontrada.</li> </ul>
<b>3 – Médio</b>	<p>Falhas médias:</p> <p>Sistema de Produção:</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Problemas que não têm impacto significativo na produtividade atual.</li> <li>o O Sistema de produção está executando, mas com limitações.</li> <li>o Uma função no Sistema de produção está falhando, mas há um contorno disponível.</li> </ul> <p>Sistema de Desenvolvimento:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Uma função no Sistema de desenvolvimento está falhando, mas há um contorno disponível.</li> <li>o Projeto de desenvolvimento consegue proceder, mas de maneira significativamente prejudicada.</li> <li>o Um contorno foi encontrado, mas não é aceitável.</li> </ul>
<b>4 - Baixo</b>	Falhas menores que não afetam o uso do sistema ou sem impacto.
<b>Urgência</b>	
<b>1 – Alta</b>	A restauração / resolução é necessária imediatamente para evitar impacto severo ao negócio.
<b>2 – Média</b>	A resolução é necessária o quanto antes devido a impacto ao serviço potencialmente danoso.
<b>3 – Baixa</b>	A resolução vai resolver problemas irritantes ou reparar funcionalidade faltante, mas pode ser programado.

Prioridade é uma categoria usada para identificar a importância relativa de um incidente, problema ou mudança. A prioridade é baseada em impacto e urgência, e é usada para identificar os tempos requeridos para as ações a serem tomadas.



	Urgência			
Impacto		1-Alta	2-Média	3-Baixa
	<b>1-Crítico</b>	Prioridade 1	Prioridade 2	Prioridade 3
	<b>2-Alto</b>	Prioridade 2	Prioridade 2	Prioridade 3
	<b>3-Médio</b>	Prioridade 3	Prioridade 3	Prioridade 4
	<b>4-Baixo</b>	Prioridade 3	Prioridade 4	Prioridade 4

## 4.5. Solicitando Suporte

### 4.5.1. Solicitando Suporte por meio do Website de Suporte

- Para registrar solicitações por meio do Website, você deverá primeiro se cadastrar no site da Axway. Após o login, você terá acesso ao website de Suporte, onde você poderá fazer solicitações.
- Ao submeter uma falha/problema através de nosso website, tenha em mãos as informações que você deverá fornecer ao Suporte da Axway, e que são essenciais para o processo de resolução, preparando-as conforme definido na seção “Informações necessárias para agilizar a resolução.”
- Recomendamos que você componha suas solicitações de suporte em Inglês, pois isso irá facilitar a transferência rápida de seu pedido na organização de Suporte.
- **Questões de Prioridade 1 deverão ser reportadas por telefone.** Isso garante que a solicitação chegue ao Suporte e seja dada a designação adequada de prioridade.

### 4.5.2. Solicitando Suporte por E-mail

- Prepare as informações conforme definido na seção “Informações necessárias para agilizar a resolução”
- Envie a sua solicitação de suporte para [support@axway.com](mailto:support@axway.com)
- Um engenheiro de suporte entrará em contato com você com uma resposta à sua solicitação de suporte.
- Se você entrar em contato com o Suporte da Axway por e-mail a respeito de uma solicitação previamente submetida, favor adicionar o número do pedido no cabeçalho do assunto do e-mail. Isso nos ajudará a identificar o engenheiro de suporte responsável pela solicitação de suporte.
- **Questões de Prioridade 1 deverão ser reportadas por telefone.** Isso garante que o pedido chegue ao Suporte e que seja dada a designação de prioridade adequada.
- Envie apenas uma solicitação de suporte por e-mail.

### 4.5.3. Solicitando Suporte por Telefone

Ao entrar em contato com o Suporte ao Cliente por telefone, favor usar o número de telefone do seu Centro de Suporte regional. Consulte a página de “Contato” no website de Suporte da Axway (<https://support.axway.com/en/auth/contacts>). Tenha em mãos as informações que você deverá fornecer ao Suporte da Axway, e que são essenciais para o processo de resolução, preparando-as conforme definido na seção “Informações necessárias para agilizar a resolução.”

## 5. Processo de Suporte, Funções e Responsabilidade

### 5.1. Visão Geral do Processo de Resolução

Quando o Suporte recebe um caso e registra os detalhes, você será identificado através do seu número de licença ou código de acesso ao Suporte. O registro da licença confirma ou alerta o engenheiro de Suporte se você tem um contrato de Suporte atualizado. Você será avisado quando a chamada estiver fora de suas horas contratadas, caso em que a chamada ainda será registrada, mas você será informado de que está fora do horário de chamada prescrita em seu contrato.

Uma vez verificado seu direito ao Suporte, o engenheiro de Suporte irá determinar a classificação do caso e identificar a urgência da situação.

As investigações e coleta de dados começam em seguida. O engenheiro de Suporte poderá buscar uma base de conhecimento e os históricos de casos anteriores para identificar qualquer experiência prévia com um problema semelhante ou idêntico.

Depois que coletados e pesquisados os dados apropriados, o engenheiro de Suporte irá tentar resolver o problema e, se necessário, irá escalar o caso em vários recursos com base nas informações coletadas.

Em caso de defeito do produto sem nenhuma solução aceitável, o engenheiro de Suporte irá enviar à você uma atualização do software ou, se não estiver disponível, um patch para os problemas críticos que afetam o seu sistema de produção.

Depois do Suporte entregar a solução, conduzir a equipe do cliente pela implementação da solução e receber a confirmação de resolução bem sucedida, a solicitação será fechada.

Existe uma provisão para reabertura de uma solicitação mais antiga, se necessário (isto é, falha da solução anterior), caso em que o processo de resolução será retomado.

### 5.2. Diagnóstico do Problema

A Axway usa os seguintes métodos para diagnosticar seu problema/pergunta

- Recriar os problemas com dados de amostra no Centro de Suporte da Axway.
- Solicitar uma cópia de sua configuração que será enviada a um dos quarto de nossos Centros de Suporte da Axway

Se necessário, a Axway irá considerar o envio de um representante pago ao seu local para assistência no diagnóstico do problema.

Se a Axway determinar que são necessários serviços remotos, você deverá concordar em instalar, à sua custa, o equipamento necessário para o diagnóstico de falhas e serviços de manutenção através da telecomunicação (acesso remoto), conectado ao computador em que o software é usado.

### 5.3. Relatórios da situação do Progresso

O Suporte cria e atualiza um Relatório de Problemas para garantir o controle de qualidade e, se necessário, a identificação adequada do bug do produto.

Em cada fase de resolução, você e o representante do Suporte irão definir uma data e hora, em acordo, para o próximo contato entre você e a equipe de Suporte da Axway; no entanto, também é determinada uma frequência da situação alvo padrão pela prioridade atribuída ao caso, como segue:

Prioridade do Caso	Frequência da Situação Alvo (nenhum defeito identificado de software)	Prioridade do Caso (Defeito de software identificado)	Frequência da Situação Alvo
Prioridade 1	Diariamente	Diariamente	N/A
Prioridade 2	A cada três dias úteis	Semanalmente	N/A
Prioridade 3	Semanalmente	A cada três semanas	N/A
Prioridade 4	Mensalmente	Mensalmente	N/A

### 5.4. Resolução do Problema

Você poderá receber a resolução para um problema / pergunta em um dos seguintes formatos.

- **Solução Direta:** Problema solucionado.
- **Alternativa:** Os passos fornecidos permitem a execução do software e a questão fica estabilizada. A alternativa poderá ser substituída por uma solução permanente em uma futura atualização do software.
- **Patch:** Para problemas críticos, poderá ser feito um patch que corrige um problema específico.
- **Atualizações do Software:** Vários problemas poderão ser resolvidas ou corrigidas em uma Atualização.

### 5.5. Encerramento do Caso

Uma solicitação de Suporte é normalmente encerrada quando você confirma que a resolução foi conseguida, ou caso não haja um retorno seu depois de três tentativas de contato com você durante um período de 10 dias. Poderemos encerrar também solicitações de suporte se não pudermos resolver, ou optar por não resolver determinadas questões, com seu reconhecimento e acordo. O contato técnico do

caso será notificado sobre o encerramento por e-mail. Você poderá telefonar de volta e reabrir um caso para iniciar novos trabalhos.

### **Encerramento por Entrega de Solução ao Cliente**

No período de 7 dias da entrega da solução, você receberá uma notificação cortesia por e-mail de encerramento do caso. A Axway entende a necessidade dos clientes em testar e validar as soluções em cada ambiente antes de entrar em produção, e essa fase poderá exigir um período mais longo.

Se, durante o período de validação do cliente, a solução fornecida parecer não resolver o problema, você deverá entrar em contato com o Suporte Global e reabrir o caso. O Suporte Global e de Engenharia continuarão a análise e trabalharão no sentido da resolução. Se ocorrerem novos sintomas, será aberto um novo caso.

### **Pesquisas de Satisfação do Cliente**

Os serviços que oferecemos e os serviços que iremos oferecer no futuro são baseados, em grande parte, em seu feedback. Além disso, a sua satisfação com nossos serviços é a única maneira de medir o nosso sucesso. Como tal, realizamos pesquisas de satisfação do cliente que lhe dão a oportunidade de deixarmos saber o que estamos fazendo.

Depois de encerrar uma solicitação de suporte, você irá receber um pequeno questionário por e-mail, pedindo a sua opinião nas seguintes áreas:

- Tempo para contatar um engenheiro
- Tempo para resolver o seu caso
- Seu nível de satisfação com o produto
- Seu nível de satisfação com os nossos Serviços de Suporte

## **5.6. Escalonamento de Questão e Visibilidade de Gestão**

### **5.6.1. Escalonamento Direcionado ao Suporte Global**

Os engenheiros de Suporte Global seguem os processos técnicos descritos neste documento para reunir informações, para ajudar a identificar e resolver o problema. Os Engenheiros consultam as equipes de desenvolvimento de produtos para resolver o problema e escalar, se for necessário.

O processo de escalonamento permite a mais ampla revisão da situação, incluindo as diretrizes técnicas e de gestão para a aplicação de recursos adicionais para o problema e um maior nível de comunicação entre as organizações da Axway, e com a sua organização. O escalonamento traz a questão à atenção de um supervisor, depois da gestão, e em seguida do pessoal de nível executivo dentro da Axway.

Para habilitar os tempos de resolução para Prioridade 1 e garantir a visibilidade adequada da gestão em situações de Prioridade 1, a seguinte Escada de Progressão para Notificação de Gestão de Prioridade 1 é construída em nossos sistemas de gestão de casos.

Após... Minutos	Escada de Progressão para Notificação de Gestão de Prioridade 1
Imediatamente após o Envio do Caso	Notificação Inicial do Gerente do Centro de Suporte, Gerente de Conta MCS e Gerente de Conta de Vendas
1 Hora	Gerente de Conta de Vendas
2 Horas	Diretor Regional de Suporte Global
4 Horas	Diretor Regional de Suporte Global Notifica o SVP de Suporte Global
8 Horas	Diretor Regional do Suporte Global Notifica o Vice Presidente Regional de Vendas

### 5.6.2. Escalonamento Direcionado ao Cliente

Nossa equipe de suporte sempre trabalha para garantir que os recursos apropriados e o nível de foco sejam aplicados à sua solicitação, para garantir uma rápida resolução. Se você não ficar satisfeito com o andamento de sua solicitação de suporte, no entanto, nós recomendamos que você solicite um escalonamento. Ao invocar o processo de escalonamento, serão exercidos níveis adicionais de atenção da administração, reforço de procedimento, e recurso de priorização sobre a resolução de sua solicitação de suporte.

Você pode escalar uma solicitação de suporte a qualquer momento, seja conversando diretamente com o engenheiro designado para o seu caso, ou ligando para o número de Suporte da Axway local<sup>10</sup>, e pedir para falar com um gerente de Suporte Global.

<sup>10</sup> Vide a seção “Como Entrar em Contato com o Suporte” para obter mais detalhes

## 5.7. Vulnerabilidades de segurança

A Axway leva as questões de vulnerabilidades de segurança extremamente a sério. O Grupo de Segurança de Produto da Axway estabeleceu um processo rigoroso que requer que quaisquer vulnerabilidades de segurança informadas ao Suporte Global da Axway sejam tanto bem documentadas em nosso sítio Web do Suporte Axway, quanto rapidamente avaliadas e por fim endereçadas pelas nossas equipes de segurança e Pesquisa e Desenvolvimento (R&D). Quando apropriado, a Axway rastreia as vulnerabilidades de segurança já relatadas e postas em prática, e publica essa lista no sítio Web do Suporte Axway, em <https://support.axway.com> por produto.

A Axway encoraja clientes, parceiros, colaboradores internos e empresas de segurança a contactar o Suporte Global da Axway através dos métodos normais de registro de casos sempre que uma vulnerabilidade de segurança em qualquer dos produtos Axway for descoberta. Uma vez que o caso é recebido, o Suporte Global da Axway vai marcar o caso como um incidente relacionado a segurança e iniciar o processo que vai assegurar que a vulnerabilidade seja avaliada de acordo com os critérios apropriados.

Antes de serem avaliadas pelo Grupo de Segurança de Produto da Axway, todas as vulnerabilidades relatadas serão verificadas contra o repositório publicado com as vulnerabilidades já endereçadas do produto. Se a vulnerabilidade relatada é determinada como algo que a Axway não recebeu como uma submissão anteriormente, o Suporte da Axway vai abrir um defeito de segurança no produto relacionado e vai trabalhar com o Grupo de Segurança de Produto e os respectivos contatos de Segurança de Pesquisa e Desenvolvimento (R&D) para definir um plano de ação. Neste ponto, a vulnerabilidade relatada vai ter sua pontuação [CVSSv3 calculada](#) e sua prioridade determinada. A Axway planeja o endereçamento de vulnerabilidades de segurança como segue:

Prioridade	Pontuação CVSSv3	Ação da Equipe de Produto
Alta	7 – 10	Emitir uma correção (a menos que a complexidade técnica requeira a correção em Pacote de Serviço - Service Pack)
Média	4 - 6.9	Programar para o próximo Pacote de Serviço - Service Pack
Baixa	0 - 3.9	Priorizar para uma versão (release) futura

## 5.8. Normas e conformidade das operações SaaS da Axway

### Política de segurança

A Axway cultiva uma rígida postura de segurança para manter e proteger proativamente os serviços SaaS em nuvem. As regras e políticas de segurança são descritas na Declaração de segurança da Axway Cloud.

Além disso, a Axway monitora e avalia continuamente cada um de seus fornecedores e parceiros, a fim de garantir que eles mantenham a qualidade e as certificações necessárias para minimizar os riscos potenciais relacionados à segurança da plataforma e seu ambiente físico.

### Segurança operacional

Como líder em serviços de nuvem especializada na gestão de fluxo de dados, a Axway dedica-se a proteger a privacidade e a segurança de seus clientes na nuvem. Fornecemos proteção de ponta a ponta em ambientes altamente escaláveis e altamente disponíveis, pois entendemos que a segurança dos sistemas é fundamental para sustentar a confiança. Com políticas de segurança transparentes, a Axway fornece aos clientes uma compreensão mais abrangente de como suas informações são mantidas em segurança. Com controles operacionais rígidos, os clientes têm a garantia de que o pessoal foi devidamente treinado e avaliado por meio de rigorosas inspeções e verificações de qualidade. Além disso, ao implementar controles minuciosos e refinados, a Axway ajuda a proteger as organizações das responsabilidades legais de uso, acesso e visualização inadequados.

### Política de privacidade de dados

A Axway não utilizará os dados confiados pelo Cliente, de forma alguma, exceto conforme exigido para a prestação do serviço e de acordo com a [Declaração de privacidade da Axway](#).

Entretanto, durante o suporte, a Axway ou seus parceiros podem precisar analisar os dados do cliente para validar elementos da sintaxe. Dentro deste contexto, o Cliente permite que a Axway e seus parceiros realizem essas análises. A Axway não irá, em nenhum caso, modificar os dados ou o conteúdo, a menos que expressamente solicitado pelo Cliente. Ao final do prazo de assinatura, a Axway devolverá os dados pertencentes ao cliente e destruirá quaisquer cópias que ainda tenha.

### Auditorias, programas de conformidade e certificações de terceiros

#### Axway

- SOC 2 and SOC 3
- HIPAA - A Axway possui os controles e as proteções necessárias para o manuseio de informações protegidas de saúde (PHI) em nome de seus clientes
- FIPS 140-2 encryption
- ISO 27001
- [Axway Quality and Security Compliance](#)

## Cloud Infrastructure Providers

### Amazon Web Services (SaaS & Axway Managed Cloud)

- SOC 1 / SSAE 16/ISAE 3402 (SAS 70 Type II)
- SOC 2, SOC 3
- FISMA, DIACAP, FedRAMP
- PCI-DSS Level 1
- ISO27001/02, ISO 27018
- ITAR
- FIPS 140-2
- <https://aws.amazon.com/security/>

### Microsoft Azure (Axway Managed Cloud)

- SOC 1, SOC 2, SOC3  
ISO 27001, ISO 27018
- FedRAMP
- HITRUST
- MTCS,
- IRAP
- ENS
- <https://azure.microsoft.com/en-us/overview/trusted-cloud/compliance/>