

## APÊNDICE DE PRIORIZAÇÃO DE SUPORTE

Nível de Gravidade	Descrição	Resposta da Hyland
Nível 1	"Nível 1" significa qualquer erro ou problema no Serviço de Nuvem da Hyland que causa falha total ou substancial no Serviço de Nuvem da Hyland, o que significa que o Serviço de Nuvem da Hyland está inativa e o Cliente não consegue acessar o Serviço de Nuvem da Hyland de nenhuma maneira.	Ao receber uma notificação do Cliente, o contato do Suporte Técnico da Hyland notificará imediatamente um gerente de suporte. Dentro de 30 (trinta) minutos, o gerente notificará um membro da administração sênior. Para fornecer uma Resolução, a Hyland trabalhará até 24 horas por dia, 7 dias por semana, durante feriados e fins de semana até que haja uma Resolução, contanto que o Cliente permaneça acessível por telefone para solucionar os problemas a partir do momento em que a Hyland receber a notificação durante a Resolução.
Nível 2	"Nível 2" significa um erro ou problema no Serviço de Nuvem da Hyland que causa uma falha substancial no Serviço de Nuvem da Hyland, impedindo que uma parte dos usuários do Cliente acesse o Serviço de Nuvem da Hyland de qualquer forma.	Ao receber uma notificação do Cliente, o contato do Suporte Técnico da Hyland notificará um gerente de suporte dentro de 60 (sessenta) minutos. Dentro de 2 (duas) horas, o gerente notificará um membro da administração sênior. Para fornecer uma Resolução, a Hyland trabalha até 24 horas por dia, 7 dias por semana, durante feriados e fins de semana até que haja uma Resolução, desde que o Cliente permaneça acessível por telefone para solucionar problemas a partir do momento em que a Hyland receber a notificação durante a Resolução.
Nível 3	"Nível 3" significa que o Serviço de Nuvem da Hyland é utilizável, com a exceção de que um erro ou problema no Serviço de Nuvem da Hyland causa uma degradação grave e contínua do desempenho em todo o sistema.	Para fornecer uma Resolução, a Hyland trabalha até 5 dias por semana, 16 horas por dia, durante feriados e fins de semana até que haja uma Resolução, desde que o Cliente permaneça acessível por telefone para solucionar problemas a partir do momento em que a Hyland receber a notificação durante a Resolução.
Nível 4	"Nível 4" significa que o Serviço de Nuvem da Hyland é utilizável, com a exceção de que um erro ou problema no Serviço de Nuvem da Hyland impede que um recurso ou funcionalidade específica funcione.	Para fornecer uma Resolução, a Hyland envidará esforços razoáveis durante o horário regular de suporte.
Nível 5	"Nível 5" significa que o Serviço de Nuvem da Hyland é utilizável, com a exceção de que um erro ou problema no Serviço de Nuvem da Hyland causa um inconveniente trivial e a tarefa pode ser concluída de outra maneira.	Suporte ao Serviço de Nuvem da Hyland Padrão

Nível 6	"Nível 6" significa Serviços de Suporte Técnico.	Suporte ao Serviço de Nuvem da Hyland Padrão
---------	--	--

\*Não obstante o acima exposto, o Suporte ao Serviço de Nuvem da Hyland para o software Pacsgear está limitado aos seguintes horários:

- para clientes na Europa: 08:00-17:00, Fuso Horário do Reino Unido (GMT +1)
- para todos os outros clientes: 07:00-19:00 Fuso Horário Central