

SOVOS

sovos.com

Política de Manutenção e Suporte da Sovos

Fevereiro de 2026 | v 2.0.05

Argentina, Austrália, Brasil, Chile, Colômbia, Equador, Alemanha, Índia, México, Países Baixos, Peru, Portugal, Suécia, Turquia, Reino Unido e Estados Unidos

Índice

Seção 1: Requisitos para o Acesso do Cliente ao Suporte da Sovos	2
Seção 2: Suporte Ilimitado	2
Seção 3: Contatos de Suporte Designados	4
Seção 4: Idiomas Disponíveis	4
Seção 5: Envio de Casos de Suporte	4
Seção 6: Responsabilidades do Cliente	7
Seção 7: Acesso aos Dados do Cliente	9
Seção 8: Horários de Suporte	9
Seção 9: Serviços de Autoatendimento Disponíveis	10
Seção 10: Gestão de Mudanças	11

Seção 1: Requisitos para o Acesso do Cliente ao Suporte da Sovos

O acesso ao suporte ao cliente da Sovos ("Suporte da Sovos") será fornecido aos Clientes da Sovos durante o prazo estipulado em seu Contrato-Quadro e os Anexos, Folhas de Dados, Formulários de Pedido e aditamentos incorporados (o "Contrato"), com base nos seguintes critérios:

- O Cliente possui um Contrato vigente e devidamente assinado com a Sovos.
- Os produtos e/ou Serviços Suportados do Cliente não foram suspensos conforme o Contrato.
- Os produtos e/ou Serviços Suportados da Sovos estão sendo utilizados de acordo com os termos do Contrato e o Cliente não descumpriu referido Contrato.

A Sovos poderá optar por não fornecer acesso ao Suporte da Sovos aos Clientes que não cumpram os critérios acima.

Todos os Clientes com acesso ao Suporte da Sovos receberão Suporte durante o horário normal de operação indicado na seção de Horários de Suporte desta política, salvo disposição em contrário em seu Contrato vigente.

Seção 2: Suporte Ilimitado

O Suporte da Sovos fornecerá "Suporte Ilimitado" para os produtos e Serviços Suportados da Sovos. Os produtos e/ou Serviços Suportados da Sovos que tenham sido alterados ou modificados por terceiros que não a Sovos ou seus licenciados podem não estar cobertos. O Suporte Ilimitado inclui assistência técnica e de produto geral para todas as versões atuais e suportadas dos produtos Suportados da Sovos, que operem na infraestrutura e/ou ambiente para os quais foram projetados.

O suporte para atualizações e instalações de software está coberto pelo Suporte Ilimitado; no entanto, o Suporte da Sovos não realiza atualizações e instalações de software On-Premise, nem outros serviços relacionados a tais atualizações. Além disso, o suporte para atualizações e instalações de software On-Premise limita-se a assistência técnica e de produto geral.

O Suporte Ilimitado não inclui:

- Importação, exportação e/ou conversão de dados, quando a conversão implica movimentações, adições ou qualquer transformação de dados.
- Inserção, configuração e/ou manutenção de dados.
- Instalações/implementações On-Premise não programadas.
- Gestão de projetos, capacitação, personalizações, suporte presencial, nem qualquer serviço prestado pelos Serviços Profissionais ou pelos Serviços Gerenciados da Sovos.
- Suporte em nível de banco de dados.
- Problemas de hardware de computador e redes; ou
- Qualquer sistema ou programa não fornecido pela Sovos (p. ex., falhas em sites governamentais ou jurisdicionais).

Os Produtos Suportados utilizados de maneira diferente ao indicado na Documentação, ou em um ambiente operacional distinto do descrito na Documentação, bem como qualquer discrepância que não afete significativamente o funcionamento dos Produtos Suportados, não estão cobertos pelo Suporte Ilimitado. Para fins desta seção, "Documentação" significa os guias principais de instalação e descrição geral que acompanham o Produto Suportado. O suporte para personalizações pode ser obtido por meio dos Serviços Profissionais da Sovos às tarifas vigentes, salvo disposição em contrário no Contrato do Cliente. Todos os

serviços dos Serviços Profissionais da Sovos estão sujeitos à disponibilidade e às tarifas vigentes.

API

Vários produtos e Serviços da Sovos se comunicam com os sistemas dos Clientes, ou com outros produtos e Serviços da Sovos, por meio de uma Interface de Programação de Aplicações (API). A Sovos não fornece suporte ilimitado para problemas de hardware de computador e redes, nem para sistemas ou programas não fornecidos pela Sovos. O Suporte da Sovos fornecerá assistência técnica e de produto ilimitada para integrações API, SAP e RTC entre os produtos e Serviços da Sovos baseados em assinatura na Nuvem. O Suporte da Sovos também fornecerá assistência técnica e de produto ilimitada para problemas do Servidor de Conformidade de Assinatura na Nuvem. No entanto, o Suporte da Sovos não fornecerá assistência técnica ilimitada para integrações API, SAP e RTC entre um produto ou Serviço da Sovos e um sistema do Cliente quando a causa raiz do incidente residir no sistema do Cliente. Para que o Suporte da Sovos forneça assistência técnica para falhas de integração API, SAP e RTC no sistema do Cliente, será necessária uma Declaração de Trabalho (SOW).

SAP

O Suporte Ilimitado não inclui:

- Configuração e localização do ambiente SAP do Cliente para fornecer dados precisos e completos. Isso significa que os dados de fatura brutos (p. ex., itens de linha, preços, quantidades, impostos) estão configurados de acordo com as necessidades fiscais e operacionais do negócio.
- Personalizações de SAP necessárias para acessar dados fonte que não estejam disponíveis por meio de acesso padrão razoável (p. ex., tipos de documentos SAP, códigos fiscais ou objetos de dados mestre).
- Conclusão ou suporte contínuo de qualquer automação comercial de SAP (p. ex., MIRO e MIGO), independentemente de tal automação ter sido desenvolvida pela Sovos ou por terceiros.
- Monitoramento da atividade de faturas do Cliente, seja diretamente pelo SAP ou por meio do monitor de transações baseado na web fornecido como parte dos produtos e/ou Serviços da Sovos.
- Melhorias ou ampliações ao fluxo de processos do SAP.
- Modificações exigidas por alterações realizadas pelo Cliente em seu ambiente SAP ou nos processos de negócio.
- Configuração de um novo Conector em TEMPO REAL; ou
- Resolução de problemas de acesso à rede por meio de firewall/proxy.

Seção 3: Contatos de Suporte Designados

Descrição Geral

Os Clientes que acessarem o Suporte da Sovos deverão designar ao menos um Contato de Suporte Designado ("DSC", do inglês Designated Support Contact) em sua organização. O Suporte da Sovos recomenda designar aproximadamente dois (2) DSCs que interagirão com o Suporte da Sovos. Credenciais de acesso ao Portal da Sovos serão fornecidas aos DSCs; DSCs adicionais poderão ser identificados conforme as necessidades comerciais razoáveis do cliente.

Requisitos

Os DSCs devem ser funcionários qualificados do Cliente ou designados aprovados por este. Um DSC não pode ser um concorrente nem funcionário de um concorrente dos produtos e/ou Serviços da Sovos.

O Cliente é responsável pela capacitação adequada de seus DSCs na operação e uso de todos os produtos e Serviços Suportados da Sovos aplicáveis. Todos os DSCs devem ter concluído os cursos de capacitação da Sovos para os produtos e Serviços Suportados aplicáveis antes de contatar o Suporte da Sovos.

A capacitação para os DSCs é oferecida por meio do grupo de Serviços Profissionais da Sovos às tarifas vigentes, salvo disposição em contrário no Contrato vigente. As opções de capacitação adicionais estão disponíveis no Portal da Sovos ou mediante contato com o Gerente de Conta do Cliente.

Seção 4: Idiomas Disponíveis

Durante o Horário de Suporte Padrão, a Manutenção e o Suporte fornecidos pelo Suporte da Sovos são oferecidos em inglês, espanhol, português e turco. O suporte fora do horário (24 x 7) é fornecido em inglês, com exceção da Faturação Eletrônica na América Latina, que também é atendida em espanhol e português. O Suporte da Sovos envidará esforços razoáveis para atender em outros idiomas locais.

Toda a documentação escrita formal é fornecida em inglês.

Seção 5: Envio de Casos de Suporte

Criação de um Caso pelo Portal de Suporte

Salvo quando exigido pela legislação aplicável ou expressamente estabelecido no Contrato do Cliente, todos os casos de suporte devem ser iniciados por meio do portal de Suporte da Sovos (<https://support.sovos.com>), que funciona como o ponto de entrada único e global para o suporte em todos os produtos e serviços da Sovos.

O portal de Suporte permite que os clientes:

- Enviem e gerenciem casos de suporte
- Conversem diretamente com um representante de suporte por meio da função de chat ao vivo localizada no canto inferior direito do portal de Suporte
- Visualizem o status do caso e o histórico de casos
- Acessem documentação de produtos, artigos da base de conhecimentos e recursos de autoatendimento

Portal de Suporte da Sovos: <https://support.sovos.com>

Os Clientes deverão fazer login com suas credenciais da Sovos para acessar o portal de Suporte. Clientes sem conta podem criar uma clicando em "Registre-se agora" na página de login. Se um cliente tiver dificuldades para acessar o Portal de Suporte ao Cliente da Sovos, poderá reportar um problema de login por meio de um formulário na página de login clicando em "Não consegue fazer login?"

Emergências Fora do Horário

Se um cliente tiver um problema de emergência fora do horário de atendimento, deverá primeiro criar um caso no portal de Suporte e, em seguida, contatar nossas linhas

telefônicas de emergência fora do horário. Essas linhas ficam ativas apenas fora do horário de suporte padrão. Para a Turquia, o suporte fora do horário é gerenciado exclusivamente por meio de tickets abertos no portal de Suporte.

- EUA E CANADÁ: +1 866 890 3971
- EMEA: +44 203 868 4126
- LATAM
 - Peru: +51 1 644 0427
 - México: +52 55 5232 1404
 - Brasil: +55 11 4210 4407
 - Chile: +56 2 2760 8558 ou +56 2 2840 3443
 - Colômbia: +57 601 514 3633
 - Equador: +593 4 600 8138

Para mais informações sobre suporte de emergência 24x7, consulte a Seção 8.

Requisitos do Ticket (Caso) de Suporte

Os casos só podem ser abertos utilizando um dos métodos descritos acima. Ao abrir um caso, os Clientes devem fornecer as seguintes informações:

- Nome da Conta
- ID do Cliente ("CID")
- Produto afetado
- Descrição do problema e mensagens de erro

Adicionalmente, as seguintes informações também podem ser solicitadas para resolver o caso:

- Passos realizados para reproduzir o problema
- Capturas de tela e outros dados e informações aplicáveis necessários para reproduzir o problema
- Registros (logs), listas de verificação e diagrama de rede

Os Clientes On-Premise devem fornecer as seguintes informações adicionais:

- Produto, Versão e Número de Release
- Descrição do ambiente operacional

Níveis de Severidade do Ticket (Caso) de Suporte

Clientes On-Premise

Os casos serão atendidos conforme a severidade atribuída pela Sovos de acordo com as diretrizes definidas a seguir. A Severidade do Caso pode mudar com o tempo à medida que mais informações sejam disponibilizadas ou soluções alternativas sejam fornecidas.

Nível de Severidade	Definição
Severidade 1 – Emergência	A maior parte ou a totalidade do ambiente de produção do cliente On-Premise não consegue processar e não existe uma solução alternativa viável.
Severidade 2 – Crítica / Principal	Um problema que causa impacto grave no ambiente de produção do cliente On-Premise. Não existe solução alternativa viável.
Severidade 3 – Significativa	O cliente On-Premise não consegue cumprir os requisitos de seu trabalho dentro do ambiente On-Premise. Pode existir uma solução alternativa viável.

Severidade 4 – Complexa / Normal	Qualquer problema que não afete materialmente o funcionamento do Produto Suportado.
Severidade 5 – Rotina / Baixa	Nenhuma interrupção específica é experimentada. Solicitações de funcionalidades, perguntas e assessoria.

Cientes na Nuvem

Os casos serão atendidos conforme a severidade atribuída pela Sovos de acordo com as diretrizes definidas a seguir. A Severidade do Caso pode mudar com o tempo à medida que mais informações sejam disponibilizadas ou soluções alternativas sejam fornecidas.

Nível de Severidade	Definição
Severidade 1 – Interrupção na Nuvem	Emergência – Interrupção total para clientes na Nuvem. A maior parte ou a totalidade da base de clientes na Nuvem não consegue acessar as partes críticas do ambiente de produção do produto e/ou Serviço, e não existe solução alternativa viável.
Severidade 2 – Crítica / Principal	Emergência – Funcionalidade básica. A base de clientes na Nuvem experimenta um impacto moderado a grave na funcionalidade básica do produto e/ou Serviço, e não existe solução alternativa viável. Os impactos na funcionalidade básica do ambiente UAT não podem ser classificados acima da Classe 2.
Severidade 3 – Significativa	Para clientes na Nuvem, um usuário ou grupo não consegue cumprir os requisitos de seu trabalho dentro do ambiente Cloud. Pode existir uma solução alternativa viável, mas esta não atende às expectativas razoáveis do cliente. Os problemas em um ambiente exclusivamente interno não podem ser classificados acima da Severidade 3.
Severidade 4 – Complexa / Normal	Qualquer problema que não afete materialmente o funcionamento do Produto Suportado. A falta de ação não afetará significativamente o desempenho de um grupo ou indivíduo.
Severidade 5 – Rotina / Baixa	Nenhuma interrupção específica é experimentada. As solicitações de funcionalidades, perguntas e assessoria se enquadram nesta categoria.

Tempos de Resposta Alvo

O Suporte da Sovos envidará esforços comercialmente razoáveis para garantir que os casos enviados sejam atribuídos ao nível de Severidade adequado. O "Tempo de Resposta" é o tempo que leva para um analista de suporte realizar o contato inicial com a pessoa que enviou o caso. Exceto para os casos de Severidade 1 – Interrupção na Nuvem e Severidade 2 – Crítico registrados por um Cliente que utiliza um produto baseado na Nuvem ou que adquiriu suporte 24x7, os tempos de resposta são calculados dentro do Horário de Suporte Padrão. O Tempo de Resposta não é uma meta de resolução e não deve ser interpretado como uma garantia de serviço. O Suporte da Sovos não fornece metas de resolução, e o Tempo de Resposta não deve ser interpretado como um compromisso em relação aos prazos de resolução.

Sev 1	Sev 2	Sev 3	Sev 4	Sev 5
-------	-------	-------	-------	-------

1 hora	1 hora	24 horas	1 dia útil	3 dias úteis
--------	--------	----------	------------	--------------

Seção 6: Responsabilidades do Cliente

A capacidade do Suporte da Sovos de responder de forma rápida e eficaz aos casos depende do cumprimento, pelo Cliente, das responsabilidades e requisitos estabelecidos nesta política.

O Cliente envidará esforços comercialmente razoáveis para:

- Garantir que todos os DSCs possuam o conhecimento e as habilidades adequados sobre os Produtos Suportados da Sovos aplicáveis.
- Fornecer informações relevantes ao caso e, para implantações On-Premise, qualquer alteração recente no ambiente operacional, dentro de um prazo razoável após o envio do caso ou quando a Sovos solicitar.
- Fornecer à Sovos acesso razoável e adequado ao ambiente suportado, conforme descrito na seção de Acesso aos Dados do Cliente (aplicável somente a implantações On-Premise).
- Assumir a responsabilidade de proteger integralmente os Dados do Cliente contra perda ou corrupção (aplicável somente a implantações On-Premise). A Sovos não será responsável pela perda de informações ou dados durante a prestação do Suporte.
- Agir sobre as soluções recomendadas pela Sovos dentro de um prazo razoável.

Os Clientes On-Premise também envidará esforços comercialmente razoáveis para:

- Aplicar as Atualizações disponibilizadas pela Sovos, ou por seus parceiros autorizados, de maneira tempestiva (aplicável somente a implantações On-Premise).

Seção 7: Acesso aos Dados do Cliente

Para permitir o diagnóstico adequado dos casos de suporte, a Sovos pode requerer acesso aos Dados do Cliente. "Dados do Cliente" significa qualquer dado e informação que o Cliente fornece, gera, transfere ou disponibiliza à Sovos sob o Contrato, seja impresso, eletrônico ou em qualquer outro formato. Os Dados do Cliente também incluem dados e informações pertencentes aos clientes do Cliente.

O acesso pode incluir, mas não se limita a:

- Capacidade de visualizar a área de trabalho do usuário
- Cópias de relatórios, capturas de tela e/ou outros dados estáticos
- Acesso a sistemas de teste ou backup
- Acesso a bancos de dados de teste ou produção

Em todos os casos, a Sovos garantirá que as solicitações de acesso (seja ao banco de dados de produção, sistemas de backup, Dados do Cliente ou outros), diretamente ou a partir de uma cópia, somente serão realizadas quando não existir uma alternativa adequada e viável. Se o Cliente não puder fornecer o acesso solicitado, deverá discutir soluções alternativas com a Sovos. A Sovos reserva-se o direito de encerrar automaticamente os casos quando o Cliente não tiver fornecido as informações necessárias e adequadas para uma análise completa dentro de um prazo razoável.

Seção 8: Horários de Suporte

Horário de Suporte Padrão

Excluindo finais de semana e os feriados observados pela Sovos detalhados a seguir, o Suporte da Sovos estará disponível:

- Suporte América do Norte: 8h00 – 20h00 (EDT/EST)
- Suporte Américas de Língua Espanhola: 9h00 – 18h00 (CLT/CLST)
- Suporte Brasil: 9h00 – 18h00 (BRT/BRST)
- Suporte Europa: 9h00 – 17h00 (GMT/BST)
- Suporte Turquia: 9h00 – 18h00 (TRT)

Suporte de Emergência 24 x 7

O suporte de emergência 24 x 7 está disponível fora do horário comercial para casos de Severidade 1 (Interrupção na Nuvem) e Severidade 2 (Crítico / Principal) registrados por um cliente que utiliza (i) um produto baseado na Nuvem ou (ii) que adquiriu o suporte de emergência 24 x 7 junto com um produto On-Premise. Um analista de suporte estará disponível por meio de um serviço de atendimento durante as horas não úteis, 7 dias por semana, para cobertura 24 x 7, com o objetivo de atender problemas de Severidade 1 (Interrupção na Nuvem) e Severidade 2 (Crítico / Principal) com os produtos e Serviços da Sovos para esses Clientes. Se você experimentar problemas de Severidade 1 (Interrupção na Nuvem) ou Severidade 2 (Crítico / Principal) fora do horário comercial, o cliente deve ligar para o número telefônico correspondente indicado anteriormente.

Registro do Caso

Os casos criados por meio do Portal da Sovos não ativarão automaticamente o Suporte de Emergência 24 x 7; o cliente deve contatar o Suporte da Sovos ligando para o número telefônico correspondente indicado anteriormente.

Emergência Fora do Horário – Severidade 1 e 2

O Suporte da Sovos envidará esforços comercialmente razoáveis para garantir que os casos enviados sejam atribuídos ao nível de Severidade adequado. O Suporte da Sovos envidará esforços comercialmente razoáveis para incluir Operações Técnicas e Desenvolvimento na resolução de problemas de Emergência Classe 1 e Classe 2 de maneira tempestiva.

Tempo de Resposta

"Tempo de Resposta" é a duração entre o momento em que o problema é enviado e o momento em que um analista de suporte realiza o contato inicial com a pessoa que o enviou. O Tempo de Resposta não é uma meta de resolução e não deve ser interpretado como uma garantia de serviço. O Suporte da Sovos não fornece metas de resolução, e o tempo de resposta não deve ser interpretado como um compromisso em relação aos prazos de resolução. Os Tempos de Resposta para casos de Severidade 1 (Interrupção na Nuvem) e Severidade 2 (Crítico / Principal) são inferiores a 1 hora, 24 x 7. Os Tempos de Resposta para os casos de Severidade 3 (Significativa/Grave), Severidade 4 (Complexa/Geral) e Severidade 5 (Rotina/Baixa) são expressos dentro do horário de suporte padrão.

Exclusões

A cobertura de Suporte de Emergência 24 x 7 não inclui:

- Problemas de Severidade 3 (Significativa/Grave), Severidade 4 (Complexa/Geral) e Severidade 5 (Rotina/Baixa).

- Problemas de RTC (conector em tempo real) On-Premise se não for fornecido acesso à Sovos; ou
- Problemas de SAP quando o problema residir no sistema do Cliente.

Se uma chamada não urgente for recebida fora do horário de atendimento, a equipe do Suporte da Sovos poderá trabalhar com o solicitante para determinar quando o problema pode ser resolvido. O uso do Suporte da Sovos fora do horário para situações não urgentes pode gerar cobranças adicionais.

Feriados da Sovos

Os Tempos de Resposta descritos na Seção 5 não se aplicam durante os feriados indicados a seguir. Os casos não críticos não serão atendidos até o próximo dia útil. A Sovos reserva-se o direito de modificar os feriados de acordo com suas políticas gerais de emprego. A lista atualizada de Feriados do Suporte da Sovos para cada equipe está disponível no Portal da Sovos.

- Dia da Independência
- Dia do Trabalho
- Dia de Ação de Graças
- Natal
- Ano Novo
- Dia dos Caídos (Memorial Day)
- Dia de Juneteenth

Seção 9: Serviços de Autoatendimento Disponíveis

O portal de Suporte inclui ferramentas de autoatendimento disponíveis em <https://support.sovos.com>. O portal de Suporte fornece aos Clientes acesso a atualizações e informações valiosas.

Por meio do portal de Suporte, os Clientes podem:

- Obter atualizações de produtos
- Baixar manuais de produtos e notas de versão
- Acessar o conteúdo da base de conhecimentos
- Enviar solicitações de suporte
- Realizar gestão de casos
- Conversar com um representante de suporte

Seção 10: Gestão de Mudanças

Gestão de Mudanças na Nuvem

As informações a seguir sobre a manutenção na Nuvem da Sovos são fornecidas exclusivamente para fins de planejamento e estão sujeitas a alterações a exclusivo critério da Sovos. A Sovos reserva-se o direito de programar manutenção de emergência fora dessas janelas com o objetivo de manter o desempenho, a confiabilidade, a segurança e a estabilidade do sistema na Nuvem da Sovos.

Existem três tipos de manutenção:

- **Manutenção de Versão (Release):** manutenção necessária para atualizar os sistemas na Nuvem para a versão mais recente do produto e assim oferecer funcionalidades e recursos aprimorados. Sempre que possível, a Manutenção de Versão é realizada sem tempo de inatividade.
- **Manutenção do Sistema:** manutenção necessária para melhorar a segurança, disponibilidade e desempenho da infraestrutura que suporta o sistema na Nuvem. A Manutenção do Sistema pode incluir alterações na configuração de servidores, atualizações de firmware e sistema operacional, e mudanças em dispositivos de rede. A infraestrutura da Sovos conta com uma arquitetura de alta disponibilidade (HA) com hardware redundante, capacidades de failover, tecnologia de clustering e capacidade suficiente para suportar a carga. A Sovos avalia toda a Manutenção do Sistema proposta e avalia seu potencial impacto nos Clientes. Quando a Sovos determina que a Manutenção do Sistema é de baixo risco, a programará durante janelas fora do horário de pico de negócios.
- **Manutenção de Atualização de Conteúdo Tributário:** atualizações realizadas exclusivamente no sistema GTD na Nuvem para fornecer as taxas e regras fiscais mais recentes para as jurisdições cobertas.

Nota: Se for necessária manutenção de emergência, a Sovos buscará fornecer o maior aviso possível.

Gestão de Mudanças On-Premise

A Sovos fornece atualizações e versões de software On-Premise aos Clientes por meio do Portal da Sovos. Os Clientes são responsáveis por aplicar as atualizações às suas implantações On-Premise de maneira tempestiva, conforme descrito na Seção 6.