

## SUPORTE E ATUALIZAÇÃO TECNOLÓGICA

A atualização e suporte do QlikView engloba:

- Suporte telefônico ao uso do Software em horário comercial, de segunda a sexta-feira, excluídos os feriados nacionais e do município de São Paulo.
- Disponibilização de link para download de novas versões, atualizações tecnológicas e revisões, quando disponíveis.

Não inclui:

- Alterações determinadas por órgãos de regulamentação;
- Solução de problemas não originados de falhas do sistema.
- Instalação do software nos servidores e computadores do cliente

A Nórdica obriga-se a envidar esforços para solucionar problemas ocorridos na operação do Software, formalmente comunicados pela Superintendência de Seguros Privados - Susep, por e-mail ou fac símile que possam ser reproduzidos mediante o uso da versão implantada.

A abertura de chamado ao suporte da Nórdica pode ser realizada através:

- Do endereço eletrônico: [suporte@nordicasoftware.com.br](mailto:suporte@nordicasoftware.com.br)
- Do telefone fixo: + 55 11 5505-4866

Ao comunicar um erro à Nórdica, a Superintendência de Seguros Privados - Susep deverá prover uma descrição adequada do problema e, quando cabível, exemplos de entrada e saída de dados.

Para a abertura de um chamado junto ao suporte da Nordica Software é necessário informar:

- Número de licença,
- Versão do QlikView
- Versão do sistema operacional
- Tipo de ambiente (32 bits ou 64 bits)
- Descrição detalhada do problema com *prints* de tela dos erros

A Nórdica, quando necessário, deverá ter acesso ao equipamento e às condições técnicas adequadas para a correção de problemas do Software durante o horário comercial, de modo que possa cumprir suas obrigações.

Caso não ocorra a renovação anual do contrato de atualização e suporte, o cliente perde o direito:

- aos upgrades lançados a partir da data de término do contrato, e
- à abertura de chamados técnicos de Software.