

# Serviços do Google Cloud: Diretrizes de Serviços de Suporte Técnico

Estas Diretrizes de Serviços de Suporte Técnico ("Diretrizes") estão incorporadas ao contrato que rege a disponibilização pelo Google do Google Cloud Platform e dos Serviços do Google SecOps (conforme descrito em <https://cloud.google.com/terms/services>; o "Contrato") ao Cliente. Os termos com iniciais maiúsculas usados, mas não definidos nestas Diretrizes, têm o significado atribuído a eles no Contrato. O Google não oferece Serviços de Suporte Técnico ("SST") para alguns Serviços do Google Cloud Platform e do Google SecOps. Além disso, alguns Serviços do Google Cloud Platform e do Google SecOps e produtos relacionados estão sujeitos a termos de suporte técnico adicionais ou diferentes, conforme indicado nos Termos Gerais de Serviços de Suporte, no item "Exceções".

## Termos Gerais de Serviços de Suporte

1. Disposições gerais. Como parte da compra dos Serviços do Google Cloud Platform pelo Cliente, o Google vai prestar o Suporte Básico (anteriormente, "Suporte Bronze"). Por uma taxa extra, o Cliente pode receber mais SSTs.

2. Suporte Básico. O Cliente vai receber upgrades automáticos de Serviços e atualizações de Manutenção, suporte para consultas de faturamento e acesso a documentação, artigos, guias de práticas recomendadas on-line e fóruns da comunidade.

3. Envio de Solicitação de Suporte.

3.1. *Suporte de primeira linha.* O Cliente oferecerá suporte de primeiro nível aos Usuários Finais do Cliente, e o Google prestará suporte de segundo nível apenas aos Contatos Designados do Cliente.

3.2. *Esforços do Cliente para corrigir erros.* Antes de fazer uma solicitação para o Google, o Cliente envidará os esforços razoáveis para corrigir qualquer erro, bug, defeito ou problema de conectividade de rede sem escalar o problema para o Google. Depois disso, ele poderá enviar uma Solicitação de SST.

3.3. *Caracterização das Solicitações.* O Cliente precisa determinar a prioridade de P1 a P4 ao enviar as Solicitações. O Google analisará a designação de prioridade do Cliente e poderá reclassificar as designações (a) que o Google acredita estarem incorretas ou (b) quando o Cliente não conseguir manter a disponibilidade contínua, conforme descrito na Seção 3.4 (Procedimentos de Confirmação e Resolução de Solicitações), até a resolução de uma Solicitação. Qualquer determinação desse tipo feita pelo Google será final e vinculante para o Cliente. As reclassificações da designação de

Prioridade realizadas pelo Google nos termos da subseção (b) serão revertidas se o Cliente retomar a disponibilidade contínua, conforme disposto na Seção 3.4 (Procedimentos de Confirmação e Resolução de Solicitações).

3.4. *Procedimentos de Confirmação e Resolução de Solicitações.* Ao fazer uma Solicitação, o Cliente fornecerá todas as informações de diagnóstico solicitadas e ajudará a equipe de Suporte do Google no que for necessário. O Cliente precisa enviar os dados de contato (telefone ou e-mail) atualizados para auxiliar na coleta de dados, nos testes e na aplicação de resoluções. No caso de Solicitações P1, o Cliente precisa estar disponível continuamente até a resolução das Solicitações. Quando o suporte for concluído, o Cliente poderá receber uma pesquisa opcional para dar feedback ao Google sobre a experiência de atendimento.

3.5. *Confirmação da Solicitação.* O Google poderá responder à Solicitação enviando uma confirmação de recebimento. O Cliente reconhece e concorda que talvez o Google não possa responder ou resolver todas as Solicitações.

3.6. *Solicitações de Recursos.* Se o Google classificar uma Solicitação como Solicitação de Recurso, ela será registrada para análise e possível inclusão em uma atualização ou versão futura dos Serviços. O caso será considerado encerrado. O Google não tem obrigação de responder ou resolver qualquer Solicitação de Recurso ou incluir solicitações desse tipo em atualizações ou versões futuras.

3.7. *Desenvolvimento de Aplicativos.* O Google não tem obrigação nos termos destas Diretrizes de: (a) escrever, desenvolver ou melhorar Aplicativos de software nem escrever código para facilitar o acesso a Aplicativos; (b) configurar os Serviços para o Cliente; ou (c) projetar, desenvolver ou revisar a infraestrutura do Cliente.

3.8. *Soluções de Pré-Disponibilidade Geral.*

a. *Soluções de Pré-GA.* O Google não tem obrigação de fornecer SST para Soluções Pré-GA (conforme definido nos Termos Específicos do Serviço) nem soluções identificadas como "Pré-lançamento", "Alfa", "Beta", "Experimental" ou designação semelhante, mas ele considerará Solicitações relacionadas a Soluções de Pré-GA ou ofertas semelhantes caso a caso.

b. *Termos das Opções de Suporte Pré-GA.* O Google pode fornecer ao Cliente Serviços de Suporte Técnico ou recursos de pré-disponibilidade geral, em cada caso identificado como "Pré-lançamento", "Alfa", "Beta", "Experimental" ou designação semelhante na documentação ou nos materiais relacionados ou não mencionados nestas Diretrizes (coletivamente, "Opções de Suporte Pré-GA"). Embora as Opções de Suporte Pré-GA não sejam SST, o uso delas pelo Cliente está sujeito aos termos destas Diretrizes, na forma alterada por esta Seção (Termos das Opções de Suporte Pré-GA), e aos termos adicionais fornecidos ao Cliente na Ferramenta de Suporte do Google, no formulário de pedido ou apresentado de outra forma pelo Google (os "Termos Adicionais de Suporte Pré-GA"). Em caso de conflito entre os termos destas Diretrizes e os Termos Adicionais de Suporte Pré-GA, os Termos Adicionais de Suporte Pré-GA prevalecem.

1. As Opções de Suporte Pré-GA podem ser modificadas, suspensas ou desativadas a qualquer momento sem aviso prévio ao Cliente.

2. Como alternativa, o Cliente pode apresentar ao Google feedback e sugestões sobre as Opções de Suporte Pré-GA ("Feedback do Suporte Pré-GA"). Se o Cliente enviar Feedback do Suporte Pré-GA, o Google e Afiliados do Google poderão usar esse material sem restrição e obrigação junto ao Cliente, excluindo qualquer Feedback do Suporte Pré-GA sinalizado como Informação Confidencial do Cliente.

3. Os prazos-meta de resposta inicial e o suporte a idiomas previstos nestas Diretrizes podem ser diferentes ou estar indisponíveis para Opções de Suporte Pré-GA.

#### 4. Acesso ao Suporte.

4.1. *Indicação de Contatos Designados.* Os administradores de suporte atribuídos pelo Cliente podem adicionar Contatos Designados à Conta. Com relação aos SSTs de nível Prata, Ouro e Platina, se o Cliente quiser alterar os Contatos Designados, ele poderá notificar o Google na Ferramenta de Suporte do Google pelo menos 5 (cinco) Dias Úteis antes da mudança, conforme aplicável.

4.2. *Horário de Atendimento do Suporte e Prazos-Meta de Resposta Inicial.* O Google processará as Solicitações durante o Horário de Atendimento de acordo com a meta de prazo de resposta inicial aplicável a cada nível de suporte, salvo indicação em contrário nestas Diretrizes. Todas as Solicitações recebidas fora do Horário de Atendimento serão registradas e processadas durante o próximo Dia Útil.

4.3. *Conformidade com a Legislação Vigente.* O Google não oferecerá SSTs se isso for proibido pela legislação relevante.

5. *Manutenção.* Para garantir a melhor performance dos Serviços, o Google faz Manutenções periódicas. Na maioria dos casos, a Manutenção terá pouco ou nenhum impacto negativo sobre a disponibilidade e funcionalidade dos Serviços. Se o Google antecipar que a Manutenção programada terá efeitos negativos na disponibilidade ou funcionalidade dos Serviços, deverá fazer todos os esforços comercialmente razoáveis para enviar um aviso pelo menos 7 (sete) dias antes da Manutenção. Além disso, o Google pode executar Manutenções emergenciais não programadas a qualquer momento. Se o Google concluir que a Manutenção emergencial não programada poderá afetar a disponibilidade ou funcionalidade dos Serviços, ele deverá fazer todos os esforços comercialmente razoáveis para avisar sobre a Manutenção com antecedência. Os avisos de Manutenção citados acima serão fornecidos na Ferramenta de Suporte do Google ou enviados ao Endereço de E-mail para Notificação.

6. *Suporte a idiomas.* Todo o suporte fornecido pelo Google de acordo com estas Diretrizes será prestado em inglês, exceto conforme disposto em

<https://cloud.google.com/support/docs/language-working-hours>.

7. *Gerenciamento Técnico de Contas (TAM).* Como parte das opções de Suporte Platina, Empresarial e Premium, o Cliente receberá acesso aos serviços de Gerenciamento Técnico de Contas para: (a) ajudar o Cliente a desenvolver uma estratégia em relação aos Serviços, (b) fornecer as práticas recomendadas de implementação e uso dos Serviços e (c) gerenciar encaminhamentos de suporte

técnico e resolver questões técnicas relacionadas aos Serviços em parceria com os especialistas do Google.

8. Serviços profissionais. Além do suporte e da manutenção descritos acima, o Google poderá fornecer ao Cliente serviços de consultoria limitados de acordo com estas Diretrizes, com um formulário de pedido assinado pelo Google e pelo Cliente e com as folhas de dados associadas aos serviços. Taxas extras podem ser aplicadas. Os serviços de consultoria atuam apenas como recomendações. O Cliente será o único responsável pelos resultados se decidir implementar as recomendações do Google. O Google poderá fornecer ao Cliente recomendações na forma de documento de trabalho ou relatório, que o Cliente poderá usar, modificar e reproduzir para os fins comerciais próprios. O Google não licenciará nenhuma propriedade intelectual ao Cliente como parte dos serviços de consultoria disponibilizados conforme estas Diretrizes. Outros serviços profissionais, de consultoria ou de implementação estarão sujeitos aos termos de um contrato separado entre o Google e o Cliente.

9. Suporte colaborativo. O Cliente pode implantar e utilizar Serviços que envolvem ou dependem de componentes de hardware, software e plataformas de computação de terceiros. Por esse motivo, a resolução de determinadas Solicitações pode exigir a cooperação de parceiros de tecnologia terceirizados ("Parceiros de Suporte Colaborativo"), que colaboraram com o Google no fornecimento de tecnologias integráveis aos Serviços. O Google, a critério próprio, identificará para o Cliente quaisquer Solicitações que exijam o envolvimento dos Parceiros de Suporte Colaborativo. O Google poderá incluir os Parceiros de Suporte Colaborativo nas comunicações de suporte com o Cliente ou se comunicar com o Parceiro de Suporte Colaborativo em nome do Cliente, sujeito aos termos a seguir:

9.1. O Cliente só poderá receber suporte de um Parceiro de Suporte Colaborativo se tiver um contrato de suporte válido em vigor com esse Parceiro de Suporte Colaborativo. Nem estas Diretrizes nem o Contrato concedem ao Cliente o direito de receber serviços de suporte dos Parceiros de Suporte Colaborativo.

9.2. O Google incluirá os Parceiros de Suporte Colaborativo nas comunicações de suporte direto com o Cliente ou se comunicará com eles em nome do Cliente se o Cliente assim instruir e consentir.

9.3. Se o Cliente autorizar a inclusão de um Parceiro de Suporte Colaborativo em um suporte em andamento:

a. O Cliente consentirá que o Google forneça a esse Parceiro de Suporte Colaborativo informações que sejam razoavelmente relevantes para a Solicitação, incluindo nome e dados de contato do Cliente e uma descrição da Solicitação;

b. O Parceiro de Suporte Colaborativo atuará como um prestador de serviços independente do Cliente, não do Google; e

c. O Parceiro de Suporte Colaborativo, e não o Google, será o único responsável pelo processamento e uso das informações fornecidas a esse Parceiro de Suporte Colaborativo no decorrer da prestação dos serviços de suporte.

10. Cliente de Revenda. Um cliente (um "Cliente de Revenda") de um revendedor do Google Cloud Platform não afiliado e autorizado pelo Google (um "Revendedor") pode adquirir os serviços de suporte

técnico do Google que sejam aprovados e habilitados para revenda por meio do Revendedor ("SST de Revenda"), desde que:

10.1. Os preços e as taxas do SST de Revenda e os termos aplicáveis ao uso do SST de Revenda pelo Cliente de Revenda são acordados entre o Cliente de Revenda e o Revendedor;

10.2. Qualquer pagamento pelo SST de Revenda é feito diretamente ao Revendedor nos termos do contrato aplicável do Cliente de Revenda com o Revendedor; e

10.3. O Google não fornecerá ao Cliente de Revenda nenhum suporte relacionado ao faturamento dos Serviços.

11. Suporte do Chrome. Se o Cliente adquirir o Suporte Avançado ou Premium, a equipe de suporte do Google também ajudará com Solicitações relacionadas a instalação, funcionalidade principal, políticas administrativas e de segurança e interoperabilidade do Chrome com os Serviços nas Plataformas Compatíveis, conforme estabelecido nestas Diretrizes. O Google poderá optar por não responder a Solicitações referentes a outros problemas técnicos ligados ao Chrome, incluindo, mas não se limitando a, problemas de renderização de páginas da Web específicas, problemas técnicos relacionados ao sistema operacional ou problemas de impressão ou driver do dispositivo. Se o Google aplicar uma mudança de código para resolver um problema técnico, isso será disponibilizado em uma versão futura e não nas versões anteriores do Chrome.

12. Exceções. Independentemente de qualquer outra declaração no Contrato ou nestas Diretrizes, o Google não oferece SST para o Looker Studio (exceto para o Looker Studio Pro), Mandiant Managed Services, Mandiant Consulting Services, Expertise on Demand, SecOps Training Services e Security Customer Success Services.

O Google fornecerá o Suporte Abrangente para o Looker (Google Cloud Core), conforme descrito em <https://cloud.google.com/terms/tssg/comprehensive>.

No caso dos seguintes Serviços do Google Cloud Platform e SecOps, o Google oferece o suporte técnico de acordo com termos específicos, estabelecidos no URL correspondente:

| <b>Serviço</b> | <b>Termos do Suporte Técnico</b>   |
|----------------|--|
| Cloud Identity | <a href="https://cloud.google.com/terms/identity/tssg">https://cloud.google.com/terms/identity/tssg</a>                                  |
| Apigee Edge ** | <a href="https://cloud.google.com/terms/apigee-support">https://cloud.google.com/terms/apigee-support</a> ("Guia do SST do Apigee Edge") |

Mandiant Solutions  
(adquirido até 14 de  
fevereiro de 2024)

<https://www.mandiant.com/support/programs>.

Google Threat Intelligence e  
VirusTotal (GTI)

<https://www.virustotal.com/gui/contact-us/technical-support>

No caso dos seguintes Serviços do Google Cloud Platform e produtos relacionados, o Google oferece o SST de acordo com estas Diretrizes, exceto se disposto em contrário no URL correspondente:

### Serviço/Produto

### Termos do Suporte Técnico

Looker (original)

<https://cloud.google.com/terms/tssg/looker>

Firebase

<https://cloud.google.com/terms/tssg/firebase>

Apigee, Apigee Edge\*\*

<https://cloud.google.com/terms/apigee-support-services-guide>  
("Guia de Serviços de Suporte do Apigee")

Backup e DR do Google  
Cloud

<https://cloud.google.com/terms/gcbdr-services-guide>

O SST dos clientes legados do Apigee Edge que ainda não o renovaram, para que o suporte passe a ser fornecido de acordo com esses SSTs (conforme modificado pelo Guia de Serviços de Suporte do Apigee), será prestado de acordo com o Guia do SST do Apigee Edge. Os demais clientes do Apigee Edge receberão o SST conforme estes termos, com as modificações previstas no Guia de Serviços de Suporte do Apigee.

### 13. Definições adicionais.

13.1. O termo *Aplicativo* terá o significado atribuído no Contrato ou, caso não haja definição específica, o mesmo significado de "Aplicativo do Cliente", conforme definido no Contrato.

13.2. "*Dia Útil*" refere-se a qualquer dia durante o Horário de Atendimento.

13.3. "*Chrome*" significa o navegador da Web Chrome lançado pelo Google para Plataformas Compatíveis e disponível para download no URL <https://www.google.com/chrome/> ou o instalador disponível no URL <https://chromeenterprise.google/browser/> ou em outro URL fornecido pelo Google.

13.4. "*Funcionalidades Principais do Chrome*" significa recursos e funcionalidades da versão lançada mais recente do navegador Chrome, exceto as extensões do Google Chrome e o Google Play.

13.5. "*Usuário Final do Cliente*" tem o significado atribuído no Contrato ou, caso não haja definição específica, o mesmo significado de "Usuários Finais", conforme definido no Contrato.

13.6. "*Contatos Designados*" significa os administradores ou funcionários técnicos atribuídos pelo Cliente ou Revendedor (se o Cliente receber o SST como cliente de um Revendedor) que têm permissão para solicitar suporte técnico do Google.

13.7. "*Solicitação de Recurso*" significa uma Solicitação feita por um Contato Designado para incorporar um novo recurso ou aprimorar uma funcionalidade existente dos Serviços, que atualmente não está disponível como parte dos Serviços.

13.8. "*Equipe de Suporte do Google*" significa representantes do Google responsáveis por processar Solicitações.

13.9. "*Ferramenta de Suporte do Google*" significa o Admin Console ou uma ferramenta de suporte disponível em um URL fornecido pelo Google, que pode ser atualizado periodicamente.

13.10. "*Horário de Atendimento*" significa 17h de domingo a sexta-feira no fuso horário do Pacífico, exceto para feriados no horário local para cada região documentada no Admin Console.

13.11 "*Manutenção*" significa o serviço de manutenção realizado no hardware ou no software que executa os Serviços.

13.12. "*Endereço de E-mail para Notificação*" tem o significado atribuído no Aditivo sobre Tratamento de Dados do Cloud.

13.13. "*P0*" significa o impacto nos ambientes operacionais que foram provisionados como suporte aos Serviços Críticos.

13.14. "*P1*" significa Impacto Crítico, serviço inutilizável na produção.

13.15. "*P2*" significa Alto Impacto, uso do serviço gravemente prejudicado.

13.16. "*P3*" significa Impacto Médio, uso do serviço parcialmente prejudicado.

13.17. "*P4*" significa Baixo Impacto, serviço totalmente utilizável.

13.18. "*Prioridade*" significa P0, P1, P2, P3 ou P4, dependendo do nível de impacto que uma Solicitação causa nas operações do Cliente e é usada para estabelecer os prazos-meta de resposta inicial.

13.19. "*Solicitação*" significa uma Solicitação de um Contato Designado à Equipe de Suporte do Google para receber suporte técnico quanto a uma questão ou relatório de problema associado aos Serviços, ao Chrome ou à Funcionalidade Principal do Chrome, conforme aplicável.

13.20. "Revendedor" tem o significado atribuído na Seção 11 (Cliente de Revenda) dos Termos Gerais de Serviço de Suporte destas Diretrizes.

13.21. "Papel de Suporte" significa o nível de suporte disponível para um Contato Designado, conforme o Suporte com Base no Papel Atribuído, definido em um dos dois níveis (Desenvolvimento ou Produção) e designado pelo Cliente de acordo com a Seção 1 (Papéis de Suporte) dos termos do Suporte com Base no Papel Atribuído.

13.22. "Plataforma Compatível" significa um sistema operacional e uma versão listados em <https://support.google.com/a/bin/answer.py?answer=2763059> que estão disponíveis para o Chrome. O Google pode decidir não responder a problemas com recursos ou versões de pré-lançamento do Chrome (também conhecidas como Beta, Dev e canário). O ChromeOS não é uma Plataforma Compatível de acordo com estas Diretrizes, e o suporte técnico e o serviço de hardware exclusivos do Google para o ChromeOS estão disponíveis em um contrato distinto. O Chrome Frame é um produto à parte que não está coberto por estas Diretrizes.

13.23 "Serviços de Valor Agregado" significa os SSTs disponíveis para o Cliente mediante uma taxa extra.

## Suporte Padrão

1. Suporte Padrão. O suporte padrão inclui Contatos Designados ilimitados.
2. Prazos-meta de resposta inicial para o Suporte Padrão.

### Prioridade

### Prazos-Meta de Resposta Inicial durante o Horário de Atendimento

P1

N/A

P2

4 horas

P3

8 horas

P4

8 horas

3. Registro e cancelamento de registro do Suporte Padrão.

3.1 O Suporte Padrão exige um compromisso mínimo até o fim de cada mês.

3.2 O Cliente pode cancelar a inscrição no Suporte Padrão usando a Ferramenta de Suporte do Google. Nesse caso, o Suporte Básico será aplicado após o final do mês calendário. Se o Cliente fizer o upgrade do Suporte Padrão, as Taxas aplicáveis ao novo nível de suporte serão calculadas a partir da data desse upgrade.

## Suporte Avançado e Suporte Avançado Oferecido por Parceiros

Nesta Seção (Suporte Avançado e Suporte Avançado Oferecido por Parceiros), as referências a "Cliente" no contexto do Suporte Avançado Oferecido por Parceiros significam "Parceiro" ou "Revendedor", conforme aplicável.

### 1. Suporte Avançado

1.1. O Suporte Avançado inclui Contatos Designados ilimitados.

1.2. *Serviços de Valor Agregado*. O Cliente pode adquirir os seguintes Serviços de Valor Agregado por uma taxa extra. O Cliente deve manter uma assinatura simultânea do Suporte Avançado durante a vigência do pedido aplicável a cada Serviço de Valor Agregado:

1.2.1. *Serviço de Consultoria Técnica de Contas (SCTC)*. O Cliente recebe acesso a um Consultor Técnico de Contas. O SCTC abrange: (a) integração com suporte guiado, (b) orientação sobre práticas recomendadas para tratamento de casos, (c) gestão de encaminhamentos para o suporte técnico, (d) análise de métricas operacionais e de casos e (e) recomendações de treinamentos e otimização dos Serviços.

1.2.2. *Suporte Assured para Suporte Avançado*. O Google fornecerá SST para o Assured Workloads ("Suporte Assured") conforme os controles do Admin Console selecionados pelo Cliente. Todas as Solicitações de Suporte Assured do Cliente precisam ser enviadas usando a opção "Create case" na Ferramenta de Suporte do Google e incluir o nome do projeto (ID) no campo correspondente, garantindo que ele esteja vinculado a um projeto do Assured Workloads. O Google fornecerá o Suporte Assured em (a) inglês, (b) hebraico para Assured Workloads apenas em Israel e (c) japonês para Assured Workloads apenas no Japão. Essas regiões estão descritas na documentação aplicável para o Assured Workloads.

1.2.3. *Planned Event Support (PES)*. Se o Cliente quiser adquirir o PES para um evento, precisará fazê-lo no mínimo 30 (trinta) dias antes do evento para garantir o planejamento adequado. Cada evento é limitado a um máximo de cinco dias corridos. Durante cada evento, independentemente da Seção 2 (Prazos-Meta de Resposta Inicial para Suporte Avançado) abaixo, o Google responderá às solicitações P1 relacionadas ao evento com um prazo de resposta inicial de 15 minutos. O Cliente pode comprar um PES para até três eventos por ano.

1.2.4. *Suporte aos Controles de Soberania dos Parceiros para Suporte Avançado*. Se (i) o Cliente estiver usando Controles de Soberania dos Parceiros; e (ii) tiver adquirido o Suporte Avançado, o Google fornecerá o SST para os Controles do Google Cloud no escopo, definidos nos Termos Específicos do

Serviço ("Suporte aos Controles de Soberania dos Parceiros") de acordo com os controles de segurança selecionados pelo Cliente no Admin Console. Todas as Solicitações de Suporte aos Controles de Soberania dos Parceiros devem ser enviadas usando a opção "Create case" na Ferramenta de Suporte do Google, incluindo o nome do projeto (ID) no campo "Project", correspondente a um Projeto de Controles de Soberania dos Parceiros vinculado ao Parceiro de Controles de Soberania relevante. O Google fornecerá o Suporte aos Controles de Soberania dos Parceiros somente em inglês.

1.2.5. *Suporte a Eventos ao Vivo na CDN para Suporte Avançado.* Se o Cliente pretende hospedar um evento ao vivo utilizando um Serviço de CDN do Google Cloud Platform ("Evento ao Vivo") e quer adquirir o Suporte a Eventos ao Vivo para esse evento, precisará fazê-lo com pelo menos 30 (trinta) dias de antecedência, a fim de garantir o planejamento adequado. Antes de cada Evento ao Vivo, o Google e o Cliente combinarão e documentarão um plano que inclua a coleta de requisitos, a revisão da arquitetura, os limites mínimos de dados e a identificação dos pontos de contato designados pelo Cliente e pelo Google. Durante o Evento ao Vivo, o Google fornecerá ao Cliente acesso a um link de videoconferência com a Equipe de Suporte do Google. Cada Evento ao Vivo é limitado a 5 horas. Durante os eventos, o Google criará casos de suporte P1 em nome do Cliente, assim, o Cliente não precisará enviar uma Solicitação. Independentemente da Seção 2 (Prazos-Meta de Resposta Inicial para Suporte Avançado) abaixo, o Google responderá aos casos de suporte com um prazo de resposta inicial de 5 minutos. Não há limite para o número de Eventos ao Vivo que o Cliente pode comprar por ano. A Equipe de Suporte do Google fornecerá suporte somente em inglês.

1.2.6. *Monitoramento como Serviço (MaaS) para Suporte Avançado.* O Cliente deve adquirir o MaaS pelo menos 30 (trinta) dias antes do início do período de monitoramento solicitado. Antes desse prazo, o Google e o Cliente acordarão e documentarão os critérios para emissão proativa de alertas. O Google realizará o monitoramento proativo dos limites de alerta acordados para a implantação do Serviço aplicável ao Cliente. O Google criará automaticamente casos de suporte P1 com base nos limites de alerta acordados. Assim, o Cliente não precisará enviar uma Solicitação. Independentemente da Seção 2 (Prazos-Meta de Resposta Inicial para Suporte Avançado) abaixo, o Google responderá aos casos de suporte com um prazo de resposta inicial de 5 minutos. A Equipe de Suporte do Google fornecerá suporte somente em inglês.

## 2. Suporte avançado oferecido por Parceiros

2.1. O Suporte Avançado oferecido por Parceiros inclui Contatos Designados ilimitados.

2.2. *Serviços de Valor Agregado.* Os Clientes podem adquirir os seguintes Serviços de Valor Agregado por uma taxa extra. Os Clientes precisam manter uma assinatura simultânea do Suporte Avançado Oferecido por Parceiros durante a Vigência do Pedido aplicável para cada Serviço de Valor Agregado:

2.2.1 *Serviço de Gerenciamento de Operações de Parceiro (POMS).* O Serviço de Gerenciamento de Operações de Parceiro (POMS) está disponível como um Serviço de Valor Agregado do Suporte Avançado Oferecido por Parceiros. O POMS inclui: (a) assistência no desenvolvimento de uma estratégia de nuvem em relação aos Serviços, (b) orientação sobre as melhores práticas de implementação e execução da estratégia em colaboração com o Suporte do Google Cloud; e (c) gerenciamento de escalonamentos de suporte técnico e coordenação com os especialistas do Google

para atender a consultas técnicas relacionadas aos Serviços. É possível adquirir acesso adicional ao Serviço de Gerenciamento de Operações de Parceiro, sujeito a taxas extras e termos adicionais. Qualquer acesso adicional ou contínuo ao Serviço de Gerenciamento de Operações do Parceiro requer que o Cliente mantenha uma assinatura vigente e simultânea do Suporte Avançado Oferecido por Parceiros, quando aplicável.

### 3. Prazos-meta de resposta inicial para o Suporte Avançado.

| <b>Prioridade</b> | <b>Prazos-Meta de Resposta Inicial</b> |
|-------------------|--|
| P1                | 1 hora                                 |
| P2                | 4 horas                                |
| P3                | 8 horas*                               |
| P4                | 8 horas*                               |

\*durante o Horário de Atendimento

### 4. Registro e cancelamento de registro do Suporte Avançado e Suporte Avançado Oferecido por Parceiros.

4.1. O Suporte Avançado e o Suporte Avançado Oferecido por Parceiros exigem um compromisso mínimo, conforme descrito no Formulário de Pedido aplicável.

4.2. O Cliente pode cancelar o Suporte Avançado ou o Suporte Avançado Oferecido por Parceiros notificando o Google por escrito ou na Ferramenta de Suporte do Google, conforme aplicável. Nesse caso, o Suporte Básico será aplicado após o final do período de compromisso aplicável. Se o Cliente assinar outro nível de suporte que não o Suporte Básico, as Taxas aplicáveis ao novo nível serão calculadas a partir da data da assinatura.

[Suporte Premium, Suporte Premium Oferecido por Parceiros e Suporte Premium de Parceiros Técnicos](#)

Nesta Seção (Suporte Premium, Suporte Premium Oferecido por Parceiros e Suporte Premium de Parceiros Técnicos), as referências a "Cliente" no contexto do Suporte Avançado Oferecido por Parceiros significam "Parceiro" ou "Revendedor", conforme aplicável.

## 1. Suporte Premium.

1.1. O Suporte Premium inclui Contatos Designados ilimitados.

1.2. O Suporte Premium inclui o suporte do Gerenciamento Técnico de Contas do Google, conforme descrito na Seção 7 dos Termos Gerais de Serviços de Suporte (Gerenciamento Técnico de Contas).

1.3. *Serviços de Valor Agregado.* O Cliente pode adquirir os seguintes Serviços de Valor Agregado do Suporte Premium por uma taxa extra. O Cliente deve manter uma assinatura simultânea do Suporte Premium durante a vigência do pedido aplicável a cada Serviço de Valor Agregado:

1.3.1. *Suporte Assured para Suporte Premium.* O Google fornecerá SST para o Assured Workloads ("Suporte Assured") conforme os controles do Admin Console selecionados pelo Cliente. Todas as Solicitações de Suporte Assured do Cliente precisam ser enviadas usando a opção "Create case" na Ferramenta de Suporte do Google e incluir o nome do projeto (ID) no campo correspondente, garantindo que ele esteja vinculado a um projeto do Assured Workloads. O Google fornecerá o Suporte Assured em (a) inglês, (b) hebraico para Assured Workloads apenas em Israel e (c) japonês para Assured Workloads apenas no Japão. Essas regiões estão descritas na documentação aplicável para o Assured Workloads.

1.3.2. *Serviços Críticos (MCS).* O Google fornecerá um prazo de resposta inicial de 5 minutos para casos PO em ambientes operacionais provisionados para oferecer suporte ao MCS, conforme indicado na tabela da Seção 3 (Prazos-Meta de Resposta Inicial para Suporte Premium e Suporte Premium Oferecido por Parceiros). O Google fornecerá SST para o MCS somente em inglês.

1.3.3. *Suporte aos Controles de Soberania dos Parceiros para Suporte Premium.* Se (i) o Cliente estiver usando Controles de Soberania dos Parceiros; e (ii) tiver adquirido o Suporte Premium, o Google fornecerá o SST para os Controles do Google Cloud no escopo, definidos nos Termos Específicos do Serviço ("Suporte aos Controles de Soberania dos Parceiros") de acordo com os controles de segurança selecionados pelo Cliente no Admin Console. Todas as Solicitações de Suporte aos Controles de Soberania dos Parceiros pelo Cliente devem ser enviadas usando a opção "Create case" na Ferramenta de Suporte do Google, incluindo o nome do projeto (ID) no campo "Project", correspondente a um Projeto de Controles de Soberania dos Parceiros vinculado ao Parceiro de Controles de Soberania relevante. O Google fornecerá o Suporte aos Controles de Soberania dos Parceiros somente em inglês.

1.3.4. *Suporte a Eventos ao Vivo na CDN para Suporte Premium.* Se o Cliente pretende hospedar um evento ao vivo utilizando um Serviço de CDN do Google Cloud Platform ("Evento ao Vivo") e quer adquirir o Suporte a Eventos ao Vivo para esse evento, precisará fazê-lo com pelo menos 30 (trinta) dias de antecedência, a fim de garantir o planejamento adequado. Antes de cada Evento ao Vivo, o Google e o Cliente combinarão e documentarão um plano que inclua a coleta de requisitos, a revisão da arquitetura, os limites mínimos de dados e a identificação dos pontos de contato designados pelo Cliente e pelo Google. Durante o Evento ao Vivo, o Google fornecerá ao Cliente acesso a um link de

videoconferência com a Equipe de Suporte do Google. Cada Evento ao Vivo é limitado a 5 horas. Durante os eventos, o Google criará casos de suporte P1 em nome do Cliente, assim, o Cliente não precisará enviar uma Solicitação. Independentemente da Seção 3 (Prazos-Meta de Resposta Inicial para Suporte Premium, Suporte Premium Oferecido por Parceiros e Suporte Premium de Parceiros Técnicos) abaixo, o Google responderá aos casos de suporte com um prazo de resposta inicial de 5 minutos. Não há limite para o número de Eventos ao Vivo que o Cliente pode comprar por ano. A Equipe de Suporte do Google fornecerá suporte somente em inglês.

1.3.5. *Monitoramento como Serviço (MaaS) para Suporte Premium.* O Cliente deve adquirir o MaaS pelo menos 30 (trinta) dias antes do início do período de monitoramento solicitado. Antes desse prazo, o Google e o Cliente acordarão e documentarão os critérios para emissão proativa de alertas. O Google realizará o monitoramento proativo dos limites de alerta acordados para a implantação do Serviço aplicável ao Cliente. O Google criará automaticamente casos de suporte P1 com base nos limites de alerta acordados. Assim, o Cliente não precisará enviar uma Solicitação. Independentemente da Seção 3 (Prazos-Meta de Resposta Inicial para Suporte Premium, Suporte Premium Oferecido por Parceiros e Suporte Premium de Parceiros Técnicos) abaixo, o Google responderá aos casos de suporte com um prazo de resposta inicial de 5 minutos. A Equipe de Suporte do Google fornecerá suporte somente em inglês.

2. Suporte Premium Oferecido por Parceiros e Suporte Premium de Parceiros Técnicos.

2.1. O Suporte Premium Oferecido por Parceiros e o Suporte Premium de Parceiros Técnicos incluem Contatos Designados ilimitados.

2.2. *Serviço de Gerenciamento de Operações de Parceiro (POMS).* Como parte das opções de Suporte Premium oferecido por Parceiros e Suporte Premium de Parceiros Técnicos, o Cliente receberá acesso ao Serviço de Gerenciamento de Operações de Parceiro (POMS). O POMS inclui: (a) assistência no desenvolvimento de uma estratégia de nuvem em relação aos Serviços, (b) orientação sobre as melhores práticas de implementação e execução da estratégia em colaboração com o Suporte do Google Cloud; e (c) gerenciamento de escalonamentos de suporte técnico e coordenação com os especialistas do Google para atender a consultas técnicas relacionadas aos Serviços. É possível adquirir acesso adicional ao Serviço de Gerenciamento de Operações de Parceiro, sujeito a taxas extras e termos adicionais. Qualquer acesso adicional ou contínuo ao Serviço de Gerenciamento de Operações do Parceiro requer que o Cliente mantenha uma assinatura vigente e simultânea do Suporte Premium oferecido por Parceiros ou Suporte Premium de Parceiros Técnicos, quando aplicável.

3. Prazos-Meta de Resposta Inicial para Suporte Premium, Suporte Premium Oferecido por Parceiros e Suporte Premium de Parceiros Técnicos.

**Prioridade**

**Prazos-Meta de Resposta Inicial**

|    |  |
|----|--|
| P0 | 5 minutos (Suporte Premium apenas com MCS) |
| P1 | 15 minutos                                 |
| P2 | 2 horas                                    |
| P3 | 4 horas*                                   |
| P4 | 8 horas*                                   |

\*durante o Horário de Atendimento

#### 4. Suporte Premium no local.

Se julgar necessário e mediante aprovação do Cliente, o Google poderá enviar a Equipe de Suporte do Google ao local para verificar um problema que não possa ser resolvido remotamente. A Equipe de Suporte do Google que presta serviços nas instalações do Cliente deve obedecer às políticas e aos procedimentos locais razoáveis comunicados por escrito com antecedência ao Google.

#### 5. Registro e cancelamento de registro do Suporte Premium, Suporte Premium Oferecido por Parceiros e Suporte Premium de Parceiros Técnicos.

5.1. O Suporte Premium, o Suporte Premium Oferecido por Parceiros e o Suporte Premium de Parceiros Técnicos exigem um compromisso mínimo de 1 ano contado a partir da data de inscrição do Cliente.

5.2. O Cliente poderá cancelar a inscrição no Suporte Premium, Suporte Premium Oferecido por Parceiros ou Suporte Premium de Parceiros Técnicos a qualquer momento, mediante notificação por escrito ao Google. Tal cancelamento terá efeito, e as Taxas aplicáveis ao nível de suporte rebaixado do Cliente serão calculadas com base no novo valor, a partir da data mais tardia entre (a) a data do cancelamento e (b) o Dia Útil seguinte ao aniversário de 1 ano da inscrição do Cliente no Suporte Premium, no Suporte Premium Oferecido por Parceiros ou no Suporte Premium de Parceiros Técnicos. Ao cancelar o Suporte Premium, o Cliente cancela automaticamente o registro de todos os Serviços de Valor Agregado.

5.3. As Seções 5.1 e 5.2 acima não se aplicarão para Clientes Platina ou Empresarial. Em vez disso, o prazo mínimo do Formulário de Pedido do Suporte Platina ou Empresarial do Cliente regerá o uso do

Suporte Premium, do Suporte Premium Oferecido por Parceiros ou do Suporte Premium de Parceiros Técnicos até a expiração desse Formulário de Pedido.

## [Legado] Suportes Prata, Ouro e Platina

1. Prata. O nível de suporte Prata inclui todos os benefícios do Suporte Básico, além da possibilidade de enviar Solicitações de suporte para esclarecer dúvidas sobre a funcionalidade dos Serviços, receber orientações sobre práticas recomendadas de uso e relatar erros dos Serviços, com direito a até dois Contatos Designados.

2. Ouro. O nível de suporte Ouro inclui todos os itens no nível Prata, além de consultoria sobre desenvolvimento de aplicativos e orientações específicas de uso segundo as demandas do Cliente e até cinco Contatos Designados.

3. Platina. O nível de suporte Platina inclui todos os itens do nível Ouro, além de Contatos Designados ilimitados e acesso à equipe de gerenciamento técnico de contas do Google, conforme descrito na Seção 7 (Gerenciamento técnico de contas) dos Termos Gerais de Serviço de Suporte.

4. Prazos-meta de Resposta Inicial para Suporte Prata, Ouro e Platina.

| Prioridade | Prazos-Meta de Resposta Inicial |          |            |
|------------|---------------------------------|----------|------------|
|            | Prata                           | Gold     | Platina    |
| P1         | 4 horas*                        | 1 hora   | 15 minutos |
| P2         | 8 horas*                        | 4 horas* | 4 horas*   |
| P3         | 8 horas*                        | 8 horas* | 8 horas*   |
| P4         | 8 horas*                        | 8 horas* | 8 horas*   |

\*durante o Horário de Atendimento

5. Atribuições de prioridade. Sem prejuízo do disposto na Seção 3.3 (Caracterização de Solicitações) dos Termos Gerais de Serviços de Suporte destas Diretrizes, o Google comunicará ao Cliente qualquer alteração na designação da Prioridade em resposta à Solicitação de suporte dele. O Cliente pode recorrer à gestão de Suporte do Google para contestar essas reclassificações usando qualquer canal de suporte disponível.

## [Legado] Suporte com Base no Papel Atribuído

1. Papéis de suporte. O Google fornecerá ao Cliente suporte técnico por meio dos Contatos Designados, de acordo com o Papel de Suporte atribuído, da seguinte maneira:

1.1. *Desenvolvimento*. O Papel de Suporte de Desenvolvimento inclui todos os itens do Suporte Básico, além da capacidade de enviar Solicitações relacionadas à funcionalidade dos Serviços, orientação de práticas recomendadas sobre como criar arquiteturas com os Serviços e relatórios de erros.

1.2. *Produção*. O Papel de Suporte de Produção inclui todos os itens do Papel de Suporte de Desenvolvimento, além de orientação limitada sobre como criar uma arquitetura com os Serviços segundo as demandas do Cliente.

2. Prazos-Meta de Resposta Inicial para Suporte com Base no Papel Atribuído.

| Prioridade | Prazos-Meta de Resposta Inicial |          |
|------------|---------------------------------|----------|
|            | Desenvolvimento                 | Produção |
| P1         | N/A                             | 1 hora   |
| P2         | 4 horas*                        | 4 horas* |
| P3         | 8 horas*                        | 8 horas* |
| P4         | 8 horas*                        | 8 horas* |

\*durante o Horário de Atendimento

3. Upgrade/downgrade de Papéis de Suporte no Suporte com Base no Papel Atribuído. Todos os Papéis de Suporte exigem um compromisso mínimo de 30 (trinta) dias.

3.1. *Upgrades*. O Cliente pode atribuir ou fazer upgrade de um Papel de Suporte para um Contato Designado a qualquer momento. Quando o Cliente atribuir ou fizer o upgrade de qualquer Papel de Suporte para um Contato Designado, quaisquer Taxas aplicáveis serão calculadas proporcionalmente nesse mês e serão renovadas automaticamente no início do mês seguinte. O Cliente pode atualizar um Papel de Suporte para um Contato Designado a qualquer momento. Todas as Taxas aplicáveis a esse Papel de Suporte com upgrade serão calculadas de acordo com a taxa atualizada a partir do dia em que o upgrade for processado.

3.2. *Downgrades*. O Cliente pode fazer o downgrade ou remover um Papel de Suporte de um Contato Designado a qualquer momento. O downgrade ou a remoção entrará em vigor, e quaisquer Taxas aplicáveis a esse Papel de Suporte removido ou com downgrade serão calculadas pelo valor do downgrade, a partir (i) da data do downgrade ou da remoção ou (ii) 30 (trinta) dias após o Papel de Suporte do Contato Designado ter sido alterado pela última vez, o que ocorrer por último. As Taxas aplicáveis serão renovadas automaticamente no início do mês ao downgrade ou à remoção.

## [Legado] Suporte Empresarial

1. Suporte Empresarial.

1.1. (a) A opção de Suporte Empresarial inclui Contatos Designados ilimitados, cada um com o Papel de Suporte escolhido pelo Cliente. O nível de suporte "Crítico para o negócio" está disponível apenas para clientes inscritos no Suporte Empresarial.

1.2. (c) Se estiver inscrito no programa de Suporte Empresarial, o Cliente pode atribuir o papel "Crítico para o negócio" para cada um dos Contatos Designados.

2. Prazos-meta de resposta inicial para o Suporte Empresarial.

### **Prioridade**

### **Prazos-Meta de Resposta Inicial durante o Horário de Atendimento**

P1

15 minutos (24 horas)

P2

4 horas (24 horas)

P3

8 horas

P4

8 horas

3. A opção de Suporte Empresarial inclui suporte do Gerenciamento Técnico de Contas do Google, conforme descrito na Seção 7 dos Termos Gerais de Serviços de Suporte (Gerenciamento Técnico de Contas).

4. Suporte no Local. Se julgar necessário e mediante aprovação do Cliente, o Google poderá enviar a Equipe de Suporte do Google ao local para verificar um problema que não possa ser resolvido remotamente. A Equipe de Suporte do Google que presta serviços nas instalações do Cliente deve obedecer às políticas e aos procedimentos locais razoáveis comunicados por escrito com antecedência ao Google.

5. Inscrição e cancelamento de inscrição.

5.1. O programa de Suporte Empresarial requer um compromisso de no mínimo 1 ano.

5.2. O Cliente poderá cancelar sua inscrição no Programa de Suporte Empresarial a qualquer momento, mediante notificação por escrito ao Google. Tal cancelamento terá efeito, e as Taxas aplicáveis ao Papel de Suporte rebaixado do Cliente serão calculadas com base no valor do downgrade, a partir da data mais tardia entre (a) a data do cancelamento e (b) o Dia Útil seguinte ao aniversário de 1 ano da inscrição do Cliente no Suporte Empresarial.

5.3. As Seções 5.1 e 5.2 acima não se aplicarão para Clientes Platina. Em vez disso, o Formulário de Pedido do Suporte Platina atual do Cliente regerá o uso do Suporte Empresarial até a expiração desse Formulário de Pedido.

Versões anteriores (*Última modificação: 1º de julho de 2025*)

[30 de outubro de 2024](#) [8 de julho de 2024](#) [28 de março de 2024](#) [25 de janeiro de 2024](#) [14 de dezembro de 2023](#) [26 de outubro de 2023](#) [13 de setembro de 2023](#) [8 de maio de 2023](#) [30 de março de 2023](#) [27 de março de 2023](#) [16 de fevereiro de 2023](#) [31 de janeiro de 2023](#) [14 de novembro de 2022](#) [11 de outubro de 2022](#) [3 de outubro de 2022](#) [20 de setembro de 2022](#) [15 de setembro de 2022](#) [1º de agosto de 2022](#) [28 de junho de 2022](#) [28 de abril de 2022](#) [25 de abril de 2022](#) [28 de março de 2022](#) [16 de fevereiro de 2022](#) [14 de fevereiro de 2022](#) [29 de julho de 2021](#) [17 de maio de 2021](#) [8 de março de 2021](#) [22 de fevereiro de 2021](#) [2 de fevereiro de 2021](#) [28 de janeiro de 2021](#) [13 de fevereiro de 2020](#) [11 de dezembro de 2019](#) [1º de outubro de 2019](#) [17 de junho de 2019](#) [18 de abril de 2019](#) [23 de maio de 2018](#) [20 de março de 2018](#) [7 de agosto de 2017](#)

As versões anteriores das Diretrizes de Serviços de Suporte Técnico do Google SecOps são fornecidas abaixo para fins de registro.

Versões anteriores das Diretrizes de Serviços de Suporte Técnico do Google SecOps – SIEM: 26 de outubro de 2022 e 1º de outubro de 2020

Versões anteriores das Diretrizes dos Serviços de Suporte Técnico do Google SecOps – SOAR: 2 de agosto de 2022