

SLA e Suporte

O presente Acordo de Nível de Serviço ou "Service Level Agreement" (SLA) aplica-se exclusivamente ao CONTRATO referente à proposta apresentada pela SLED sendo parte integrante, por referência, no que diz respeito aos Serviços de apoio disponíveis para dúvidas, consultas técnicas e problemas relacionados com a execução dos Serviços previstos no âmbito do referido CONTRATO.

1. DEFINIÇÕES

As definições a seguir são aplicáveis ao presente Acordo de Nível de Serviço, doravante simplesmente denominado "SLA":

1.1 "Disponibilidade" significa a porcentagem de tempo que o Serviço SLED está disponível por mês, sendo que cada mês consiste em trinta (30) dias e cada dia consiste em 24 (vinte e quatro) horas, excluindo os Tempos Excluídos conforme abaixo;

1.2 "Falha(s)" significa qualquer falha do Serviço SLED para operar de acordo com a descrição do Serviço (item 3) exceto quando tal falha surge durante ou como resultado de qualquer Tempo Excluído.

1.3 "Tempo Excluído" significa qualquer tempo durante o qual:

a) O Serviço SLED não estiver disponível, ou o acesso ao mesmo é significativamente restrito, como resultado de qualquer:

(I) Interrupção Planejada (qualquer trabalho de manutenção programada necessária para o fornecimento continuado do Serviço SLED, sendo que a SLED tem o dever de notificar o CLIENTE por escrito com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas;

(II) Manutenção de emergência (necessária atualização da plataforma por razões pertinentes incluindo, mas não se limitando a atualizações de emergência e violações de segurança; se ocorrer um evento como esse, a SLED notificará o cliente com prontidão, fornecendo-lhe as informações relativas à emissão e o prazo esperando para a sua resolução;

(III) Força Maior (definida em CONTRATO).

2. METAS DE DESEMPENHO (NÍVEL DE SERVIÇO)

Nossas metas de desempenho do suporte estão relacionadas a manter um nível de satisfação (CSat) acima de 98%, e de 98% de cumprimento às metas de SLA estabelecidas neste contrato.

2.1 Portanto, o nível de qualidade esperado pelo serviço de suporte ao cliente em conformidade com padrões acordados entre as duas partes é de:

- a) Nível de Csat (pesquisa de satisfação do serviço prestado) em 98% positivo.
- b) 98% das metas de SLA acordadas cumpridas.

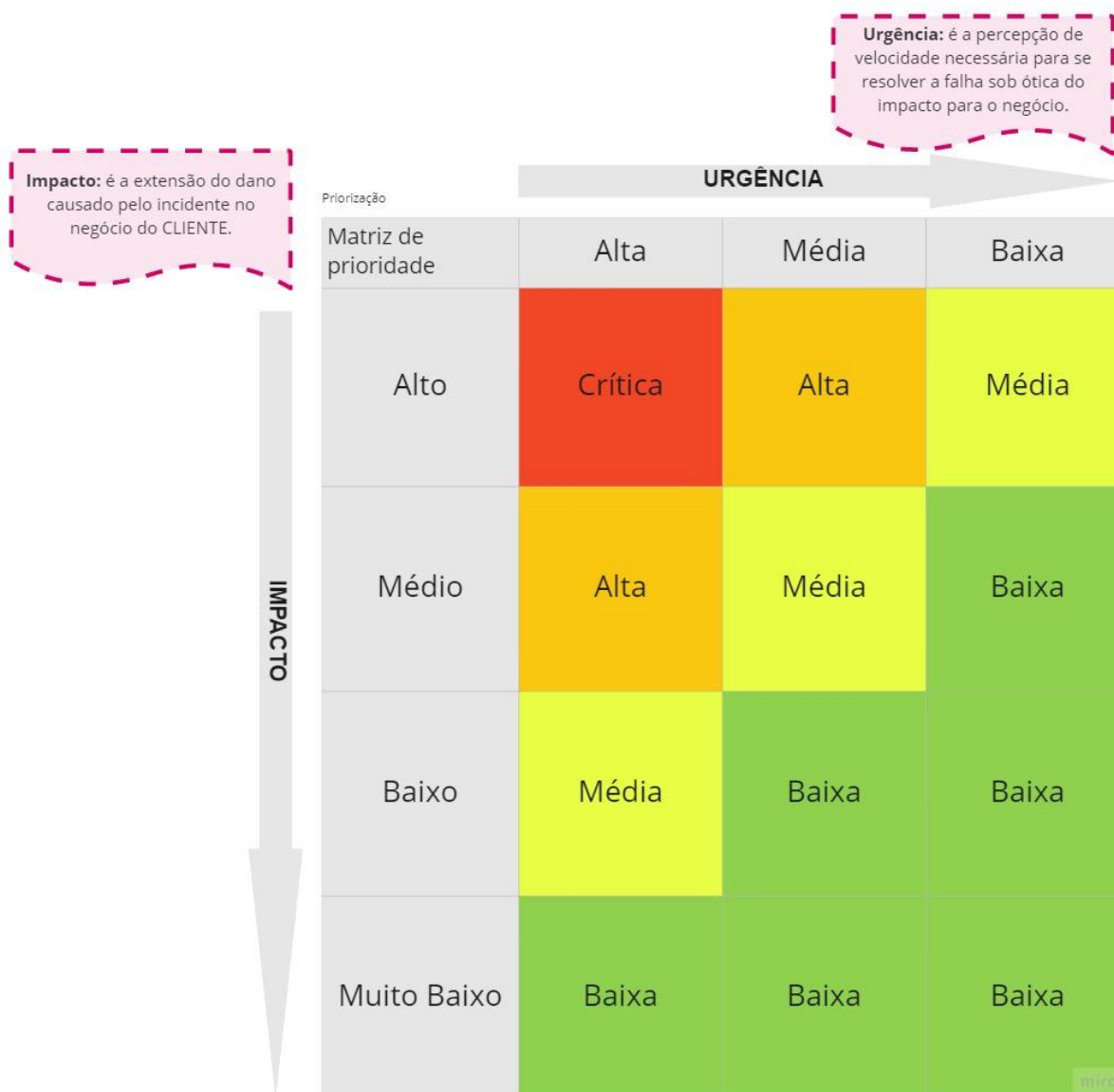
2.2 O compromisso do Nível de Serviço da SLED se limita exclusivamente à disponibilidade da Plataforma SLED.

3. CLASSIFICAÇÃO DE FALHA E RELATÓRIO

3.1 Falhas são classificadas de acordo com sua severidade da seguinte forma:

- a) Impacto Alto: Serviço está indisponível para vários clientes e não existe nenhuma alternativa para usufruírem do serviço, as operações estão paradas;
- b) Impacto Médio: Uma funcionalidade importante não está funcionando..
- c) Impacto Baixo: Uma funcionalidade não está funcionando corretamente como deveria.
- d) Impacto Muito Baixo: qualquer incidente que não se encaixa em nenhuma das categorias acima.

Confira a matriz utilizada pelo Suporte para a priorização dos chamados:



3.2 Falhas devem ser comunicadas à SLED pelo CLIENTE através dos contatos disponibilizados no item 5 do presente documento, o qual deve indicar:

(I) a natureza da falha, incluindo o seu nível de severidade, de acordo com o subitem 3.1 do presente regulamento; e

(II) qualquer informação suplementar exigida pela SLED e disponível para o CLIENTE no momento da notificação da falha no intuito de facilitar a sua resolução.

3.3 A SLED deve resolver as falhas de acordo com os Tempos de Resposta; Tempos Máximo de Resolução estabelecidos no item 4 a seguir:

4. RESPOSTA E TEMPOS DE RESOLUÇÃO

4.1 SLA Suportes N1 e N2

Nome da meta / Prioridade	Urgente	Alta	Normal	Baixa
Tempo de primeira resposta	1h	4h	8h	16h
Tempo de resolução do chamado	12h	24h	48h	72h

*Tempos calculados em horas úteis

4.2 SLA Suporte N3

Nome da meta / Prioridade	Urgente	Alta	Normal	Baixa
Tempo de primeira resposta	2h	2h	3h	3h
Tempo de resolução do chamado	8h	10h	12h	14h

*Tempos calculados em horas úteis

4.3 Prazo para resolução de problemas:

O prazo para a resolução de problemas vai de 8h úteis a 14h úteis, dependendo da prioridade do chamado, definida pelo time de tecnologia.

4.4 Fluxo de escalonamento

Confira abaixo como funciona o fluxo de escalonamento baseado em níveis de serviço da Sled.

Nível de atendimento	Descrição
N1	Resolução de dúvidas: a dúvida recebida já foi mapeada e documentada pelo time de Suporte . Esses chamados geralmente são resolvidos rapidamente.
N2	O incidente relatado já foi resolvido antes e existe um documento detalhando o passo a passo para o time de Suporte entender e resolver o problema com base nos anteriores.
N3	Resolução de incidentes e problemas técnicos em que é necessária uma análise mais detalhada pelo Time de Tecnologia

5. CANAIS DE SUPORTE AO CLIENTE

Os canais disponíveis para suporte ao cliente são:

Email: suporte@sled.com.br

Facebook: <https://m.me/sledzeroatrito>

Telefone: 41 3514-4930

5.1 O Atendimento e Suporte ao Cliente funcionará de segunda a sexta-feira, das 8h00 às 18h00.