



ANEXO II - Adendo - SLA e Suporte

O presente Acordo de Nível de Serviço (SLA) aplica-se exclusivamente ao CONTRATO referente a esta proposta e é feito parte dela por referência no que diz respeito aos Serviços de apoio disponíveis para 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. NÍVEL DE SERVIÇO

- 2.1 A SLED deve assegurar um nível de Serviço de 99,5% de disponibilidade do Serviço SLED.
- 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 da seguinte forma:

- a) **Nível de Severidade I (Crítico):** O Serviço SLED está totalmente indisponível devido a uma falha na plataforma SLED;
- b) **Nível de Severidade II (Alto):** O Serviço SLED é afetado pelas principais questões operacionais que podem resultar em degradação substancial de Serviços SLED, considerando que a maioria das funcionalidades são severamente prejudicadas e uma parte substancial dos Serviços SLED relacionada às operações de negócios do CLIENTE é afetada pelo impacto de tais questões sem solução alternativa razoável disponível.
- c) **Nível de Severidade III (Baixo):** O Serviço SLED, enquanto parcialmente disponível, não está de acordo com a descrição do Serviço ou do Nível de Serviço.

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

NÍVEL DE SEVERIDADE	TEMPO DE RESPOSTA	TEMPOS MÁXIMO DE RESOLUÇÃO	RELATÓRIO DE PROGRESSO
I	2 HORAS	12 HORAS	A CADA 2 HORAS DE RESOLUÇÃO
II	4 HORAS	24 HORAS	A CADA 8 HORAS DE RESOLUÇÃO
III	8 HORAS	10 DIAS ÚTEIS	A CADA 2 DIAS ÚTEIS DE RESOLUÇÃO

5. FLUXO DE ESCALONAMENTO



5.1 Suporte Técnico SLED e Processo de Escalonamento;

5.2 Helpdesk suporte@sled.com.br;

5.3 Suporte Técnico 7 dias x 24 horas x 365 dias no ano para Solução de Problemas do Sistema.