

## **ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (SLA)**

Este Acordo de Nível de Serviço estabelece as regras adotadas pela 36zero Safe Data, Porto Alegre, RS – Brasil, registrada sob o CNPJ: 31.861.994/0001-64, para o Atendimento e Suporte relacionado aos seus produtos e serviços.

Entende-se por acordo de nível de serviço ou SLA (Service Level Agreement), [1] o TEMPO DE DISPONIBILIDADE da plataforma e [2] do ATENDIMENTO A CHAMADOS DE SUPORTE, sendo certo que tal acordo representa um indicador de excelência técnica.

### **1 - DO TEMPO DE DISPONIBILIDADE DA PLATAFORMA**

1.1 - A 36ZERO, desde que observadas as obrigações a cargo dos clientes, sempre previstas em contrato, objetiva oferecer e se propõe a manter em cada mês civil, um SLA de 99%.

- a) Entendem-se como serviços prestados sujeitos à garantia de desempenho (SLA), manter os servidores e o link de acesso em funcionamento ininterrupto.

1.2 - Todos e quaisquer outros serviços contratados que não se refiram ao sistema CYCLO, não estão sujeitas à este acordado.

1.3 - A 36ZERO ficará desobrigada de cumprimento do SLA nas seguintes hipóteses:

- a) As interrupções necessárias para ajustes técnicos ou manutenção, que serão informadas com antecedência e se realizarão, preferencialmente, em horários noturnos, de baixo movimento.
- b) As eventuais interrupções diárias necessárias para ajustes técnicos ou manutenção, com duração de até 10(dez) minutos, que não serão informadas e realizadas entre as 22hs e 23hs.
- c) As intervenções emergenciais decorrentes da necessidade de preservar a segurança da Infraestrutura, destinadas a evitar ou fazer cessar a atuação de “crackers” (Hackers maliciosos ou com intenções maliciosas ou ilegais) ou destinadas a implementar correções de segurança.
- d) Suspensão da prestação dos serviços contratados por determinação de autoridades competentes, ou por descumprimento de cláusulas do presente contrato.

1.4 - Se os serviços forem suspensos temporariamente em razão de quaisquer das condições elencadas nas cláusulas “A” a “D” supra, esta suspensão NÃO SERÁ computada para fins de verificar o cumprimento ou não do SLA pela 36ZERO.

### **2 - ATENDIMENTO A CHAMADOS DE SUPORTE**

2.1 - Escopo do Serviço.

Os seguintes Serviços são cobertos:

- Suporte de email ([suporte@36zero.com.br](mailto:suporte@36zero.com.br));
- Suporte por chat (página inicial [www.36zero.com.br](http://www.36zero.com.br));

2.2 - Requisitos do Cliente.



As responsabilidades e / ou requisitos do Cliente em suporte deste Contrato incluem:

- Disponibilidade razoável do (s) representante (s) do cliente ao resolver um incidente ou solicitação relacionada ao serviço.

### 2.3. Requisitos por parte 36zero.

As responsabilidades e / ou requisitos do suporte a este Acordo incluem:

- Atender aos tempos de resposta associados a incidentes relacionados ao serviço.
- Notificação apropriada ao Cliente para toda a manutenção agendada.

### 2.4 Gerenciamento de Serviços

O suporte efetivo de serviços dentro do escopo é resultado da manutenção de níveis consistentes de serviço. As seções a seguir fornecem detalhes relevantes sobre disponibilidade de serviços, monitoramento de serviços em escopo e componentes relacionados.

#### 2.4.1. Disponibilidade de Serviço

Os parâmetros de cobertura específicos para o serviço coberto neste Contrato são os seguintes:

- o Suporte por e-mail: Monitorado das 9h às 17h, de segunda a sexta.
- o Suporte por chat: das 9:00 às 17:00, de segunda a sexta.

Os contatos iniciados fora do horário de expediente serão coletados, no entanto, nenhuma ação poderá ser garantida até a primeira hora útil.

#### 2.4.2. Solicitações de serviço

Em suporte aos serviços descritos neste Contrato, a 36zero responderá a incidentes relacionados ao serviço e / ou solicitações enviadas pelo Cliente dentro dos seguintes prazos:

- Prioridade Alta (Erro grave ou Indisponibilidade): de 0 a 8 horas (durante o horário comercial).
- Prioridade Baixa (Outros): Dentro de 4 dias úteis.

## 3 - DESCUMPRIMENTO do SLA.

A comunicação de descumprimento do SLA deverá ser formalizada pelo cliente junto à 36ZERO no prazo máximo de 15 (quinze) dias da constatação desse descumprimento, sem o que o desconto deixará de ser exigível. Observar-se-ão as disposições estabelecidas na tabela abaixo, podendo ser compensados da fatura mensal, os valores referentes aos descontos efetuados em razão dos descumprimentos do SLA:

### 3.1 - DISPONIBILIDADE da Plataforma.

Porcentagem de Funcionamento Mensal  
Serviço

Porcentagem de Crédito de

a) Inferior a 99%, mas igual ou superior a 95%	5%
b) Inferior a 95%, mas igual ou superior a 80%	15%
c) Inferior a 80%	100%

Exemplo: Para um mês de exatos 30 dias (720hs) cujo serviço fique indisponível por 3 dias (72hs), representa uma indisponibilidade de 10%. Neste caso a "Porcentagem de Funcionamento Mensal" será de 90% (opção a - Inferior a 95%, mas igual ou superior a 80% ), o que implica em um desconto de 15% na fatura do mês corrente.

### 3.2 - ATENDIMENTO a Chamados de Suporte.

Porcentagem de Funcionamento Mensal

Porcentagem de Crédito de Serviço

#### **PRIORIDADE ALTA** (Horas úteis: das 9:00 às 17:00, de segunda a sexta.)

a) Superior a 8hs, mas menor à 16hs.	5%
b) Superior a 16hs.	15%

#### **PRIORIDADE BAIXA** (Dias úteis: de segunda a sexta)

a) Superior a 4 dias úteis, mas menor à 8 dias úteis.	5%
b) Superior a 8 dias úteis.	15%

Exemplo: Suponhamos que você envie um e-mail para o suporte e o mesmo seja classificado como PRIORIDADE ALTA. De acordo com o SLA, a tratativa do caso deve ser iniciada em menos de 8hs. Na hipótese da tratativa do caso ser iniciada apenas 12hs horas depois do envio, entende-se que houve um descumprimento do SLA o que irá gerar um crédito de 5% na fatura do mês corrente.

Versão	Data	Descrição	Autor
1.0	18-09-2019	Acordo de Nível de Serviço	Moises Brandalise