

## ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (SLA) TEK-SYSTEM

### 1. Objeto

O presente documento tem por objeto estabelecer os níveis de serviço, tempos de resposta e condições para a prestação de suporte técnico aos produtos da **TEK-SYSTEM** (CONTRATADA), estabelecendo transparência e previsibilidade para o cliente (CONTRATANTE).

### 2. Definições de Tempo

Para fins deste acordo, entende-se por:

- **Tempo de Resposta (TMR):** Tempo decorrido entre a abertura do chamado e o primeiro atendimento técnico registrado (status "Em Análise").
- **Tempo de Solução (TMS):** Tempo decorrido entre a abertura do chamado e a entrega da solução definitiva, paliativa (*workaround*) ou resposta final.

**Atenção:** Se a solução exigir alteração de código-fonte, criação de nova versão ou se tornar uma demanda de projeto/customização, o ticket de suporte será encerrado e migrado para uma **Ordem de Desenvolvimento**. Nestes casos, a demanda sai da contagem de SLA de suporte e passa a seguir cronograma e proposta comercial específicos.

### 3. Horário de Atendimento e Contagem

A contagem de prazos deste SLA baseia-se estritamente em **Horas Úteis (Horário de Brasília)**, respeitando a janela operacional da equipe de suporte:

- **Dias Úteis:** Segunda a Sexta-feira (exceto sábados, domingos, feriados nacionais e locais em Ubá-MG).
- **Horário de Expediente:** Das **08:00 às 10:45** e das **13:10 às 17:00**.

**Regra de Cálculo:** Chamados abertos fora deste horário (noites, finais de semana) ou durante o intervalo de almoço (10:45 às 13:10) terão a contagem de tempo iniciada apenas no **primeiro minuto do próximo expediente útil**. O tempo corrido fora da janela operacional **não** é contabilizado.

Acionamentos fora do horário de expediente ou em dias de plantões não implicam no cálculo do SLA.

### 4. Matriz de Prioridade e Prazos

Os chamados serão classificados pela equipe técnica conforme a severidade do impacto no negócio, obedecendo aos seguintes prazos máximos (em horas úteis):

| Prioridade | Critérios de Classificação                                                                                                                                   | Tempo de Resposta | Tempo de Solução |
|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|------------------|
| Altíssima  | Inoperância total e generalizada (Impacto imediato no negócio, requer atenção imediata. Erros impeditivos de funcionamento no sistema de forma generalizada) | Até 30 minutos    | Até 4 horas      |

| Prioridade        | Critérios de Classificação                                                                                                                                                                                                                            | Tempo de Resposta  | Tempo de Solução     |
|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|----------------------|
| <b>Alta</b>       | Bloqueio de funções importantes, mas não total (Acesso, permissões, erros que impedem operação, precisa de ação rápida)                                                                                                                               | <b>Até 1 hora</b>  | <b>Até 8 horas</b>   |
| <b>Média</b>      | Bugs não impeditivos ou dúvidas (Dúvidas operacionais simples, inconsistências sem bloqueio, bugs que não impede o funcionamento do sistema, precisa de atenção em breve)                                                                             | <b>Até 4 horas</b> | <b>Até 24 horas</b>  |
| <b>Baixa</b>      | Melhorias e solicitações (Sugestões, melhorias, ajustes de impacto mínimo que tem benefícios ao sistema, pode esperar)                                                                                                                                | <b>Até 6 horas</b> | <b>Até 48 horas*</b> |
| <b>Baixíssima</b> | Melhorias e solicitações específicas de único cliente.<br><br><i>Solicitações de melhorias específicas estão sujeitas aos termos de exclusão da Seção 7 e à migração automática para fluxo de desenvolvimento caso exijam alterações estruturais.</i> | <b>Até 8 horas</b> | <b>Até 72 horas*</b> |

*\*Previamente ao atendimento, será realizada uma análise de viabilidade técnica a critério exclusivo da TEK-SYSTEM. Sendo viável, será informada a data prevista de entrega de acordo com a complexidade da demanda.*

**Observação:** a clareza, o detalhamento e a precisão das informações fornecidas no registro do ticket influenciam diretamente na análise técnica inicial e na definição assertiva do seu grau de prioridade.

## 5. Suspensão da Contagem (Congelamento de SLA)

O cronômetro de SLA será **pausado** automaticamente (Status: *Aguardando Cliente* ou *Aguardando Terceiros*) nas seguintes situações:

- Pendência do Cliente:** Quando a CONTRATADA solicitar informações adicionais, evidências (logs, prints), acesso remoto ou validação de testes e aguardar retorno da CONTRATANTE.
- Dependência de Terceiros:** Problemas causados por falhas externas, tais como: queda de internet, indisponibilidade da SEFAZ/Prefeituras, falhas no Sistema Operacional, vírus ou hardware, corrupção de banco de dados.
- Inatividade:** Para evitar o represamento de chamados e garantir a eficiência da fila de atendimento, chamados que permanecerem no status "*Aguardando Cliente*" por mais de 05 (cinco) dias úteis sem qualquer interação por parte da CONTRATANTE serão encerrados automaticamente pelo sistema por falta de interesse, perdendo sua prioridade na fila em caso de reabertura.
- Mudança de Escopo e Evolução para Desenvolvimento:** O chamado de suporte será encerrado no suporte e migrado para o fluxo de Projetos/Desenvolvimento, cessando qualquer compromisso com os prazos de SLA deste Anexo, quando: a) A análise técnica identificar que a

solicitação não se trata de um erro do sistema, mas sim de uma demanda por nova funcionalidade, alteração de regra de negócio ou customização específica; b) A solução exigir alteração na estrutura do código-fonte ou criação de uma nova versão do software. Nestes casos, a demanda passará a seguir o cronograma de *releases* e a política de desenvolvimento da CONTRATADA; ou c) Durante o atendimento, o CLIENTE alterar a natureza da solicitação original ou adicionar novos requisitos que descaracterizem o chamado inicial. Uma nova requisição deverá ser aberta para o novo escopo.

## 5. **6. Canais de Abertura**

Para validade deste SLA, as demandas devem ser registradas obrigatoriamente através da plataforma oficial:

- **Link:** <https://www.atendimento.teksystem.com.br>
- **E-mail:** [suporte@teksystem.com.br](mailto:suporte@teksystem.com.br), no caso de indisponibilidade de acesso a plataforma indicada acima.
- *Solicitações feitas via WhatsApp, e-mails, verbal (contato presencial) ou telefone pessoal dos colaboradores não possuem garantia de SLA até serem formalizadas na plataforma.*

## **7. Exclusões**

Não estão cobertos por estes prazos: serviços de implantação, treinamentos de colaboradores, e desenvolvimento de projetos não previstos no contrato de manutenção padrão, desenvolvimento de novas funcionalidades, customizações, solução de problemas decorrentes de terceiros, falhas de infraestrutura da CONTRATANTE ou uso indevido do sistema.

## **8. Disposições Gerais**

8.1. O presente SLA é parte integrante e indissociável do contrato principal firmado entre as partes. A TEK-SYSTEM reserva-se o direito de revisar e atualizar os níveis de serviço aqui descritos para adequá-los a novas tecnologias ou processos operacionais, mediante comunicação prévia.

8.2. O cumprimento dos prazos estabelecidos neste documento representa um compromisso de melhores esforços da TEK-SYSTEM para garantir a continuidade do negócio da CLIENTE.

8.3. Para garantir a transparência e a qualidade contínua, as partes adotarão os seguintes mecanismos em caso de descumprimentos recorrentes (definidos como a extrapolação do Tempo de Solução em mais de 30% dos chamados de prioridade "Altíssima" ou "Alta" em um único mês): a) A CLIENTE poderá solicitar uma reunião de revisão técnica com a gestão de suporte da TEK-SYSTEM para identificar gargalos e definir planos de ação corretivos; e/ou b) A pedido da CLIENTE, a TEK-SYSTEM fornecerá um relatório consolidado dos atendimentos do período para auditoria mútua dos prazos.

8.4. Como demonstração de compromisso com a performance acordada, caso a TEK-SYSTEM descumpra o Tempo de Solução (TMS) das prioridades "Altíssima" de forma injustificada por mais de 03 (três) eventos dentro do mesmo mês base, poderá ser concedido à CLIENTE, por mera liberalidade e mediante solicitação formal, um crédito correspondente a 1 hora técnica. Este crédito poderá ser utilizado exclusivamente para futuras melhorias, ajustes ou demandas recorrentes no sistema. O referido saldo deverá ser consumido obrigatoriamente dentro do próprio mês de ocorrência do evento ou, no máximo, no mês subsequente, sob pena de expiração automática do crédito. Esta concessão não possui caráter indenizatório ou de multa, mas sim de crédito por performance, sendo limitada a uma única concessão por mês, independentemente do número de chamados excedentes.

8.5. Fora das hipóteses de compensação simbólica descritas no item 8.4, o descumprimento de prazos não implica na aplicação de multas automáticas ou rescisão motivada, salvo se comprovado dolo ou negligência grave e reiterada por parte da CONTRATADA.