



## SLA (Acordo de Nível de Serviço) – Telos CRM

**Última atualização:** 25 de fevereiro de 2025.

### 1. Introdução

Este SLA define os níveis de serviço, responsabilidades e metas relacionadas ao suporte técnico, manutenção e disponibilidade do sistema Telos CRM. Ele visa garantir a continuidade operacional das soluções oferecidas, alinhando expectativas entre as partes.

### 2. Escopo

2.1. Este SLA cobre:

- 2.1.1. Suporte técnico para resolução de incidentes.
- 2.1.2. Manutenção preventiva e corretiva.
- 2.1.3. Garantia de disponibilidade do sistema.
- 2.1.4. Atualizações de funcionalidades e segurança.

### 3. Horário de Atendimento

- 3.1. **Atendimento Comercial:** Segunda a Sexta-feira, das 09h às 18h (exceto feriados nacionais).
- 3.2. **Suporte Emergencial:** Exclusivo para casos críticos, disponível fora do horário comercial.

## 4. Níveis de Atendimento e Resolução (tempo de resposta de um chamado)

NÍVEL	DESCRIÇÃO	TEMPO DE RESPOSTA	TEMPO DE RESOLUÇÃO
<b>Crítico</b> (Nível 1)	O sistema está completamente inacessível, impossibilitando operações.	Até 1 hora	Até 4 horas úteis
<b>Alta Prioridade</b> (Nível 2)	As funcionalidades principais estão inoperantes, impactando atividades críticas.	Até 2 horas	Até 1 dia útil
<b>Média Prioridade</b> (Nível 3)	Funcionalidades secundárias com impacto moderado no desempenho.	Até 4 horas úteis	Até 3 dias úteis
<b>Baixa Prioridade</b> (Nível 4)	Dúvidas, erros menores ou solicitações de melhorias.	Até 8 horas úteis	Até 5 dias úteis

## 5. Disponibilidade do Sistema

5.1. Meta de Disponibilidade: 99,5% por mês.

5.2. Cálculo de Disponibilidade:  $\text{Disponibilidade (\%)} = [(\text{Tempo Total} - \text{Tempo de Inatividade}) / \text{Tempo Total}] \times 100$ .

## 6. Manutenção e Atualizações

6.1. Manutenção Preventiva: Planejada com antecedência mínima de 5 dias úteis e comunicada ao usuário.

6.2. Manutenção Corretiva: Realizada imediatamente após identificação de falhas críticas.

6.3. Atualizações: Novas funcionalidades e patches de segurança serão aplicados conforme necessário, com comunicação prévia ao usuário.

## 7. Responsabilidades do Usuário

- 7.1. Garantir infraestrutura de rede e energia adequadas para acesso ao sistema.
- 7.2. Reportar incidentes com detalhes claros e precisos.
- 7.3. Atualizar o sistema para as versões mais recentes conforme notificações.

## 8. Infraestrutura mínima

- 8.1. Infraestrutura Mínima (necessária ao funcionamento da Plataforma):
  - 8.1.1. Desktop ou notebook.
  - 8.1.2. Navegador Google Chrome ou Firefox instalado e atualizado.
  - 8.1.3. Internet de banda larga com velocidade mínima de 50 Mbps.

## 9. Penalidades por Descumprimento

- 9.1. Compensação Financeira: Crédito proporcional ao tempo de inatividade não planejado.
- 9.2. Prioridade em Chamados Futuros: Incidentes futuros poderão ser priorizados como compensação.

## 10. Exclusões

- 10.1. Problemas causados pela infraestrutura local do usuário (rede, energia, etc.).
- 10.2. Desastres naturais ou eventos de força maior.

## 11. Contato

- 11.1. Em caso de dúvidas sobre a política de segurança ou em caso de incidentes, entre em contato conosco pelo e-mail: [contato@teloscrm.com.br](mailto:contato@teloscrm.com.br).