

ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇOS

CLÁUSULA PRIMEIRA

Definição

1.1. Para efeito do Contrato, denomina-se acordo de nível de serviço (“SLA”), o nível de desempenho técnico do serviço prestado pela **CONTRATADA**, para a Solução, conforme indicado na OS.

CLÁUSULA SEGUNDA

Critérios de SLA

2.1. Salvo se estipulado de maneira distinta na OS, o suporte técnico será prestado nos dias úteis (segunda-feira a sexta-feira, exceto em feriados nacionais), no horário das 09 às 18 horas do horário padrão de Brasília.

2.2. Em caso de Indisponibilidade (termo abaixo definido), o suporte pela **CONTRATADA** será realizado por meio do serviço de plantão o qual estará disponível de segunda-feira à sexta-feira, das 18 às 09 horas e nos sábados e domingos o dia todo.

2.2.1. Para que não restem dúvidas, entende-se por indisponibilidade a incapacidade total de realizar um dos serviços monitorados e contemplados no Uptime (termo abaixo definido).

2.2.2. Para que não restem dúvidas, entende-se por Uptime mensal a quantidade de tempo que a Solução estará disponível e desempenhando atividades computacionais sem descontinuidade deste estado de operação, por mês, ou seja, deverá estar disponível 95% (noventa e cinco) do tempo em cada mês durante o prazo do contrato (excluindo as janelas de manutenção).

2.3. As ocorrências, obrigatoriamente, deverão ser registradas e gerenciadas pela **CONTRATANTE** ou com envio de e-mail para suporte@callwe.io ou com abertura de chamado na central de atendimento na plataforma <https://help.callwe.io/> que deverá estar disponível para esta finalidade nos dias e horários estipulados no item 2.1 deste SLA.

CLÁUSULA TERCEIRA

Serviços monitorados

3.1. Os serviços prestados pela **CONTRATADA** que são objeto de monitoramento, controle do SLA, bem como contagem de Uptime são:

- (i) API;
- (ii) Interface Web;
- (iii) Painéis em Tempo Real;
- (iv) Telefonia.

3.2. Para que não restem dúvidas, o SLA dos serviços descritos no item (iv) acima, somente serão aplicáveis para os clientes que possuem o serviço de operadora contratado diretamente com a Callwe.

CLÁUSULA QUARTA
Controle do SLA

4.1. O controle do SLA poderá ser realizado por meio da seguinte página da internet:

<https://status.callwe.io/>