

## ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇOS - DROZ

### CLÁUSULA PRIMEIRA

#### 1. Definição

- 1.1. SLA: 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;
- 1.2. Incidente: Qualquer evento inesperado que cause instabilidade ou interrupção no serviço contratado;
- 1.3. Problema: Causa raiz geradora de um ou mais incidentes.

### CLÁUSULA SEGUNDA

#### 2. 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 a 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.
  - 2.2.2. Para que não restem dúvidas, entende-se por Uptime 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@meudroz.com ou com abertura de chamado na central de atendimento na plataforma <https://help.meudroz.com/> que deverá estar disponível para esta finalidade nos dias e horários estipulados no item 2.1 deste SLA.

## CLÁUSULA TERCEIRA

### 3. Serviços monitorados

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

(i) Web widget API;

(ii) Sunshine Conversations API;

(iii) Painel Admin;

(iv) Dashboard API.

3.2. Para que não restem dúvidas, o SLA dos serviços descritos no item (ii) acima, somente serão aplicáveis para os clientes que celebraram contrato com o Droz incluindo o serviço de mensageria, responsável pela comunicação entre o sistema do Droz e os seguintes canais: Whatsapp, Facebook Messenger, Instagram, Telegram, Line, Wechat, Twitter, Viber, Apple Chat, Message Bird, Twilio e Web Messenger Sunco.

## CLÁUSULA QUARTA

### 4. Classificação e prazos de recuperação de falhas

4.1. Todos os incidentes são classificados de acordo com o impacto x urgência, definindo então a **severidade** do incidente, onde:

4.1.1. Urgência: É a percepção de velocidade adequada para resolver uma falha considerando seu impacto para o negócio

4.1.2. Impacto: É a extensão que o dano pode causar no negócio

4.2. As definições de impacto e urgência podem ser reclassificados pelo time de Suporte aos produtos Droz, após entendimento e análise do incidente, desta forma, definindo a prioridade ideal para cada ocasião;

Matriz de Prioridade		Urgência		
		Alta	Média	Baixa
Impacto	Alto	Crítica	Alta	Média
	Médio	Alta	Média	Baixa
	Baixo	Média	Baixa	Acordado
	Muito Baixo	Baixa	Acordado	Acordado

4.3. Critérios de Impacto para falhas no Web widget API e Sunshine Conversations API:

- 4.3.1. **Alto:** Os serviços estão indisponíveis para todos os usuários e não existe alternativa disponível para que os usuários utilizem o produto;
- 4.3.2. **Médio:** Os serviços apresentam instabilidades parciais em seu funcionamento impactando todos os usuários do Cliente;
- 4.3.3. **Baixo:** Os serviços apresentam perda de performance para os usuários;
- 4.3.4. **Muito baixo:** Outros incidentes não enquadrados nas categorias acima, indisponibilidade pontual para um cliente.
- 4.4. Critérios de Impacto para falhas no Painel Admin e Dashboard API:
  - 4.4.1. **Alto:** Os serviços estão indisponíveis para todos os usuários e não existe alternativa disponível para que os usuários utilizem o produto;
  - 4.4.2. **Médio:** Os serviços apresentam instabilidades parciais em seu funcionamento impactando todos os usuários do Cliente;
  - 4.4.3. **Baixo:** Os serviços apresentam perda de performance para os usuários;
  - 4.4.4. **Muito baixo:** Outros incidentes não enquadrados nas categorias acima, indisponibilidade pontual para um cliente.
- 4.5. Critérios de Urgência para falhas nos serviços:
  - 4.5.1. **Alta:** O serviço contratado do Droz é o principal meio de execução e não há forma alternativa de execução pelo cliente;
  - 4.5.2. **Médio:** O serviço contratado do Droz é o principal meio de execução, porém há forma alternativa de execução pelo cliente;
  - 4.5.3. **Baixo:** O serviço contratado do Droz não é o principal meio de execução e há forma alternativa de execução pelo cliente.
- 4.6. Os prazos de recuperação de incidentes, mesmo que através de uma solução paliativa, se dará nos prazos definidos pela tabela abaixo. Os prazos de recuperação passam a contar a partir do aceite do ticket pelo time de suporte através da ferramenta, até a solução da falha, podendo ocorrer, antes da resposta do ticket ao Cliente. Devido aos monitoramentos pró-ativos existentes no Bot e Painel Admin, os incidentes reportados já poderão estar em tratamento pelo time técnico do Droz.

Prioridade	Tempo Máximo de Primeira Resposta	Tempo Máximo de Recuperação
Crítico	2 Horas	6 Horas
Alto	4 Horas	12 Horas
Médio	6 Horas	48 Horas
Baixo	8 Horas	96 Horas

- 4.7. O prazo de tempo de primeira resposta passa a contar dentro da janela definida no item 2.1;

- 4.8. Solicitações de melhoria e requisições de Projetos não se encaixam nas classificações descritas acima. Os casos dessa natureza serão registrados pelo time de suporte, destinados aos responsáveis pelo Produto e em seguida encerrados. A priorização e execução destes casos, dependem da priorização de acordo com a estratégia e evolução dos produtos. Assim que uma solicitação de Cliente for implementada no Produto, o solicitante será informado pelo time Droz.

## CLÁUSULA QUINTA

### 5. Política de escalonamento

- 5.1. Serão acionados após vencimento dos tempos de resolução previstos no item 4.6, de acordo com a prioridade de resolução. Os níveis posteriores poderão ser acionados a cada fração de 50% do prazo máximo de solução.

Nível	Nome	Contato
1º	Suporte Droz	suporte@meudroz.com
2º	Coordenador de Suporte - Leonardo Torres	E-mail protegido
3º	Head de Tecnologia - Diego Boesso	E-mail protegido

## CLÁUSULA SEXTA

### 6. Controle do SLA

- 6.1. O controle do SLA poderá ser realizado por meio da seguinte página da internet:<https://status.meudroz.com/>

## CLÁUSULA SÉTIMA

### 7. Tempo de funcionamento e disponibilidade

- 7.1. A disponibilidade dos serviços Droz é medida pela quantidade de horas no trimestre. Nosso compromisso é manter o tempo de disponibilidade superior a 95%;

***[(Total de minutos no trimestre - Total de minutos de inatividade) / total de minutos no trimestre] > 95%***

- 7.2. O tempo de indisponibilidade começa a ser calculado após aceite do ticket, conforme descrito no item 4.5;
- 7.3. Em algumas situações será necessário realizar manutenções visando o melhor funcionamento dos serviços, quando houver um período de indisponibilidade programada, avisaremos todos os Clientes ativos e esses acontecimentos não serão considerados nos prazos e acordos estabelecidos neste documento. O time Droz se compromete a comunicar previamente os Clientes com pelo menos 48 horas de antecedência.