

ANEXO I – ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (SLA) – SUPORTE UPFLUX

1. OBJETIVO

- 1.1 Estabelecer os parâmetros de qualidade, disponibilidade e responsabilidade do serviço de suporte técnico prestado pela LICENCIANTE (UpFlux) à LICENCIADA, garantindo transparência, eficiência operacional e melhoria contínua na experiência do cliente.

2. CANAIS DE ATENDIMENTO

- 2.1 A Central de Atendimento será realizada através do link [Portal de Suporte](#)

3. HORÁRIO DE ATENDIMENTO

- 3.1 Segunda a sexta-feira, das 08h00 às 12h00 e das 13h00 às 18h00, exceto feriados nacionais e regionais.
- 3.2 Para incidentes de prioridade Crítica (P1), poderá ser disponibilizado regime de plantão, mediante contratação adicional específica e previamente acordada entre as partes.

4. ESCOPO DO SUPORTE

Faz parte do escopo do suporte:

- Atendimento a dúvidas operacionais e técnicas;
- Correção de falhas ou defeitos no sistema;
- Comunicação prévia sobre atualizações e indisponibilidades planejadas;
- Intermediação com provedores terceiros (AWS, GCP, Microsoft, MongoDB).

5. NÍVEIS DE PRIORIDADE E SLA

Prioridade	Definição	Tempo de Resposta	Tempo de Resolução	Disponibilidade
P1 - Crítica	Interrupção total da plataforma, sem alternativa.	1 hora	4 horas	Horário comercial
P2 - Alta	Função principal inoperante com impacto elevado.	4 horas	8 horas úteis	Horário comercial
P3 - Média	Falha parcial, com solução alternativa disponível.	8 horas	5 dias úteis	Horário comercial
P4 - Baixa	Solicitações gerais, dúvidas ou melhorias.	1 dia útil	7 dias úteis	Horário comercial

6. ESCALONAMENTO DE INCIDENTES



6.1 Chamados que ultrapassarem o tempo previsto de resolução serão automaticamente escalonados para níveis superiores de suporte, seguindo a estrutura:

- Nível 1: Atendimento inicial e triagem
- Nível 2: Análise técnica especializada
- Nível 3: Desenvolvimento ou engenharia

7. ELEGIBILIDADE PARA SUPORTE

7.1 Apenas usuários nomeados, com conta ativa, podem abrir chamados.

7.2 O suporte é restrito ao escopo contratado e documentado.

8. LIMITAÇÕES DE RESPONSABILIDADE

8.1 A LICENCIANTE não se responsabiliza por falhas oriundas de uso inadequado ou infraestrutura local da LICENCIADA.

9. MELHORIAS CONTÍNUAS E REVISÃO DE SLA

9.1 O SLA será revisto anualmente ou mediante renovação contratual.

9.2 Melhoria contínua será promovida com base em indicadores e feedbacks.

10. TERMOS COMPLEMENTARES

10.1 O SLA está vinculado aos termos disponíveis no link [Termos e Condições](#), parte integrante deste contrato.