



## **SLA (Acordo de Nível de Serviço)**

### **1. Introdução**

Este documento apresenta o Acordo de Nível de Serviço (SLA) referente ao suporte das ferramentas Sollicita e SollAI. O objetivo deste SLA é estabelecer os termos e responsabilidades para garantir um suporte confiável e eficiente aos nossos clientes, a fim de assegurar a disponibilidade, desempenho e funcionalidade contínua do software.

### **2. Objetivo**

O Acordo de Nível de Serviço (SLA) tem como objetivo estabelecer uma relação clara e transparente entre a empresa fornecedora do software Sollicita e SollAI e seus clientes, definindo os padrões de qualidade, os níveis de serviço esperados e os indicadores de desempenho para o suporte técnico.

### **3. Escopo**

Este SLA aplica-se a todos os clientes que utilizam as ferramentas Sollicita e SollAI e que têm um contrato de suporte ativo. O escopo inclui o suporte técnico para resolução de problemas, dúvidas e solicitações relacionadas ao funcionamento do software Sollicita e SollAI.

### **4. Responsabilidades**

A empresa Sollicita Negócios Públicos LTDA compromete-se a disponibilizar uma equipe de suporte técnico qualificada e treinada para atender as demandas dos clientes. A empresa também se responsabiliza por manter o software funcionando adequadamente, bem como fornecer atualizações e correções de bugs regularmente.

Clientes: Devem fornecer informações precisas e completas sobre os problemas e dúvidas relatadas, colaborando ativamente com a equipe de suporte para solucionar questões relacionadas ao software.

### **5. Horário de Atendimento**

O suporte técnico estará disponível de segunda a quinta-feira entre os horários das 08h30m às 17h30m e a sexta-feira das 8h30m às 16h30m para atender as demandas dos clientes. Fora desse horário, as solicitações serão tratadas no próximo período de atendimento. Todas as solicitações devem ser formalizadas através da função "Suporte", acessada através do software Sollicita e SollAI

Além da plataforma de suporte para formalização de demandas, dentro do horário estabelecido, a empresa do Sollicita e SollAI e sua equipe técnica estará à disposição para atendimento através do telefone ou e-mail.

## 6. Tempo de Resposta

O tempo de resposta é definido como o período entre a abertura de uma solicitação de suporte e o primeiro contato da equipe de suporte com o cliente. O tempo de resposta para cada tipo de solicitação é especificado a seguir:

<b>Tipo de Chamado</b>	<b>Descrição</b>	<b>Prazo Resposta</b>
<i>Bug - Parada do sistema</i>	<i>Refere-se a uma falha grave no sistema que faz com que ele pare de funcionar completamente e seja forçado a interromper suas operações abruptamente.</i>	<i>2 horas úteis</i>
<i>Bug - Erro de funcionalidade</i>	<i>Refere-se a uma falha no sistema que afeta a maneira como ele deve funcionar de acordo com suas especificações ou requisitos. Em outras palavras, é um problema que causa desvios no comportamento esperado do programa, prejudicando a usabilidade ou impedindo que ele realize suas tarefas adequadamente.</i>	<i>8 horas úteis</i>
<i>Dúvida</i>	<i>Refere-se a dúvidas que os usuários têm sobre o sistema em si, sua implementação, comportamento ou funcionalidades.</i>	<i>8 horas úteis</i>
<i>Sugestão de Melhoria</i>	<i>Refere-se a uma alteração ou modificação implementada em um sistema existente para torná-lo melhor em algum aspecto específico. Essas melhorias podem ter como objetivo aprimorar a eficiência, desempenho, segurança, usabilidade, confiabilidade ou qualquer outra característica do sistema que possa ser aperfeiçoada.</i>	<i>40 horas úteis</i>

## 7. Referência de Disponibilidade

- O tempo de disponibilidade mensal, é de 99% (noventa e nove por cento), correspondente a um tempo de indisponibilidade máximo de aproximadamente 7 horas e 45 minutos em um mês.
- A frequência e o tempo de execução dos backups desempenham um papel fundamental na garantia da proteção dos dados e na capacidade de restaurar o sistema em situações de falhas críticas. Para assegurar a integridade dos dados e minimizar possíveis perdas, adotamos a seguinte estratégia de backup:

Backup Full Semanal:

Realizamos backups completos do sistema uma vez por semana. Esse tipo de backup abrange todos os dados e arquivos presentes no servidor, garantindo uma cópia completa e atualizada do sistema em um momento específico. Assim, caso seja necessário restaurar o sistema, podemos recorrer ao último backup full para recuperar todas as informações até aquele momento.

#### Backup Incremental Diário:

Em complemento ao backup full semanal, realizamos backups incrementais diariamente. Os backups incrementais capturam apenas as alterações feitas nos dados desde o último backup, tornando o processo mais rápido e eficiente. Dessa forma, economizamos espaço em disco e garantimos uma abordagem mais frequente para proteger as mudanças diárias realizadas no sistema.

#### Backup Transacional a cada 6 horas:

Os backups transacionais são executados a cada 6 horas, permitindo uma abordagem mais granular e detalhada para proteger os dados em um intervalo menor de tempo. Esse tipo de backup captura as transações e alterações mais recentes, garantindo que as informações mais atualizadas estejam sempre disponíveis para recuperação. Caso ocorra um desastre, a perda máxima de dados será limitada a um intervalo de até 6 horas.

Além disso, para garantir a segurança e disponibilidade dos dados, adotamos uma abordagem de armazenamento em três locais distintos:

#### Armazenamento em Disco no Próprio Servidor:

Mantemos uma cópia dos backups em um armazenamento local no próprio servidor. Essa abordagem proporciona agilidade na recuperação de dados e é uma salvaguarda imediata contra possíveis falhas de hardware.

#### Storage em Nuvem:

Realizamos outra cópia dos backups em um armazenamento em nuvem seguro e confiável. Isso garante que os dados estejam protegidos contra eventos catastróficos que possam afetar o servidor local, como incêndios, inundações ou roubos.

Storage da Empresa Sollicita Negócios Públicos LTDA:

Além disso, mantemos uma terceira cópia dos backups em um storage fornecido pela empresa Sollicita. Esse armazenamento externo oferece uma camada adicional de segurança, resguardando os dados contra qualquer eventualidade que possa afetar tanto o servidor local quanto o armazenamento em nuvem.

- Em caso de necessidade, estabelecemos como meta um tempo médio de 2 horas para a conclusão do processo de recuperação de dados.

## **8. Indicadores de Desempenho (KPIs)**

Serão monitorados os seguintes KPIs para avaliar a qualidade do suporte:

- Tempo médio de resposta
- Tempo médio de resolução
- Taxa de sucesso na resolução de problemas

## **9. Revisão e Melhoria do SLA**

Este SLA será revisado periodicamente para garantir sua relevância e eficácia. As melhorias serão implementadas para aprimorar o suporte técnico e atender às necessidades em constante evolução dos nossos clientes.

## **10. Considerações Finais**

Este Acordo de Nível de Serviço estabelece as bases para uma parceria de suporte sólida entre a empresa fornecedora do software e seus clientes. Ao seguir os termos aqui descritos, visamos proporcionar uma experiência de suporte satisfatória e garantir o máximo desempenho do software para o sucesso contínuo de todos os envolvidos.