

ANEXO II - ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

Este Anexo II regulamenta o Acordo de Nível de Serviço (ANS) da Solução Inteliax, estabelecendo as métricas de desempenho, responsabilidades e expectativas de serviço entre a Inteliax e seus Clientes. Este documento visa assegurar que a qualidade e a eficiência dos serviços fornecidos atendam aos padrões acordados, promovendo transparência e alinhamento entre as Partes. As disposições aqui descritas complementam os Termos de Uso e são aplicáveis a todos os Clientes da Inteliax, conforme a modalidade do Plano aplicável.

1. Disponibilidade Geral: A Inteliax garante **99,90% (“Percentual Garantido”)** de tempo de disponibilidade da Solução Inteliax por mês. Para fins de cálculo de indisponibilidade passível de crédito conforme a cláusula abaixo, serão contabilizadas exclusivamente as indisponibilidades classificadas como **“Grande Interrupção”** em relatório que será disponibilizado mensalmente a cada quinto dia útil. Esta classificação significa quando uma parte significativa ou a totalidade da Solução Inteliax estiver inacessível e/ou inoperante, afetando a maioria ou a totalidade dos Clientes.

2. Caso o percentual de disponibilidade mensal seja inferior ao Percentual Garantido, o Cliente poderá pleitear a concessão de crédito ou desconto, não cumulativo, que incidirá na próxima fatura ou na renovação do seu Plano, sem possibilidade de conversão em dinheiro. Para tanto deverá notificar a Inteliax dentro de até 30 (trinta) dias do ocorrido através do chat de Suporte, incluindo as evidências de indisponibilidade e demais informação solicitadas pela Inteliax. A Inteliax irá calcular o valor do crédito ou desconto aplicável, conforme o percentual constante na tabela abaixo e, em todos os casos, limitados a 10% do valor total do Contrato vigente:

% Disponibilidade Mensal	% de Crédito
Menor que 99,9%, mas maior ou igual a 98%	5%
Menor que 98%, mas maior ou igual a 95%	10%
Menor que 95%, mas maior ou igual a 90%	15%
Menor que 90%, mas maior ou igual a 85%	20%
Menor que 85%	30%

2.1. O Relatório de disponibilidade da plataforma será, para todos os fins, a referência oficial para apuração do percentual mensal de tempo de atividade e cálculo de eventuais créditos ou desconto devidos.

2.2. Não serão considerados como indisponibilidade: (i) períodos de suspensão ou inatividade programados para substituição de hardware, manutenções e/ou atualizações da Solução Inteliax, conforme descrito nos Termos de Uso; (ii) períodos de inatividade e/ou instabilidade resultantes de circunstâncias além do controle razoável da Inteliax, como eventos fortuitos ou força maior, conforme definição legal, ações de terceiros e/ou do próprio Cliente, entre outros. A indisponibilidade planejada prevista nestes Termos não será contabilizada.

3. **Atividades de Suporte:** o time de Suporte Inteliax irá aplicar os melhores esforços para prestar o atendimento ao Cliente, conforme tempos de respostas informadas na tabela abaixo. A contagem do prazo se dará a partir do momento de comunicação do evento através do canal informado no item 10 a seguir.

Planos	Nível de Criticidade	Tempo de Primeira Resposta	Estimativa de Resolução³		Disponibilidade de horário
			Baixa Complexidade	Alta Complexidade	
Básico	Interrupção do Serviço	1 hora	6 horas	6 horas (24/7)	12 horas/5 dias 8h até 20h UTC -3
	Alto	2 horas	10 horas	4 dias úteis	
	Médio	4 horas	12 horas	7 dias úteis	
	Baixo	8 horas	14 horas	10 dias úteis	
Pleno	Interrupção do Serviço	30 minutos	6 horas	6 horas (24/7)	
	Alto	1 hora	8 horas	3 dias úteis	
	Médio	2 horas	10 horas	5 dias úteis	
	Baixo	4 horas	12 horas	7 dias úteis	
Avançado	Interrupção do Serviço	20 minutos	6 horas	6 horas (24/7)	
	Alto	30 minutos	6 horas	2 dias úteis	
	Médio	60 minutos	8 horas	4 dias úteis	
	Baixo	120 minutos	10 horas	6 dias úteis	

Definições:

i) Nível de Criticidade:

- **Interrupção do serviço:** falha total ou parcial da Solução Inteliax. Serviços/componentes importantes não funcionam e afetam o ambiente de produção da Inteliax de múltiplos Clientes.
- **Alto:** Impacto severo no desempenho. Serviços/componentes importantes não estão funcionando, uma única conexão está desligada ou um subconjunto de usuários não pode entrar no ambiente de produção da Inteliax.
- **Médio:** Baixo impacto sobre um pequeno número de usuários em um ambiente de produção.
- **Baixo:** Perguntas dos usuários, feedback de aprimoramento e solicitações específicas (Relatórios, Restaurar campos excluídos, Cards ou Pipes, Reenviar convites e Recuperação de senha).

ii) Tempo de Primeira Resposta: é o tempo decorrido entre a abertura de um chat por um usuário e a primeira resposta de um agente a ele. Também temos contato por e-mail em e.servico@inteliax.com durante o horário comercial, contudo, este canal não garante o tempo de primeira resposta.

iii) Estimativa de Resolução:

- **Baixa Complexidade:** demandas que exigem conhecimentos da Solução Inteliax, tais como, mas não se limitando a: dúvidas, mau uso, identificação e relato de bugs, identificação e resolução de problemas de uso; demandas que podem ser resolvidas sem envolvimento do time de Customer Support (Nível 1) geralmente em um único contato através do chat.
- **Alta Complexidade:** demandas que exigem conhecimento técnico e de sistemas, tais como, mas não se limitando a: assistência API, identificação e solução de problemas técnicos no sistema, monitoramento do sistema, desenvolvimento e teste de soluções dos bugs priorizados.

iv) A presente tabela não regula o tratamento de bugs, uma vez que esses eventos passam por um processo separado de análise e priorização. Os prazos e a justificativa para a resolução de bugs são determinados individualmente de acordo com o impacto e a quantidade de usuários afetados.

4. Conforme especificado na tabela da Cláusula 3, o suporte será disponibilizado de segunda a sexta, durante o horário comercial das 8h às 18h conforme fuso horário de Brasília (UTC -3), por meio dos canais de e-mail, whatsapp e webchat da Solução Inteliax. O tempo de resposta será conforme o Plano e a complexidade do caso. É importante observar que Planos Gratuitos não estão contemplados na tabela mencionada, oferecendo apenas suporte básico, sem um tempo de resposta definido.

5. Suporte Dedicado: Em situações em que o Cliente necessite de analistas dedicados para sua operação e/ou suporte fora do horário comercial, a Inteliax poderá oferecer um suporte dedicado mediante solicitação. A disponibilidade deste serviço estará sujeita à análise de viabilidade e aos custos adicionais envolvidos. Para obter informações detalhadas sobre os valores e condições do Suporte Dedicado, o Cliente deverá contatar seu Gerente de Conta ou o Suporte Inteliax.

6. Itens inclusos no escopo do Suporte:

- (a) Identificação e solução de problemas na Solução da Inteliax;
- (b) Análise da causa raiz (disponibilizada 2 dias úteis após a resolução da interrupção do serviço);
- (c) Investigação de problemas de uso ou de sistema;
- (d) Ajuda com dúvidas sobre a ferramenta;
- (e) Identificação e relato de bugs; e
- (f) Suporte em Interrupção do serviço e instabilidades notificadas em no relatório mensal de disponibilidade da plataforma.

7. Itens fora do escopo do Suporte:

- (a) Eventos causados por fatores fora do controle razoável da Inteliax, tais como quedas de energia do Cliente, mau funcionamento do servidor e/ou hardware do Cliente e problemas de conectividade com a Internet do Cliente;
- (b) Perguntas sobre desenvolvimento ou depuração de código de usuário.
- (c) Correção de Bug (codificação);
- (d) Suporte a plugins de terceiros ou integrações e Aplicativo Não-Inteliax;
- (e) Modelagem de processos ou fornecimento de consultoria de modelagem de processos; e
- (i) Alteração nas configurações e Dados do Cliente, conforme os preceitos das leis de proteção de dados.

8. Contato com o Suporte: poderá ser realizado por meio: (I) Telefone +55 11 3209-8778, (II) Whatsapp +55 11 3209-8778 e (III) via webchat na página www.inteliax.com.br.