

ANEXO II

Acordo de Nível de Serviço (SLA)

Este Anexo II define os níveis de serviço, métricas de disponibilidade, tempos de resposta ao suporte e regras de compensação aplicáveis à Solução InteliAx, integrando o Contrato de Licenciamento firmado entre as Partes.

1. DISPONIBILIDADE (UPTIME)

1.1 Definição de Uptime

A InteliAx garantirá disponibilidade mensal da Solução conforme o Plano contratado. O cálculo considera o período total de cada mês (24h x número de dias) menos o tempo acumulado de indisponibilidade não planejada, expresso em percentual. Indisponibilidades planejadas (janelas de manutenção) não são consideradas no cálculo, desde que comunicadas com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas.

1.2 Níveis de Disponibilidade por Plano

Plano	Uptime Mensal	Indisponibilidade Máxima/Mês	Compensação
Free Starter	Best-effort	Não aplicável	Não aplicável
Starter	Best-effort	Não aplicável	Não aplicável
Essencial	99,0%	~7h 18min	Crédito 5% mensalidade
Profissional	99,5%	~3h 39min	Crédito 10% mensalidade
Business	99,9%	~43 min	Crédito 20% mensalidade
Enterprise	99,95%	~22 min	Crédito até 30% + SLA customizado

1.3 Exclusões do Cálculo de Uptime

Não são considerados como indisponibilidade: (a) manutenções programadas comunicadas com antecedência mínima de 72h; (b) interrupções causadas por falhas em serviços de terceiros fora do controle da InteliAx (provedores de nuvem, trânsito de internet, DNS, Meta, operadoras); (c) interrupções decorrentes de ação ou omissão do Cliente ou de seus Usuários; (d) eventos de força maior, conforme Cláusula 15.6 do Contrato; (e) testes e acesso a Soluções Beta.

2. SUPORTE TÉCNICO

2.1 Classificação de Severidade

Os chamados abertos pelo Cliente são classificados nas seguintes categorias de severidade:

Severidade	Natureza do Problema	Exemplos
S1 — Crítico	Indisponibilidade total da Solução ou função crítica de negócio	Solução fora do ar; perda total de envio de mensagens; falha de autenticação impedindo qualquer acesso

Severidade	Natureza do Problema	Exemplos
S2 — Alto	Função importante degradada, com workaround disponível	Falha em canal específico; lentidão generalizada; automação BPM interrompida
S3 — Médio	Problema funcional localizado, sem impacto crítico	Bug em relatório; erro em campo específico; falha em template pontual
S4 — Baixo	Dúvidas, orientações e solicitações de ajuste cosmético	Dúvida de configuração; orientação de uso; sugestão de melhoria

2.2 Tempo de Resposta e Resolução

Os tempos abaixo consideram dias úteis em horário comercial (09h às 18h, de segunda a sexta-feira, fuso de Brasília), exceto onde indicado suporte 24x7. O Tempo de Resposta é o intervalo entre abertura do chamado e primeira manifestação humana qualificada; o Tempo de Resolução é o prazo-alvo para solução completa ou apresentação de workaround funcional:

Severidade	Essencial	Profissional	Business	Enterprise
S1 — Resposta	4h	2h	30min (24x7)	15min (24x7)
S1 — Resolução	24h	8h	4h	2h
S2 — Resposta	8h	4h	2h	1h
S2 — Resolução	3 dias úteis	2 dias úteis	1 dia útil	8h
S3 — Resposta	2 dias úteis	1 dia útil	8h	4h
S3 — Resolução	Next release	10 dias úteis	5 dias úteis	3 dias úteis
S4 — Resposta	3 dias úteis	2 dias úteis	1 dia útil	8h

2.3 Canais de Suporte

Os canais de atendimento variam por Plano:

- Starter: e-mail (suporte@inteliix.com.br) e base de conhecimento self-service.
- Essencial: e-mail e chat via Conta Virtual (horário comercial).
- Profissional: e-mail, chat e telefone (horário comercial).
- Business: canais acima + suporte prioritário 12x5 e portal dedicado de chamados.
- Enterprise: canais acima + suporte dedicado 24x7, gerente técnico de conta e canal Slack/Teams direto com o time de engenharia.

3. COMPENSAÇÃO POR DESCUMPRIMENTO DE SLA

3.1 Solicitação de Crédito

Havendo descumprimento do SLA de uptime no mês de referência, o Cliente poderá solicitar crédito financeiro, a ser compensado na fatura subsequente, mediante abertura formal de chamado em até 30 (trinta) dias após o encerramento do mês de apuração. Créditos não solicitados nesse prazo não podem ser requeridos posteriormente.

3.2 Limite Máximo de Crédito

O crédito máximo mensal acumulado, por todas as causas de descumprimento de SLA, fica limitado a 50% (cinquenta por cento) da mensalidade da Licença Base do Plano do Cliente, não alcançando excedentes da Categoria A, blocos de Categoria B ou repasses de terceiros. O crédito é exclusivamente compensável em faturas futuras da Solução InteliAx e não gera direito a reembolso em dinheiro.

4. JANELAS DE MANUTENÇÃO

A InteliAx poderá realizar manutenções programadas preferencialmente em janelas de baixa utilização, compreendidas entre 00h e 05h (horário de Brasília), em dias não-úteis, comunicando o Cliente com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas por e-mail ao contato administrativo e por aviso na Conta Virtual. Manutenções de caráter emergencial decorrentes de falhas críticas de segurança ou estabilidade poderão ocorrer em janela reduzida, com notificação imediata.

5. BACKUP E RECUPERAÇÃO

A InteliAx realiza backup diário automatizado dos dados do Cliente, com retenção de 30 (trinta) dias em ambiente de produção, 90 (noventa) dias em ambiente de contingência para Planos Business e Enterprise, e replicação geograficamente distribuída. O Objetivo de Ponto de Recuperação (RPO) é de até 24 horas e o Objetivo de Tempo de Recuperação (RTO) é de até 4 horas para Planos Business e Enterprise, e até 8 horas para demais Planos.