
Acordo de Nível de Serviço (ANS)

Service Level Agreement (SLA)

INTRODUÇÃO

O Acordo de Nível de Serviço (ANS, ou em inglês, *Service Level Agreement – SLA*) descreve, de forma clara e mensurável, os padrões de desempenho, prazos de atendimento e níveis de suporte que a Sygecom Informática Ltda. deverá manter ao longo da execução do contrato.

OBJETO

O presente termo tem por objeto estabelecer as condições, parâmetros e padrões de qualidade aplicáveis à prestação dos serviços, incluindo, mas não se limitando a, níveis de entrega, prazos, responsabilidades e penalidades relacionadas ao desempenho e à qualidade dos serviços prestados pela Contratada e à Contratante.

DEFINIÇÕES

Para fins deste termo, entende-se por:

Atendimento: resposta inicial da Contratada a uma solicitação aberta pela Contratante.

Janela de manutenção: período previamente agendado para intervenções técnicas programadas.

Solução: restauração ou conclusão do serviço contratado.

Horas úteis: segunda à sexta-feira, das 8:30h às 18:00h, exceto feriados nacionais.

Chamado emergencial: Inacesso total ao sistema, Atualização travada, balanças inoperantes e Impossibilidade de emissões fiscais.

CLASSIFICAÇÃO DE CHAMADOS E PRAZOS

Nível de Severidade	Descrição	Tempo de Resposta	Resolução
Urgente	Incidente que impede totalmente o uso do sistema.	02 horas úteis	06 horas úteis
Alto	Incidente que atrapalha as atividades do cliente, podendo causar atrasos ou prejuízos.	08 horas úteis	16 horas úteis
Médio	Incidente que não impede o uso do sistema; funções secundárias afetadas.	25 horas úteis	70 horas úteis
Baixo	Incidente contornável que não interrompe as atividades do cliente.	42 horas úteis	132 horas úteis

Alterações: nível de severidade e descrição podem sofrer atualizações, consequentemente os prazos podem ser ajustados conforme orientação mais correta. Demandas extraordinárias serão acordadas de forma

excepcional.

CANAIS DE COMUNICAÇÃO

Os chamados deverão ser abertos exclusivamente por pelo menos um dos canais: Portal/Sistema de

Portal/Sistema de Chamados: <https://suporte.sygecom.com.br/login/normal>

E-mail: suporte@sygecom.com.br

Telefone/Whatsapp: (51) 3442-2345

HORÁRIO DE SUPORTE

Suporte padrão: de segunda a sexta-feira, das 8:30h às 12:00h e das 13:00h às 18:00h.

Plantão emergencial: de segunda a sexta-feira, das 07:00h às 08:30h, das 12:00h às 13:00h das 18:00h às 19:00h. Sábado, somente pelo whatsapp, das 08:00h às 12:00h.

Eventuais ajustes serão comunicados pelos canais oficiais, com a devida antecedência.

O plantão emergencial se destina exclusivamente para os chamados emergenciais, limitados à: Inacesso total ao sistema, Atualização travada, Balanças inoperantes e Impossibilidade de emissões fiscais

ESCALONAMENTO DE INCIDENTES

Nível	Responsável	Contato	Prazos de Escalonamento
Nível 1	Suporte Técnico	Suporte.operacional@sygecom.com.br	Abertura do chamado
Nível 2	Supervisor de Suporte	suporte@sygecom.com.br	2h após sem resposta
Nível 3	Gestor de Suporte	kelen@sygecom.com.br	8h após sem solução

INDICADORES DE DESEMPENHO (KPIs)

A Contratada deverá atender, no mínimo:

→ 95% dos chamados resolvidos dentro do SLA mensal.

→ Disponibilidade dos serviços contratados: 99,5% (mensal) para serviços *cloud*.

ATUALIZAÇÕES E REVISÕES

O presente termo poderá ser atualizado a qualquer momento e será revisto anualmente. Eventuais alterações relevantes serão comunicadas de forma transparente, por meio do site oficial e de outros canais oficiais de comunicação.

Versão	Data:	Descrição da(s) alteração(ões)	Nome dos Autores	Revisores
V1	31/10/2025	- Criação da Política	Lídio Nunes	Bruna Veiga