

## ANEXO I

### SLA E SERVIÇOS DE INSTALAÇÃO, CONFIGURAÇÃO, MONITORAMENTO E SUPORTE

#### 1. SLA - ATENDIMENTO

Segue abaixo a classificação e prazos de atendimento de chamados de suporte e outros serviços, com apuração trimestral de avaliação:

Classificação	Criticidade / Descrição	Prazo de Atendimento. (após abertura do chamado)
Crítica	Paralisação, produção interrompida – impacto total de disponibilidade da infraestrutura cloud	<b>Prazo:</b> Início do Atendimento em até 02 (duas) horas <b>Escala:</b> 24x7x365
Alta	Produção com problemas, em funcionamento com impacto parcial de disponibilidade da infraestrutura cloud	<b>Prazo:</b> Início do Atendimento em até 04 (quatro) horas <b>Escala:</b> 24x7x365
Média	Produção com problemas, em funcionamento e sem impacto na produtividade da infraestrutura cloud	<b>Prazo:</b> Início do Atendimento em até 08 (oito) horas úteis <b>Escala:</b> Horário Comercial
Rotinas Operacionais	Criação ou alteração de usuários, inclusão de domínios, base de dados, regras de firewall, e monitoramento, ou outras tarefas se que caracterizem como rotinas do ambiente.	<b>Prazo:</b> Início do Atendimento em até 12 (doze) horas úteis <b>Escala:</b> Horário Comercial
Alterações de Ambiente	Qualquer alteração de arquitetura / topologia e funcionalidade do ambiente.	<b>Prazo:</b> Será realizada análise inicial com prazo de até o próximo dia útil (NBD), sendo informado o prazo previsto para conclusão da solicitação e será solicitado ao departamento comercial para envio de proposta de serviços adicionais. <b>Escala:</b> Horário Comercial
Serviços Sob Demanda	Serviços técnicos especializados como: Migração de plataforma, serviços de integração, análise de performance, análise de logs, <i>tunning</i> entre outros.	Atendimento através de proposta comercial como consultoria ou projeto especial.

#### 2. PROCEDIMENTO GERAL PARA ATENDIMENTO E ABERTURA DE CHAMADOS

Para abertura de chamados, deve-se utilizar os seguintes canais:

##### Suporte Técnico

- Atendimento: 24x7x365
- Escala de Atendimento em horário comercial: Segunda a sexta-feira das 08:30hrs às 17:30hrs, exceto em feriados nacionais.
- (11) 3040-2919
- [suporte@uni.cloud](mailto:suporte@uni.cloud)



#### Comercial

- Horário de Atendimento: Segunda a sexta-feira das 08:30hrs às 17:30hrs.
- (11) 3040-2919
- **comercial@uni.cloud**