

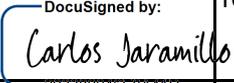
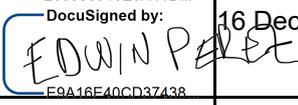
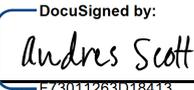
# fractal

Acordo de nível de serviço

---

Área de segurança e novas tecnologias

**Aprovado**

|                      | Nome             | Cargo                       | Assinatura  | Data        |
|----------------------|------------------|-----------------------------|---|-------------|
| <b>Aprovado por:</b> | Carlos Jaramillo | Coordenador TI              |  | 16 Dec 2024 |
| <b>Aprovado por:</b> | Alejandro Perez  | CTO                         |  | 16 Dec 2024 |
| <b>Aprovado por:</b> | Christian Struve | CEO                         |  | 16 Dec 2024 |
| <b>Revisado por</b>  | Andrés Scott     | Lider Jurídico e Compliance |  | 16 Dec 2024 |

**Registro de alterações**

| Data         | Originador da alteração | Versão | Descrição da Alteração         |
|--------------|-------------------------|--------|--------------------------------|
| 25 Sep 2017  | Criação                 | 1      | Criação de documentos          |
| 11 Jul 2018  | Atualização             | 1.1    | Atualização do documento       |
| 11 Oct 2019  | Atualização             | 1.2    | Atualização do documento       |
| 29 Oct 2020  | Atualização             | 1.3    | Atualização de Planos          |
| 23 Sep 2021  | Atualização             | 1.4    | Atualização de Suporte         |
| 12 Dec 2022  | Atualização             | 1.5    | Atualização Planos e Hosting   |
| 12 Jul 2023  | Atualização             | 1.6    | Atualização do documento       |
| 30 Ago 2023  | Atualização             | 1.7    | Atualização do documento       |
| 4 Abril 2024 | Atualização             | 1.8    | Atualização Horário de Suporte |
| 16 Dec 2024  | Atualização             | 1.9    | Atualização Horário de Suporte |

Este documento é complementar aos termos e condições estabelecidos no contrato de prestação de serviços com a Fracttal. Estes termos estão sujeitos a alterações a critério da Fracttal e serão atualizados, pelo que será necessário revisá-los continuamente.

## 1. DESCRIÇÃO DO SERVIÇO

O serviço prestado pela Fractal para Gestão e Manutenção de Ativos será prestado em um modelo SaaS de operação 24 horas por dia, 7 dias por semana, sob os acordos de nível de serviço descritos abaixo.

## 2. NÍVEIS DE SERVIÇO

**Atualizações automáticas:** As atualizações automáticas do serviço são feitas constantemente com base em melhorias feitas no serviço, que não interrompem a disponibilidade, no entanto, o aplicativo notificará que foi atualizado e o navegador da Web deve ser atualizado para aplicar as alterações.

**Interrupções de serviço planejadas:** Em raríssimas oportunidades é necessário realizar manutenções programadas que causem interrupção do serviço, caso em que será comunicado um aviso via e-mail e através de mensagens no sistema com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas para interrupções de serviço planejadas que não incluam atualizações automáticas e que sejam realizadas entre 02:00 e 06:00 horas. (-3 UTC), em caso de interrupções de serviço planejadas que ocorram fora deste período, será fornecido com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas.

**Interrupções de serviço não planejadas:** Em casos muito improváveis, quando a interrupção do serviço exceder quinze (15) minutos, a Fractal dará o maior número possível de avisos prévios sobre a interrupção de serviço não planejada, incluindo aqui problemas críticos ou de emergência.

**Força Maior:** Em casos de interrupção devido a eventos de força maior, entendidos como aquelas circunstâncias que não podem ser previstas ou evitadas e que estão além do nosso controle razoável ou de nossos fornecedores críticos, tais como inundações, terremotos, atividade vulcânica, raios, maremotos, desastres naturais em geral, atos de guerra e desobediência civil, e outros, A Fractal notificará o cliente o mais rápido possível para detalhar os motivos da força maior e o andamento da restituição do serviço.

**Tempo de serviço:** Fora das interrupções de serviço planejadas, atualizações automáticas e eventos de força maior, o serviço hospedado terá uma disponibilidade de noventa e nove vírgula noventa e cinco por cento (99,95%) nos planos Starter e Pro, e noventa e nove vírgula noventa e nove por cento (99,99%) nos planos Enterprise, em um ciclo de faturamento anual.

## 3. REGIME DE SUPORTE

### 3.1 Contato e horário de funcionamento

Os clientes têm à disposição um esquema de suporte via e-mail e chat online, os quais serão respondidos entre segunda-feira e sexta-feira, das 8:00 às 18:00 horas, escrevendo para [suporte@fractal.com](mailto:suporte@fractal.com) ou através do chat online fornecido dentro da aplicação. No site <https://www.fractal.com/pt-br/precos> está disponível o alcance de suporte de acordo com os planos contratados.

### 3.2 Tempos de resposta técnica

A Fractal fornecerá uma resposta técnica às solicitações de serviço recebidas do cliente. O tempo alocado para a entrega das respostas técnicas será medido a partir do momento do recebimento da Solicitação de Serviço correspondente pela Fractal durante o horário de suporte. Após o recebimento da Solicitação de Serviço, será atribuída uma "Severidade", que é uma medida da gravidade da situação. O tempo de resposta técnica dependerá da gravidade descrita na tabela a seguir:

| Severidade | Definição  | Ação  | Responder   |
|------------|--|---|---|
| 1          | Uma função ou recurso vital do Serviço não está operacional e interrompe o processo até que ele seja resolvido.  | Uma solução ou correção será fornecida conforme apropriado.                                 | Duas (2) horas, se este tempo for excedido, é gerada uma comunicação oportuna com os usuários para indicar o trabalho que está sendo feito e dar datas de solução |
| 2          | É um erro relevante que ocorre em uma funcionalidade não muito crítica ou que tem outra maneira de fazê-lo, que afeta ou é irritante, mas permite que a operação continue e pode ou não alterar os tempos de execução. | Uma solução ou correção será fornecida conforme apropriado.                                 | Dois (2) dias úteis   |
| 3          | É uma afetação que permite que a operação continue, é uma ação específica que não executa, pode ser feita de outra forma ou o impacto é menor e dá tempo para executar outras ações de maior gravidade                 | Uma solução ou correção será fornecida conforme apropriado.                                 | 5 (cinco) dias úteis  |
| 4          | É um recurso que não afeta a funcionalidade, mas é desejável tê-lo.  | É apresentado a um comitê de produtos, onde é determinado se é ou não adicionado no roteiro | Pode ou não ser realizada   |

Caso a Fractal não forneça uma solução ou correção no tempo de resposta técnica alocado para uma Solicitação de Serviço de Gravidade 1, 2 ou 3, ela continuará a trabalhar para corrigir o erro 7/24 para uma Gravidade 1 ou durante o horário de trabalho para uma oportunidade de melhorar a gravidade 2 ou 3. A Fractal fornecerá atualizações ao Cliente quando apropriado para a gravidade da solicitação de serviço. A Fractal trabalhará para resolver solicitações de serviço com base nos "melhores esforços" em todos os momentos.

### 3.3 Processo de escalonamento

Para resolver as solicitações de atendimento ao cliente o mais rápido possível, a Fractal usará um processo de três camadas, dependendo da gravidade do problema. O escalonamento na cadeia de suporte técnico é de responsabilidade da Fractal e será iniciado somente quando a solicitação de serviço NÃO tiver sido resolvida dentro do tempo de resposta técnica acima mencionado. O processo de dimensionamento é descrito na seguinte matriz:

| Escala  | Responsável                        | Tempos de escalonamento de acordo com a gravidade |              |              |
|---------|------------------------------------|---|--------------|--------------|
|         |                                    | Severidade 1                                      | Severidade 2 | Severidade 3 |
| Nível 1 | Analista de Suporte ao Cliente     | 15 minutos  | 2 horas      | 4 horas      |
| Nível 2 | Especialista em Suporte ao Cliente | 15 minutos  | 4 horas      | 8 horas      |
| Nível 3 | Equipe de Desenvolvimento          | 1,5 horas   | 10 horas     | 28 horas     |

## 4. EXCEÇÕES

A Fractal não será responsável pela correção de uma Solicitação de Serviço decorrente de qualquer um dos seguintes:

1. Problemas resultantes de qualquer modificação do Serviço feita por qualquer outra parte que não a Fractal.
2. Uso indevido do Serviço.

O tempo de resposta técnica para solicitações de serviço de Gravidade 1 e 2, conforme estabelecido na seção anterior, será estendido durante qualquer atraso no tempo para

corrigir problemas atribuíveis a qualquer ato ou omissão do Cliente ou de qualquer de seus funcionários, agentes ou subcontratados.

A Fracttal também cobrará do Cliente, a seu exclusivo critério, pelo tempo necessário para resolver problemas como resultado das ações do Cliente, cujos honorários serão determinados pela Fracttal e comunicados ao Cliente para aceitação antes que os trabalhos sejam realizados.

## 5. HOSPEDAGEM E DADOS

A Fracttal e seu provedor de serviços em nuvem fazem backup dos dados periodicamente, de acordo com nossa Política de Segurança e Backup.

## 6. DOCUMENTOS ASSOCIADOS

Eles podem ser consultados com seu representante comercial.

## 7. RESPONSÁVEL PELO DOCUMENTO

Chefe da Área de Segurança e Novas Tecnologias.