




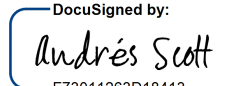


fractal

Acordo de nível de serviço

Área de segurança e novas tecnologias

Aprovado

	Nome	Cargo	Assinatura	Data
Aprovado por:	Carlos Jaramillo	Coordenador TI	 DocuSigned by: Carlos Jaramillo 203380046E8A41D...	4 Abril 2024
Aprovado por:	Alejandro Perez	CTO	 DocuSigned by: Edwin Pérez E9A16E40CD37438...	4 Abril 2024
Aprovado por:	Christian Struve	CEO	 DocuSigned by: Christian Struve 1DA8CB6087EA4DD...	4 Abril 2024
Revisado por	Andrés Scott	Head Legal e Compliance	 DocuSigned by: Andrés Scott F73011263D18413	4 Abril 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

Este documento é complementar aos termos e condições estabelecidos no contrato de prestação de serviços com a Fractal. Estes termos estão sujeitos a alterações a critério da Fractal 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 5:00 às 23:59 horas (-3 UTC), escrevendo para 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 Fracttal 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 Fracttal usará um processo de três camadas, dependendo da gravidade do problema. O escalonamento na cadeia de suporte técnico é de responsabilidade da Fracttal 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 Fracttal 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 Fracttal.
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.