

## **S.L.A. - ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO**

Todas nossas soluções estão asseguradas pelo nosso S.L.A. - Acordo de Nível de Serviço. Para uma boa utilização dos nossos serviços é importante que você esteja ciente dos seguintes artigos:

**1.1)** É obrigação da ZIXTER manter sua rede disponível à acesso externo durante 99,5% do tempo do mês contratual. Entende-se como interrupção do serviço a ocorrência de defeito na rede da ZIXTER que impossibilite o cliente de acessar seus serviços.

Excluem-se da garantia:

- Interrupções agendadas com ao menos 2 (dois) dias de antecedência;
- Manutenções técnicas e/ou operacionais de emergência;
- Falhas de comunicação de acesso de responsabilidade dos fornecedores de conectividade;
- Casos fortuitos ou de força maior, como terremotos, guerras e tufões;
- Falhas de Hardware;
- Erros ou falhas de responsabilidade do cliente ou de empresas não ligadas à ZIXTER;
- Problemas provenientes de má operação ou não cumprimento de normas estabelecidas pela ZIXTER, bem como não observação a padrões de segurança e operação.

**1.2)** No caso de indisponibilidade dos serviços por um período superior à 99,5% do tempo, a ZIXTER fornecerá o desconto equivalente a 1 dia de serviço ao CONTRATANTE a cada 3 horas e 43 minutos de indisponibilidade. O número máximo de descontos que a ZIXTER poderá conceder em um determinado mês contratual está limitado ao montante correspondente a 10 dias do valor contratado, independentemente do número de interrupções ou da duração destas durante o mês contratual.

**1.3)** Não é de responsabilidade da ZIXTER, salvo em caso de contratação adicional:

- O Suporte técnico relativo a quaisquer dos equipamentos e softwares utilizados pelo cliente;
- A administração, configuração, manutenção, monitoramento de serviços ou equipamentos utilizados pelo cliente;
- A instalação de equipamentos do cliente no IDC;
- O manuseio de usuários e senhas de acesso dos equipamentos dos clientes.

**1.4)** Na eventualidade de falha de um equipamento da ZIXTER disponibilizado ao cliente através do serviço de Servidor Dedicado, a ZIXTER compromete-se a sanar referida falha através de manutenção e/ou substituição do equipamento em até 6 horas a partir do chamado de aviso do cliente. Caso a manutenção não seja efetuada dentro do período acordado, a ZIXTER fornecerá o desconto equivalente a 1 dia de serviço ao CONTRATANTE a cada 6 horas adicionais de indisponibilidade. O número máximo de descontos que a ZIXTER poderá conceder em um determinado mês contratual está

limitado ao montante correspondente a 10 dias do valor contratado, independentemente do número de falhas ou da duração destas durante o mês contratual.

**1.5)** O atendimento ao cliente será efetuado conforme descrito abaixo:

- Suporte Técnico Emergencial (Reboot de Servidores, Substituição de Peças e correção de problemas que impossibilitam a utilização do serviço contratado): 24 x 7.
- Suporte Técnico Básico (Alterações de configurações de rede ou serviços, Alterações no sistema de monitoramento, dúvidas relacionadas ao funcionamento do serviço contratado): Das 9h às 18h, de segunda a sexta feira (exceto feriados)..
- Suporte Administrativo (Alterações Cadastrais, Agendamentos, Informações sobre cobrança): Das 9h às 18h, de segunda a sexta feira (exceto feriados).

**1.6)** O Suporte Técnico será prestado via e-mail e tickets, 24 horas por dia, 365 dias por ano. Outras formas de suporte não poderão ser consideradas obrigatórias.

**1.7)** No caso da contratação de Servidor Virtual ou Revenda, a ZIXTER não prestará, sob nenhuma hipótese, suporte ao cliente do CONTRATANTE.