



QUETZAL DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS DIGITAIS LTDA

SLA – SUPORTE TÉCNICO DE SOFTWARE para o Precisenav Ver. 3.x.x

Doc. No. Q030ST00355.000R00

1. OBJETIVO

Este documento define os níveis de serviço para o suporte técnico do software **PreciseNav Versão 3.x.x**, estabelecendo responsabilidades, prazos de atendimento, canais de contato e procedimentos para solicitação e acompanhamento de suporte.

2. ESCOPO

Este SLA cobre:

- Suporte referente a **instalação, configuração, operação**.
- Atendimento a usuários com contrato vigente de suporte/manutenção.
Obs: As regras de vigência do suporte estão estabelecidas no contrato/Proposta Comercial.
- Resolução de incidentes e atendimento de requisições (dúvidas, orientações).

Quanto a cobertura:

- Problemas referentes aos hardwares, softwares e sistemas da Quetzal;
O suporte da Quetzal vai interagir de forma a localizar a origem do problema e orientar os caminhos para sua resolução. A depender do problema, estudaremos o caso para elaborar melhorias do sistema
- Problemas de infraestrutura do cliente (rede, hardware, SO, etc.).
O suporte da Quetzal vai interagir de forma a localizar a origem do problema e orientar os caminhos para sua resolução.
- Integrações com sistemas de terceiros sem cobertura contratual.
O Suporte Quetzal, pode estudar cada caso e dar uma solução que pode incorrer ou não em custos adicionais.

3. CLASSIFICAÇÃO DE PRIORIDADES

(P1) – Usuário embarcado e executando uma operação.

(P2) – Usuário embarcado mas não em operação.

(P3) – Usuário de licença de escritório.

4. HORÁRIO DE ATENDIMENTO

- **(P1) e (P2) Atendimento:** 24 horas por 7 dias da semana.
Atendimento por WhatsApp, Celular ou Email
 - **(P3) Atendimento:** horário comercial.
-

5. CANAIS DE ATENDIMENTO

- **Atendimento por WhatsApp, Celular ou Email**
 - **E-mail:** precisenav.suporte@quetzal.com.br
 - **Telefone:** (21) 98046-0222 (**WhatsApp**) – somente para emergências (P1).
 - **Um atendimento presencial pode ser requisitado. A Quetzal irá elaborar uma proposta detalhando os custos deste atendimento.**
-

6. PROCESSO DE ATENDIMENTO

1. **Abertura:** Cliente identifica um problema.
2. **Contato:** Entra em contato com a Quetzal por um dos canais descritos em **(5)**.
3. **Atendimento:** Quetzal atende e orienta o usuário como proceder ou a quem procurar para sanar o problema.

7. TEMPO DE RESPOSTA E RESOLUÇÃO

Os prazos são **contados a partir do registro válido** no canal oficial.

- **Crítico (P1):** resposta em até 30 min.
 - **Médio (P2):** resposta em até 2h.
 - **Baixo (P3):** resposta em até 12h.
-

8. RESPONSABILIDADES DO CLIENTE

- Garantir comunicação do usuário com a equipe Quetzal.
 - Designar um contato técnico a bordo autorizado.
 - Documentar e fornecer a Quetzal detalhes sobre incidentes (bugs, problemas de dificuldade de operação, etc...)
-

9. REVISÃO DO SLA

Este documento será revisado anualmente ou sempre que houver mudanças significativas no serviço.
