

SERVICE LEVEL AGREEMENT

Contratante: _____

Contratado: Atendimento MineTech

Cláusula 1ª – Do objeto

O contratado se compromete a fornecer suporte técnico e atendimento ao cliente utilizando a ferramenta Jira para o registro e acompanhamento das solicitações, com respostas realizadas via e-mail. O atendimento será prestado em três níveis de suporte: N1 (Suporte Básico), N2 (Suporte Intermediário) e N3 (Suporte Avançado).

Cláusula 2ª – Contratado

2.1 – Definição dos serviços a serem prestados

O contratado fornecerá atendimento ao cliente e suporte técnico via e-mail utilizando a ferramenta **Jira** para registro e acompanhamento das solicitações. Os serviços prestados serão divididos em três níveis de suporte, conforme descrito abaixo:

- **Nível 1 (N1) – Suporte Básico:**
O atendimento será realizado para problemas e dúvidas simples, como questões de uso, erros comuns ou informações gerais. O objetivo do N1 é resolver o problema no primeiro contato.
- **Nível 2 (N2) – Suporte Intermediário:**
O N2 atenderá questões mais complexas que não puderam ser resolvidas no N1, envolvendo diagnóstico mais detalhado, configurações e possíveis ajustes em sistemas.
- **Nível 3 (N3) – Suporte Avançado:**
O N3 é destinado a questões técnicas avançadas, como problemas críticos de infraestrutura, falhas complexas no sistema, ou problemas que requerem a intervenção de especialistas. Terá apoio da IA generativa BOBIA como ferramenta de resolução de problemas.

2.2 – Definição dos níveis de serviço (N1, N2, N3):

Cada solicitação será categorizada e encaminhada para o nível adequado de suporte.

O tempo de resposta e resolução será diferente para cada nível, conforme descrito abaixo:

- **Nível 1 (N1):**
 - **Tempo de Resposta:** 1 hora.
 - **Tempo de Resolução:** 4 horas (ou até o fim do expediente do mesmo dia útil).
- **Nível 2 (N2):**
 - **Tempo de Resposta:** 2 horas.
 - **Tempo de Resolução:** 1 dia útil.
- **Nível 3 (N3):**
 - **Tempo de Resposta:** 4 horas.
 - **Tempo de Resolução:** 2 dias úteis.

2.3 – Descrição da infraestrutura de suporte:

O contratado utilizará a ferramenta Jira para registrar, categorizar e acompanhar todos os chamados de suporte. O sistema será acessado pela equipe de atendimento para gerenciar as solicitações de maneira eficiente e transparente, garantindo a rastreabilidade do atendimento.

2.4 – Datas e horários de disponibilidade dos serviços:

O suporte será prestado de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h (horário de Brasília), com exceção de feriados nacionais.

2.5 – Definição dos Indicadores de Resultados:

Para garantir a qualidade e a eficiência do serviço prestado, o contratado se compromete a monitorar e fornecer os seguintes indicadores de desempenho (KPIs), que serão avaliados periodicamente para garantir o cumprimento do SLA:

2.5.1 - Tempo Médio de Resolução (TMR):

O tempo médio necessário para resolver um chamado, calculado separadamente para cada nível de suporte (N1, N2, N3). O objetivo é alcançar os seguintes tempos médios de resolução:

- a. **N1 (Suporte Básico):** 4 horas (ou até o fim do expediente do mesmo dia útil)
- b. **N2 (Suporte Intermediário):** 1 dia útil

c. **N3 (Suporte Avançado):** 2 dias úteis

2.5.2 - Taxa de Resolução no Primeiro Contato (FCR):

Percentual de chamados resolvidos no primeiro contato. A meta é resolver 70% das solicitações no primeiro contato (N1). Caso a solicitação não seja resolvida no N1, o chamado será escalado para o N2 ou N3, conforme a complexidade do problema.

2.5.3 - Satisfação do Cliente (CSAT):

A avaliação de satisfação dos clientes será realizada após cada atendimento, por meio de uma pesquisa automática enviada via e-mail. A meta mínima de satisfação (CSAT) é de 90% de clientes satisfeitos com o atendimento recebido.

2.5.4 - Taxa de Abandono:

A porcentagem de chamados ou interações que foram abandonadas pelos clientes antes de serem atendidas. O objetivo é manter a taxa de abandono abaixo de 5%.

2.5.5 - Taxa de Escalonamento:

A porcentagem de chamados escalados de N1 para N2 e de N2 para N3. O objetivo é que no máximo 20% das solicitações em N1 sejam escaladas para N2, e no máximo 10% das solicitações em N2 sejam escaladas para N3.

2.5.6 - Tempo de Resposta Inicial:

O tempo máximo de resposta inicial para cada nível de suporte. Os objetivos são:

- d. **N1:** Resposta inicial em até 1 hora.
- e. **N2:** Resposta inicial em até 2 horas.
- f. **N3:** Resposta inicial em até 4 horas.

2.5.7 - Acompanhamento de Chamados:

Todos os chamados serão registrados e acompanhados na plataforma Jira, e o contratante poderá acessar relatórios mensais sobre o desempenho, incluindo os tempos de resposta e resolução, bem como o status dos chamados pendentes ou em andamento.

Cláusula 3ª – O Contratante

O contratante se compromete a colaborar com o contratado, fornecendo as informações e os acessos necessários para o adequado andamento do suporte, conforme descrito abaixo:

3.1 – Valor total a ser pago pelo serviço contratado:

O valor acordado pelo serviço de suporte será gratuito.

3.2 – Responsabilidades do Contratante:

O contratante se compromete a:

- Fornecer informações completas e precisas sobre os problemas ou solicitações que necessitam de suporte.
- Garantir que as ferramentas e sistemas necessários para o atendimento ao cliente estejam operacionais.
- Disponibilizar um ponto de contato para suporte imediato, em caso de escalonamento para os níveis N2 ou N3.
- Manter comunicação regular e clara com a equipe de atendimento, para garantir que os tempos de resposta e resolução sejam cumpridos de forma eficiente.

3.3 – Acesso e Colaboração:

O contratante se compromete a garantir acesso ao sistema ou plataforma necessária para que o atendimento seja realizado de forma adequada, incluindo o fornecimento de credenciais ou permissões de acesso para a equipe de suporte, quando necessário.

Cláusula 4ª – Das Sanções

Em caso de descumprimento dos prazos e parâmetros estabelecidos neste SLA, o contratado se compromete a tomar as seguintes medidas corretivas e compensatórias, de acordo com a gravidade e a recorrência da falha:

4.1 – Compensação para o Contratante:

Embora o serviço de suporte seja gratuito, o contratado se compromete a, em caso de falhas recorrentes ou não cumprimento das metas estabelecidas para o atendimento, oferecer as seguintes compensações:

- **Prioridade no Atendimento:** O contratante poderá ter a prioridade no atendimento para as próximas solicitações, caso o SLA não tenha sido cumprido por mais de 3 vezes no mesmo mês.
- **Revisão de Atendimento:** O contratante terá direito a uma revisão do processo de atendimento realizado, com acompanhamento adicional do nível superior (N2 ou N3) para garantir que o problema tenha sido resolvido adequadamente.

4.2 – Notificação e Esforço de Melhoria Contínua:

Caso o SLA não seja cumprido, o contratado se compromete a:

- **Notificar o Contratante:** Enviar um comunicado explicativo ao contratante sobre o ocorrido, explicando o motivo da falha e informando sobre as medidas corretivas que serão adotadas.
- **Plano de Ação de Melhoria:** Elaborar e compartilhar um plano de ação para evitar que o problema se repita, com um acompanhamento do progresso do plano de melhoria.

4.3 – Relatório de Desempenho:

Caso ocorram falhas no cumprimento dos SLAs estabelecidos (como tempo de resposta ou resolução), o contratado se compromete a fornecer ao contratante um relatório mensal sobre o desempenho do atendimento, detalhando:

- O número de chamados abertos e resolvidos.
- O tempo médio de resposta e resolução.
- Os chamados que não foram resolvidos dentro do prazo, com justificativas.

4.4 – Compromisso de Melhorias no Atendimento:

Em casos de descumprimento contínuo (mais de 3 falhas consecutivas em um período de 1 mês), o contratado se compromete a realizar uma revisão do processo de atendimento, que pode incluir:

- Treinamentos adicionais para a equipe de suporte.
- Ajustes na infraestrutura ou processos de atendimento, se necessário.
- Aumento da disponibilidade de atendimento, como ampliação dos horários ou inclusão de canais adicionais.

4.5 – Exclusão de Penalidades Financeiras:

Por ser um serviço gratuito, não há penalidades financeiras aplicáveis. Contudo, o

contratado assume a responsabilidade de melhorar o serviço de forma contínua, oferecendo sempre o melhor suporte possível dentro das condições acordadas.

Cláusula 5ª – Da Vigência

Este SLA entra em vigor a partir da data de sua assinatura e terá validade de 5 anos, podendo ser renovado por igual período, mediante acordo expresso entre as partes. O contrato poderá ser rescindido a qualquer momento, desde que haja aviso prévio de 30 dias por escrito.

Cláusula 6ª – Da Rescisão

Ambas as partes podem rescindir o presente SLA mediante comunicação formal por escrito, com 30 dias de antecedência, em caso de descumprimento de suas obrigações ou por outro motivo acordado entre as partes.

A rescisão poderá ser feita:

- **Pelo Contratante:** Caso o contratado não cumpra com os prazos de atendimento estabelecidos no SLA, ou se houver outros descumprimentos significativos que afetem o serviço.
- **Pelo Contratado:** Caso o contratante não forneça as informações ou colabore de forma inadequada para a execução do serviço de suporte.

Cláusula 7ª – Da Confidencialidade

Ambas as partes concordam em manter confidenciais todas as informações e dados trocados durante a vigência do SLA. Nenhuma informação será divulgada a terceiros sem o consentimento prévio da outra parte, exceto quando exigido por lei ou ordem judicial.

Cláusula 8ª – Da Legislação Aplicável e Foro

Este SLA será regido e interpretado de acordo com as leis da República Federativa do Brasil. Em caso de qualquer litígio ou controvérsia oriunda deste acordo, as partes elegem o foro da Comarca de São Paulo – SP, renunciando expressamente a qualquer outro foro, por mais privilegiado que seja, para dirimir eventuais dúvidas ou disputas.

Assinatura do Contratante

Nome: _____

Cargo: _____

Data: _____

Assinatura do Contratado

Nome: _____

Cargo: _____

Data: _____

Testemunha 1

Nome: _____

RG: _____

Data: _____

Testemunha 2

Nome: _____

RG: _____

Data: _____