

SLA de Suporte Técnico (DEMO)

Versão: 1.0 | Data de emissão: 06/01/2026 | ID: DEMO_SLA_Suporte_Tecnico

1. Níveis de severidade

Sev 1 (Crítico): indisponibilidade total; **Sev 2:** degradação; **Sev 3:** dúvida/consulta.

2. Prazos

Sev 1: resposta em até **30 min**; workaround em até **4h**.

Sev 2: resposta em até **2h**; correção em até **2 dias úteis**.

Sev 3: resposta em até **1 dia útil**.

3. Créditos e penalidades

Indisponibilidade mensal acima de 1% gera crédito de 10% da mensalidade. Não se aplica a causas externas.