

# 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.