



## *Service Level Agreements – SLA*

---

1. Este Anexo contempla *os service level agreements* aplicáveis aos serviços prestados pela Contratada no âmbito deste Contrato.
  
2. O tempo para atendimento de cada ocorrência varia conforme a prioridade, determinada de acordo com dois fatores:
  - a. Impacto (determinado de acordo com o impacto no negócio):
    - i. 1 – Alto: impede o cliente de desempenhar suas atividades;
    - ii. 2 – Médio: indisponibilidade de um determinado serviço;
    - iii. 3 – Baixo: apenas um cliente ou uma conta com indisponibilidade de algum serviço.
  
  - b. Urgência (determinada de acordo com a criticidade da operação impactada para o negócio do cliente):
    - i. 1 – Alta: não há ações de contorno possíveis;
    - ii. 2 – Média: operação pode ser reestabelecida com ações contingenciais / de contorno;
    - iii. 3 – Baixa: operação continua normalmente, com pouca perda de produtividade / qualidade.

3. A prioridade para atendimento é definida, desta forma, pela matriz abaixo, que cruza as duas variáveis definidas no item acima:

Prioridade de Atendimento		Urgência		
		Alta	Média	Baixa
Impacto	Alto	1	2	2
	Médio	2	2	3
	Baixo	2	3	3

4. De acordo com a prioridade determinada através da matriz acima, são estipulados os tempos e as metas de atendimento de *incidentes* (defeitos e não-conformidades apresentados nos serviços que são objeto deste contrato) e de *requisições de serviço* (solicitações de demandas pontuais e/ou esclarecimento de dúvidas), conforme apresentado abaixo:

Incidentes			
Prioridade	Tempo até a solução	Período	Meta de Atendimento
1	24 horas	Seg a Sex - 9h às 18h	98 %
2	48 horas	Seg a Sex - 9h às 18h	90 %
3	7 dias úteis	Seg a Sex - 9h às 18h	80 %

Requisições de Serviços (Esclarecimento de Dúvidas)			
Prioridade	Tempo até a Solução	Período	Meta de Atendimento
1	1 dia útil	Seg a Sex - 9h às 18h	98 %
2	2 dias úteis	Seg a Sex - 9h às 18h	90 %
3	4 dias úteis	Seg a Sex - 9h às 18h	80 %

5. A seguir, estão descritos os indicadores de disponibilidade das funcionalidades principais prestadas pela Contratada, a saber:

Funcionalidade	Disponibilidade (Up-Time)
Sistema de Autorização	99,90 %
Requisição de Recursos via API	99,00 %
*API de Emissão de TED/DOC, faturas de boleto e cartão	99,00 %

\*Serviços dependentes da disponibilidade do Sistema de Pagamento Brasileiro.

6. Abaixo estão os tempos de resposta que serão observados para alguns serviços:

<b>Indicador</b>	<b>Tempo de Resposta</b>
Confirmação de pagamento de fatura e contas geral	D+3 úteis
Disponibilização de carga via transferência bancária	D+2 úteis
Disponibilização de carga via fatura	D+3 úteis

7. O tempo de disponibilidade desconsidera eventuais paradas programadas, avisadas com ao menos 7 (sete) dias de antecedência. Os indicadores de disponibilidade e de tempo de resposta são considerados em períodos de 3 (três) meses.

### **Entre em contato conosco**

Em caso de dúvidas sobre nossas práticas, ou caso deseje entrar em contato com a MovviMe para atualizar ou corrigir qualquer uma de suas informações cadastradas ou exercer seus direitos, nós estaremos disponíveis através do nosso chat e do nosso e-mail contato@movvime.com.br, por meio do nosso encarregado no tratamento de dados (DPO - Data Protection Officer).

Você entende e concorda que deve manter o seu cadastro na Plataforma atualizado, com informações precisas para contato (tais como endereço de e-mail e telefone), para que possamos enviar informações importantes sobre os Produtos e Serviços oferecidos e entrar em contato com Você.

**Atualizado em 01/2021**