

## ANEXO B – ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

### 1. Disponibilidade do Data Center

1.1. O **VOICR** possui um Data Center capacitado para oferecer seus serviços 24 horas/dia, 365 dias/ano, perfazendo assim uma disponibilidade de 99,5% em seus Sistemas Centrais e acessos locais.

### 2. Atendimento

2.1. O **VOICR** disponibiliza o Serviço de Atendimento ao **CLIENTE** 24hs/dia, 365 dias/ano através do número através do e-mail [suporte@voicr.com](mailto:suporte@voicr.com), <https://ajuda.voicr.com> ou <https://voicr.com/#!/suporte>. Quaisquer outros meios de comunicação de suporte serão desconsiderados para estipular o prazo de SLA, salvo quando o atendimento principal estiver indisponível. Para estes casos, O **VOICR** enviará um comunicado para estipular previamente uma alternativa de contato para abertura de chamados e acompanhamento de tickets e dos prazos de SLA.

### 3. Níveis de Serviço:

- a. Crítico (queda total do serviço) atendimento em até 4 horas (contados da data de abertura da OS – Ordem de Serviço com protocolo).
- b. Urgente (queda parcial do serviço) atendimento em até 12 horas (contados da data de abertura da OS – Ordem de Serviço com Protocolo).
- c. Moderado (serviço intermitente) atendimento em até 24 horas (contados da data de abertura da OS – Ordem de Serviço com Protocolo).
- d. Médio (oscilação na qualidade do serviço) atendimento em até 48 horas (contados da data de abertura da OS – Ordem de Serviço com Protocolo).
- e. Baixo (contestação de contas, ajustes técnicos, substituição de equipamento, etc.) atendimento entre 3 à 5 dias (contados da data de abertura da OS - Ordem de Serviço com Protocolo).

3.2. A indisponibilidade em nível superior ao parágrafo 18.1. implicará exclusivamente em desconto em fatura no mês seguinte, o qual deverá ser proporcional ao período de indisponibilidade gerada pelo Data Center.

3.3. Os clientes que desejarem solicitar o reembolso proporcional ao período de indisponibilidade deverão fazê-lo através do e-mail [financeiro@voicr.com](mailto:financeiro@voicr.com). O desconto será adicionado a fatura no próximo ciclo de faturamento posterior a solicitação.

3.4. O descumprimento dos índices de SLA previstos neste item apenas autorizarão o término justificado do Contrato quando o motivo que deu origem à indisponibilidade for atribuível ao **VOICR**, ficando expressamente excluídos aqueles casos fortuitos e de força maior, tais como: desastres naturais, inundações, incêndios, ocasionados furto de equipamentos, ataques hackers por DDoS, ransomwares ou por vulnerabilidades de rede/sistema operacional fora do controle da equipe **VOICR**.

3.5. Para os casos de indisponibilidade total de sistema, comunicados oficiais via e-mail serão aceitos pelo **CLIENTE** como respostas oficiais do **VOICR** aos OS e tickets de suporte de serviço, mesmo que estes tickets não sejam individualmente respondidos.

3.6. A indisponibilidade total de serviço (simultaneamente indisponível para a realização e recebimento de ligações) superior ao período de 24 (vinte e quatro) horas subsequentes autorizará

o término justificado deste Contrato apenas para os casos em que este prazo for ultrapassado.

3.6.1. os prazos de SLA não serão considerados ou terão validade para os casos em que a origem do problema esteja relacionada a infraestrutura do **CLIENTE** ou para os casos em que o **CLIENTE** não esteja com seus equipamentos, rede, link de internet, configurações e parâmetros de qualidade em conformidade com o estipulado pelo **VOICR** no Termos & Condições de Serviço ou disponíveis em <https://ajuda.voiicr.com>. Para estes casos, o **CLIENTE** deverá adequar seus equipamentos conforme recomendações previamente apresentadas.

3.7. O **VOICR** possui um Backbone (Rede de Internet de Alta Disponibilidade) capacitado para oferecer seus serviços 24 horas/dia, 365 dias/ano, perfazendo assim uma disponibilidade de 99,5% em seus Sistemas Centrais e acessos locais, oferecendo garantia e qualidade para seus clientes corporativos.

3.8. A indisponibilidade em nível superior implicará exclusivamente em desconto em fatura no mês seguinte, o qual deverá ser proporcional ao período de indisponibilidade gerada pelo Backbone. Tal indisponibilidade autorizará o término justificado deste Contrato apenas e exclusivamente quando o descumprimento for atribuível exclusivamente ao **VOICR** em nível acima ao parágrafo 3.6.

## Anexo B - Acordo de Nível de Serviço.docx

Documento número #9bb5ef7b-28ea-46f6-8ce7-d3e13cb3398c

Hash do documento original (SHA256): 26b33867a2cb19174b83fd1e50d5e166ccfe982e8ca975a9c4e88f7b3f385ff3

## Assinaturas



**Bruno Cardoso Da Silva**

CPF: 113.570.667-08

Assinou como representante legal em 25 jan 2022 às 11:54:44

Emitido por Clicksign Gestão de documentos S.A.

## Log

- |                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 25 jan 2022, 11:51:53 | Operador com email bruno.cardoso@voicr.com na Conta 8a75912f-7f86-410a-b062-fd00aadd8b10 criou este documento número 9bb5ef7b-28ea-46f6-8ce7-d3e13cb3398c. Data limite para assinatura do documento: 24 de fevereiro de 2022 (11:50). Finalização automática após a última assinatura: habilitada. Idioma: Português brasileiro.                                                                        |
| 25 jan 2022, 11:51:56 | Operador com email bruno.cardoso@voicr.com na Conta 8a75912f-7f86-410a-b062-fd00aadd8b10 adicionou à Lista de Assinatura: bruno.cardoso@voicr.com, para assinar como representante legal, com os pontos de autenticação: email (via token); Nome Completo; CPF; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo Bruno Cardoso Da Silva e CPF 113.570.667-08. |
| 25 jan 2022, 11:54:44 | Bruno Cardoso Da Silva assinou como representante legal. Pontos de autenticação: email bruno.cardoso@voicr.com (via token). CPF informado: 113.570.667-08. IP: 138.185.96.45. Componente de assinatura versão 1.200.0 disponibilizado em <a href="https://app.clicksign.com">https://app.clicksign.com</a> .                                                                                            |
| 25 jan 2022, 11:54:44 | Processo de assinatura finalizado automaticamente. Motivo: finalização automática após a última assinatura habilitada. Processo de assinatura concluído para o documento número 9bb5ef7b-28ea-46f6-8ce7-d3e13cb3398c.                                                                                                                                                                                   |



**Documento assinado com validade jurídica.**

Para conferir a validade, acesse <https://validador.clicksign.com> e utilize a senha gerada pelos signatários ou envie este arquivo em PDF.

As assinaturas digitais e eletrônicas têm validade jurídica prevista na Medida Provisória nº. 2200-2 / 2001

Este Log é exclusivo ao, e deve ser considerado parte do, documento número 9bb5ef7b-28ea-46f6-8ce7-d3e13cb3398c, com os efeitos prescritos nos Termos de Uso da Clicksign disponível em [www.clicksign.com](http://www.clicksign.com).