

## ANEXO B – ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

### 1. Disponibilidade do Data Center

1.1. O **VOICR** possui um Data Center Tier III 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, referentes a tal infraestrutura.

### 2. Atendimento

2.1. O **VOICR** disponibiliza o Serviço de Atendimento ao **CLIENTE** 24hs/dia, 365 dias/ano através do número 0800-025-2001, +55 11 2391-2600 ou através do e-mail [suporte@voicr.com](mailto:suporte@voicr.com), além das centrais de ajuda disponíveis nos links <https://ajuda.voicr.com> e <https://voicr.com/l/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. 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.

3.3. 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.voicr.com>. Para estes casos, o **CLIENTE** deverá adequar seus equipamentos conforme recomendações previamente apresentadas.

3.4. O **VOICR** possui uma disponibilidade da sua infraestrutura de dados de 99,5% em seus Sistemas Centrais e acessos locais, oferecendo garantia e qualidade para seus clientes corporativos.

3.5. A indisponibilidade dos Serviços em nível superior àqueles acordados neste Anexo, por culpa atribuível exclusivamente ao VOICR implicará apenas em desconto em fatura no mês seguinte, o qual deverá ser proporcional ao período de indisponibilidade, sem que tal fato permita a rescisão.

Estas condições comerciais passarão a vigorar a partir de 01/03/2023.