ANEXO B – ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

1. Disponibilidade do Data Center

1.1. O **VOIICR** 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.

2. Atendimento

2.1. O **VOIICR** 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@voiicr.com, além das centrais de ajuda disponíveis nos links https://ajuda.voiicr.com e https://voiicr.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 **VOIICR** 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 úteis** (contados da data de abertura da OS - Ordem de Serviço com Protocolo).

3.2. A indisponibilidade em nível superior ao parágrafo 3º 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@voiicr.com. O desconto será adicionado a fatura no próximo ciclo de faturamento posterior à 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 **VOIICR**, 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 **VOIICR**.

3.5. Para os casos de indisponibilidade total de sistema, comunicados oficiais via e-mail serão aceitos pelo **CLIENTE** como respostas oficiais do **VOIICR** 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 48 (quarenta e oito) horas subsequentes ou totais no intervalo de 30 (trinta) dias (excluindo-se os termos descritos na cláusula 3.4. 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 **VOIICR** 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 **VOIICR** 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 **VOIICR** em nível acima ao parágrafo 3.6.

Estas condições comerciais passarão a vigorar a partir de 07/02/2024.

VOIICR TELECOMUNICACOES DO BRASIL LTDA:21840993000180

Assinado de forma digital por VOIICR TELECOMUNICACOES DO BRASIL LTDA:21840993000180
Dados: 2024.02.07 18:26:09 -03'00'