

## DEFINIÇÕES DE SUPORTE

O objetivo dessas cláusulas contratuais padrão é estabelecer o nível de atendimento de serviço e suporte:

### CLÁUSULA PRIMEIRA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

1.1. A CONTRATADA prestará suporte técnico nos limites contratados para a utilização do programa “UpFlux”, pelo endereço eletrônico [suporte@UpFlux.net](mailto:suporte@UpFlux.net) ou pela central de ajuda <https://upfluxpm.atlassian.net/servicedesk/customer/portal/2> nos seguintes horários: 8h às 12h e 13h30min às 18h, de 2ª a 6ª feira, exceto feriados nacionais e regionais.

1.2. Disponibilizar solução técnica e operacional de qualidade, e zelar pelo bom funcionamento do sistema, dentro do que foi ofertado no momento da contratação.

1.3. Eventuais erros no funcionamento do “UpFlux”, serão corrigidos pela **CONTRATADA** para a manutenção. O Suporte e auxílio da CONTRATADA serão por meio do canal de suporte. A solicitação deve ser feita por usuário nomeado enviado para a CONTRATADA, ou seja, com conta de usuário nomeado dentro do plano. O suporte em manutenção corretiva, decorrente de serviços de manutenção no sistema em mau funcionamento, onde a CONTRATADA irá restaurar as condições ideais de operação do sistema, será realizado dentro dos seguintes níveis de serviço:

Nível crítico	Descrição	Prazo de Diagnóstico	Prazo de Solução
1 <i>Crítica</i>	O serviço não está disponível e não existe nenhuma alternativa para os usuários efetuarem as atividades. Situações de sistema totalmente indisponível.	2 Horas úteis	4 Horas úteis
2 <i>Alta</i>	Parte do serviço está seriamente afetado ou não está disponível para um grupo de usuários e não existe nenhuma alternativa para efetuar o trabalho. Falhas no sistema com alto impacto e casos de degradação severa de desempenho.	4 Horas úteis	12 Horas úteis
3 <i>Média</i>	Uma funcionalidade inteira ou parte dela está indisponível, afetando algum processo específico. Existem alternativas disponíveis para efetuar o trabalho, embora outras atividades possam ser afetadas enquanto se espera a resolução do problema.	1 dia útil	5 Dias úteis
4 <i>Baixa</i>	Uma funcionalidade está funcionando parcialmente, afetando algum processo de negócio, porém não comprometendo o andamento das atividades. Existem alternativas disponíveis para executar o trabalho.	2 dias úteis	7 dias úteis

1.4. Os serviços de infraestrutura de hospedagem, utilizados no “UpFlux”, são terceirizados com empresas confiáveis e certificadas internacionalmente (AWS, Microsoft e Atlas MongoDB). Em caso de



falhas, neste tipo de serviço, a **CONTRATADA** se compromete em interferir junto ao terceiro, a fim de buscar uma solução para o problema, no menor tempo possível.

1.5. A **CONTRATADA** não se responsabiliza por danos decorrentes do mal-uso do "UpFlux".

1.6. A **CONTRATADA** compromete-se, dentro do limite da sua capacidade técnica e operacional, para oferecer melhorias contínuas em manutenções evolutivas que tragam benefícios para a base de usuários do programa "UpFlux".

Jaraguá do Sul, 08 de maio de 2023.

Representantes:

*Alex M*      *Cláudio G*

---

Assinatura

**SMART PROCESS S.A**

## Página de assinaturas








**Alex Meinheim**  
083.921.409-07  
Signatário



**Cleiton Garcia**  
979.315.510-87  
Signatário

### HISTÓRICO

- 08 mai 2023**  
15:58:46  **Alex Meinheim** criou este documento. (E-mail: alexme@upflux.net, CPF: 083.921.409-07)
- 08 mai 2023**  
15:58:47  **Alex Meinheim** (E-mail: alexme@upflux.net, CPF: 083.921.409-07) visualizou este documento por meio do IP 186.235.59.76 localizado em Jaraguá do Sul - Santa Catarina - Brazil
- 08 mai 2023**  
15:58:52  **Alex Meinheim** (E-mail: alexme@upflux.net, CPF: 083.921.409-07) assinou este documento por meio do IP 186.235.59.76 localizado em Jaraguá do Sul - Santa Catarina - Brazil
- 08 mai 2023**  
16:00:50  **Cleiton dos Santos Garcia** (E-mail: cleitonsg@upflux.net, CPF: 979.315.510-87) visualizou este documento por meio do IP 186.235.59.76 localizado em Jaraguá do Sul - Santa Catarina - Brazil
- 08 mai 2023**  
16:00:58  **Cleiton dos Santos Garcia** (E-mail: cleitonsg@upflux.net, CPF: 979.315.510-87) assinou este documento por meio do IP 186.235.59.76 localizado em Jaraguá do Sul - Santa Catarina - Brazil

