

ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (SLA)

Versão: Assinatura Premium v2.3.12

CONTEÚDO

1. Visão Geral	3
2. Gestão De Incidentes	3
2.1 Yuno Service Desk: Funções e Responsabilidades	3
2.2 Canais de Gestão de Incidentes	3
2.3 Gestão de Incidentes	4
2.3.1 Formulário de Ticket Yuno	4
2.3.2 Processo de Escalonamento Crítico	4
2.3.3 Diretório de Contato da Empresa para Gestão de Incidentes	4
2.4 Classificação de Incidentes e Níveis de Serviço	5
2.4.1 Classificação de Incidentes	5
2.4.2 Classificação de Níveis de Serviço	5
3. Principais Medidas	6
4. Responsabilidades Pelo Não Cumprimento dos Níveis de Serviço	7
5. Manutenção de Interrupções Planejadas	8

1. VISÃO GERAL

Este acordo de nível de serviço define e descreve os procedimentos operacionais diários entre a Yuno e a Empresa em apoio à estabilidade do serviço.

Os procedimentos descritos baseiam-se em processos que ajudam a garantir a prestação eficiente do serviço à Empresa. Isso garantirá que o serviço funcione de acordo com um padrão acordado, seja compatível com PCI DSS e que a integridade do sistema e dos dados seja mantida.

2. GESTÃO DE INCIDENTES

2.1. YUNO SERVICE DESK: FUNÇÕES E RESPONSABILIDADES

- Fornecer um ponto único de entrada para a Empresa para incidentes, solicitações de suporte e solicitações de alterações, relacionadas ao serviço de orquestração de pagamentos e ao aspecto funcional e técnico dos serviços prestados à Empresa.
- Categorização e priorização de incidentes, solicitações de suporte, investigação e diagnóstico de incidentes/problemas técnicos para resolução e coordenação com a equipe da Companhia para fechamento de incidentes e solicitações de suporte.
- Forneça tempo de resposta de acordo com os níveis de serviço acordados.
- Mantenha a Empresa atualizada sobre o progresso regular ao longo da vida de um incidente.
- Notifique a Empresa sobre quaisquer interrupções planejadas ou emergenciais que afetem os serviços de produção da Yuno.
- Conforme necessário, estabeleça políticas de escalonamento para incidentes críticos ou graves identificados.
- Atendimento ao cliente e suporte à Companhia na disponibilização dos sistemas e redes de produção da Yuno.
- Yuno usa o Jira como ferramenta de registro e rastreamento de incidentes registrados.

2.2. CANAIS DE GESTÃO DE INCIDENTES

Para qualquer incidente que necessite ser reportado à Yuno, será gerado um registro de incidentes no balcão de atendimento da Yuno através dos seguintes canais que serão disponibilizados:

 EMAIL: support@y.uno

 Atenção a ligações ou incidentes através de telefone: +17867553840

Yuno continuará a fornecer atualizações periódicas do status de incidentes à Empresa por e-mail ou telefone. Dependendo da natureza de um incidente, pode ser necessário desenvolver e implementar uma solução de software na aplicação para corrigir a causa subjacente. Para cada incidente, deve ser apresentado um relatório que determine a causa raiz e acompanhe a implementação de uma solução permanente.

Yuno é responsável por monitorar proativamente seus aplicativos, sistemas operacionais e bancos de dados. Quaisquer incidentes críticos e de alta intensidade, por exemplo: eventos maliciosos, suspeitos ou perturbadores que afetem os serviços da Empresa, serão notificados à equipe da Empresa e serão rastreados pelo Yuno Service Desk até o encerramento.

Para incidentes críticos, a equipe Yuno Service Desk estará disponível para responder de acordo com os horários estabelecidos na seção 2.4.2.

2.3. GESTÃO DE INCIDENTES

Para qualquer incidente de prioridade crítica, a equipe do Yuno Service Desk gerará um registro de incidente e o atribuirá à sua equipe de suporte, que responderá imediatamente e fará uma seleção das ações necessárias para minimizar o risco sempre que possível. A prioridade do incidente pode ser modificada caso seja identificada uma mudança na urgência/impacto. Consulte a tabela 2.4.1

Será responsabilidade da equipe Yuno manter a Empresa informada sobre as atualizações do incidente periodicamente até a resolução e encerramento do incidente.

2.3.1. PEDIDOS DE SUPORTE

A tabela a seguir mostra os contatos de Yuno para solicitação de suporte em caso de qualquer tipo de incidente:

Nome	Função	Contato
Yuno Service Desk	Suporte e atenção a requerimentos e incidentes.	+17867553840

2.3.2. PROCESSO DE ESCALONAMENTO CRÍTICO

Para incidentes ou requisitos críticos, a Yuno pode ser escalado por nível:

NOME	Nível de escalonamento	Título	Detalhes do Contato
xxx	xxx	xxx	xxx

Esses contatos serão definidos posteriormente com a Yuno.

2.3.3. DIRETÓRIO DE CONTATO DA EMPRESA PARA GESTÃO DE INCIDENTES

Esta seção refere-se à estrutura do Help Desk da Empresa, que terá interação com Yuno para qualquer incidente. Os contatos de suporte técnico e funcional da Companhia serão definidos posteriormente com Yuno:

Contact	Title and/or Area	Email
x x x		x x x
		x x x

2.4. CLASSIFICAÇÃO DE INCIDENTES E NÍVEIS DE SERVIÇO

2.4.1. CLASSIFICAÇÃO DE INCIDENTES

A Yuno será responsável pelo registro, diagnóstico e suporte com base na classificação do incidente conforme definido abaixo:

Prioridade	Descrição	Exemplos
Crítico	Erro funcional na plataforma que afeta o processamento total de pagamentos.	Não se pode processar 100% dos pagamento
Alto	Afeta os principais componentes do serviços que não estão funcionando corretamente ou estão apresentando intermitências. A plataforma funciona com certas limitações.	Alguns (~25%) dos pagamentos não estão sendo processados ou têm erros. Nenhum usuário da empresa pode acessar o dashboard.
Médio	Falhas no serviço ou componentes específicos que não afetam os clientes ou à operação. Tem um impacto limitado no negócio, nas operações ou nos usuários finais do Cliente.	Um grupo de usuários não pode acessar o dashboard.
Baixo	A plataforma funciona sem limitações, mas apresenta certos erros não funcionais.	Problemas visuais no portal da Yuno (não funcional).

2.4.2. CLASSIFICAÇÃO DOS NÍVEIS DE SERVIÇO

A Yuno responderá aos incidentes reportados pela Empresa, de acordo com sua gravidade nos seguintes horários:

Nível de Severidade	Tempo mínimo de resposta da Yuno em horas hábeis	Tempo de Reparação Máximo Exigido	Frequência de Atualização	Canal Recomendado
Crítico	Resposta imediata *	Solução dentro de 4 horas desde a notificação do incidente.	30 mins ou cada vez que se gere uma informação relevante.	Chamada
Alto	Resposta imediata *	12 horas de resolução a partir da notificação do incidente.	60 mins ou cada vez que se gere uma informação relevante.	Chamada
Médio	1 horas de resposta, classificação e atribuição	7 dias úteis de resolução desde a notificação do incidente.	Cada vez que se gere uma informação relevante.	E-mail
Baixo	2 horas de resposta, classificação e atribuição	Resolução de 15 dias úteis desde a notificação do incidente.	Cada vez que se gere uma informação relevante.	E-mail

Nota: *A resposta imediata é entendida nos primeiros 5 minutos da chamada.

2.5. MONITORAMENTO PROATIVO

Yuno será responsável por monitorar sua plataforma (serviços e infraestrutura) e alertará a Companhia quando ocorrerem falhas em seus sistemas.

Comentário: Inscreva-se na página de status de Yuno: <https://status.y.uno/>

3. PRINCIPAIS MEDIDAS

NÍVEIS DE SERVIÇO DE DISPONIBILIDADE

A métrica de nível de serviço será calculada como o tempo de serviço programado em uma janela de medição menos a duração total das interrupções não programadas na mesma janela de medição, dividida pelo tempo de serviço programado na janela de medição, da seguinte forma:

$$\text{Nível de Serviço} = \frac{(\text{Tempo de serviço programado} - \text{Interrupções não programadas})}{\text{Tempo de Serviço programado}} \times 100$$

Componente	Serviço Medido: Função Chave do Negócio	Nível Esperado de Serviço	Nível mínimo de Serviço
Serviço	Serviços de Orquestração de pagamentos	99,95%	99,9%

Note: Exclusões. A Yuno não inclui no cálculo do tempo de inatividade quando os Serviços não são prestados devido a:

- Janelas de manutenção programada em que a indisponibilidade prevista tenha sido comunicada pelo menos dois dias úteis antes da interrupção, exceto em caso de alterações emergenciais;
- Eventos de força maior;
- Ações ou omissões da Empresa;
- Eventos decorrentes dos sistemas da Empresa ou de qualquer site da Empresa;
- Interrupções de ISP ou Internet fora do controle de Yuno; qualquer
- Interrupções que Yuno considera razoavelmente necessárias
- Incidentes envolvendo a plataforma Yuno com dependências de terceiros (ex: PSPs, Adquirentes, Antifraude, etc.)

4. RESPONSABILIDADES PELO NÃO CUMPRIMENTO DOS NÍVEIS DE SERVIÇO

PENALIDADE DE ACORDO COM O IMPACTO DO NÃO CUMPRIMENTO DOS NÍVEIS DE SERVIÇO

A Yuno realizará esforços comerciais razoáveis para disponibilizar os Serviços 99,9% ou mais do tempo durante qualquer mês civil. Sujeito às exclusões previstas no parágrafo anterior, a interrupção será entendida como qualquer momento em que os Serviços não estejam disponíveis por uma causa que esteja sob o controle da Yuno. A regra de disponibilidade não se aplica a nenhum recurso dos Serviços que Yuno identifique como recurso ou serviço "beta".

Se a Yuno não conseguir atingir o percentual de disponibilidade acima, a Empresa terá direito a receber um crédito ("Crédito de Serviço") calculado como um percentual das Taxas de Assinatura. O aumento dos Créditos de Serviço é baseado no número de interrupções adicionadas, conforme estabelecido abaixo.

Métrica de nível de serviço		Degradação do Serviço	Percentual de dedução sobre a fatura do mês correspondent e à data do incidente
Função Comercial Chave	Severidade		
Processamento de orçamentos de pagamentos	Por incidente de prioridade alta ou crítica	Menos de 99,9%	1%
		Menos de 99,3%	4%
		Menos de 99%	8%
		Menos de 98%	10%

Os créditos de serviço são intransferíveis e serão emitidos na moeda utilizada no Pedido de Compra. Para receber um Crédito de Serviço, a Empresa deverá entrar em contato com a Yuno por escrito dentro de trinta (30) dias após a descontinuação e demonstrar, para satisfação razoável de Yuno, que o uso dos Serviços pela Empresa foi afetado negativamente como resultado da interrupção. Os Créditos de Serviço Validados serão aplicados à próxima fatura pendente de pagamento à Yuno pela Empresa.

Único recurso. Não obstante quaisquer termos aqui inconsistentes, os Créditos de Serviço são o único e exclusivo recurso da Empresa para qualquer interrupção dos Serviços.

5. MANUTENÇÃO E INTERRUPTÕES PLANEJADAS

No caso de interrupção planejada ou manutenção planejada, a Yuno notificará a Empresa por e-mail sete dias corridos antes do evento, a fim de minimizar a interrupção do serviço, essas manutenções deverão ser acordadas entre ambas as partes para mitigar os impactos. Estas atividades devem ser pouco frequentes e planejadas durante períodos de baixo tráfego. Em caso de manutenção emergencial, a Empresa será contactada o mais breve possível com a resolução e prazo previsto. A notificação incluirá:

1. O número do registro de alteração para referência
2. Breve descrição da mudança.
3. Data e hora da implementação planejada da mudança
4. O impacto do serviço esperado para o cliente.
5. A Empresa fornecerá a Yuno por e-mail os contatos que deverão ser notificados sobre eventuais manutenções e interrupções.