

A large, light grey watermark of the letter 'Y' is centered in the background of the page.

# ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (SLA)

---

*Versão: Assinatura Standard*

## Conteúdo

<b>1. Visão Geral</b>	3
<b>2. Gestão De Incidentes</b>	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
2.4 Classificação de Incidentes e Níveis de Serviço	5
2.4.1 Classificação de Incidentes	5
<b>3. Principais Medidas</b>	6
<b>4. Responsabilidades Pelo Não Cumprimento dos Níveis de Serviço</b>	7
<b>5. Manutenção de Interrupções Planejadas</b>	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:



E-MAIL: [support@y.uno](mailto:support@y.uno)

A 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.

A 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 de service desk da Yuno gerará um registro de incidente e o atribuirá à sua equipe de suporte, que responderá dentro de um prazo razoável de acordo com a criticidade do incidente e fará uma seleção de 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 da Yuno manter a Empresa informada sobre as atualizações do incidente periodicamente até a resolução e encerramento do incidente.

### **2.3.1 FORMULARIO TICKET A YUNO**

Ao enviar um formulário no link a seguir, será gerado um ticket com os SLAs definidos neste documento.

### **2.3.2 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. O contato de suporte técnico e funcional da Companhia está detalhado abaixo:

Contato	E-mail
Suporte	Support@y.uno

## 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
<b>Crítico</b>	Erro funcional na plataforma que afeta processamento total de pagamentos.	Não se pode processar 100% dos pagamento
<b>Alto</b>	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 processando ou têm erros.  Nenhum usuário da empresa pode acessar o dashboard.
<b>Médio</b>	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.
<b>Baixo</b>	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	Canal Recomendado
<b>Crítico</b>	6hrs	Solução dentro de 24 horas desde a notificação do incidente.	E-mail/Ticket
<b>Alto</b>	12hrs	48 horas de resolução a partir da notificação do incidente.	E-mail/Ticket
<b>Médio</b>	36hrs	7 dias úteis de resolução desde a notificação do incidente.	E-mail/Ticket
<b>Baixo</b>	72hrs	Resolução de 15 dias úteis desde a notificação do incidente.	E-mail/Ticket

### 3.PRINCIPAIS MEDIDAS

#### NÍVEIS DE SERVIÇO DE DISPONIBILIDADE

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

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

Componente	Serviço Medido: Função Chave do Negócio	Nível Esperado de Serviço	Nível mínimo de Serviço
<b>Serviço</b>	Servicios de Orquestração de pagamentos	99,95%	99,9%

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 correspondente à data do incidente
Função Comercial Chave	Severidade		
Processamento de orquestrador 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 contatada 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.