

SLA de Suporte e Disponibilidade corePTT

Medição, prioridades, atendimento, manutenção e créditos

Plataforma corePTT

Compliance e governança
Segurança e proteção de dados

09

Governança corePTT

Revisão 1.3 • 14 de outubro de 2026

sales@coreptt.com

COREPTT TECNOLOGIA LTDA

CNPJ 69.599.966/0001-93 • Campinas SP

Revisão 1.3 | 14 de outubro de 2026

MINUTA PARA REVISÃO JURÍDICA

SLA de Suporte e Disponibilidade corePTT

Medição, prioridades, atendimento, manutenção e créditos

Fornecedor responsável	COREPTT TECNOLOGIA LTDA
Nome fantasia	COREPTT TECNOLOGIA
CNPJ	69.599.966/0001-93
Sede	Rua Comendador Torlogo Dauntre, nº 74, sala 1207, Cambuí, Campinas/SP, CEP 13025-270
Comercial e contratação	sales@coreptt.com
Telefone cadastral	(11) 9839-0601
Jurídico privacidade e integridade	legal@coreptt.com
Marca e plataforma	corePTT
Revisão	1.3
Data da revisão	14 de outubro de 2026

Este SLA define medição e suporte dos serviços comerciais pagos corePTT. Metas somente se aplicam aos componentes e ao plano preenchidos e aceitos na Ordem antes da ativação; a avaliação gratuita de 7 dias segue seu termo próprio e não integra as metas ou créditos comerciais.

Identificação da fornecedora

A FORNECEDORA é COREPTT TECNOLOGIA LTDA, nome fantasia COREPTT TECNOLOGIA, inscrita no CNPJ sob nº 69.599.966/0001-93, com sede na Rua Comendador Torlogo Dauntre, nº 74, sala 1207, Cambuí, Campinas/SP, CEP 13025-270.

Comercial e contratação: sales@coreptt.com. Telefone cadastral: (11) 9839-0601. Jurídico, privacidade, integridade e segurança: legal@coreptt.com.

A FORNECEDORA é a pessoa jurídica responsável pelos compromissos que assumir nos instrumentos corePTT. O Cliente e os representantes de ambas as partes serão qualificados no instrumento aplicável, com poderes para aprovar o escopo e assinar.

1 Objeto

Este SLA define disponibilidade e suporte para os componentes hospedados e administrados pela FORNECEDORA que forem selecionados na Ordem. Serviços profissionais, equipamentos, aplicativos de terceiros, operadoras e ambiente do Cliente somente entram no SLA quando houver meta expressa.

2 Planos

Plano	Cobertura padrão	Meta mensal indicativa
Essencial	dias úteis das 8h às 18h no horário de Brasília	99,5 por cento
Operacional	P1 em regime 24 por 7 e demais prioridades em dias úteis	99,9 por cento
Personalizado	conforme a Ordem de Contratação	conforme a Ordem de Contratação

O plano, os componentes, as metas, os pontos e intervalos de medição, horários, canais e contatos deverão ser selecionados e aceitos antes da ativação comercial. Percentual indicativo sem seleção não constitui compromisso automático. Se não houver SLA de disponibilidade contratado, isso será assinalado expressamente na Ordem, sem afastar os deveres de diligência, segurança e legislação.

3 Serviço disponível

Um componente é considerado disponível quando usuários autorizados conseguem executar sua função principal a partir dos pontos de medição definidos. Degradação parcial pode ser tratada como indisponibilidade proporcional quando impedir parcela material da função contratada.

4 Cálculo

Disponibilidade mensal (%) = ((tempo elegível menos indisponibilidade computável) / tempo elegível) × 100. O cálculo será feito por componente e ambiente, no período e fuso definidos na Ordem, com base nos pontos e registros de medição acordados. Exclusões devem ser previstas, demonstráveis e quantificadas. Se o tempo elegível for zero, o relatório indicará ausência de período mensurável e não atribuirá percentual fictício. Degradação parcial seguirá o critério aprovado para a função contratada.

5 Exclusões

- manutenção programada dentro do limite contratado;
- ação ou omissão demonstrável do Cliente, usuário, integração ou terceiro sob sua gestão, na medida em que tenha causado o evento;
- falha comprovada de dispositivo, rede local, internet, operadora ou fornecedor fora do escopo gerenciado, se a FORNECEDORA não tiver contribuído e cumprir diagnóstico, comunicação e escalonamento;
- suspensão legítima por segurança, uso indevido, ordem de autoridade ou inadimplemento;
- força maior e ataque de grande escala que não pudesse ser evitado por medida razoável;
- recurso beta, demonstração, prova de conceito ou versão sem compromisso de produção;
- evento sem evidência suficiente após apuração conjunta; a ausência de alerta no monitoramento da FORNECEDORA não invalida, por si só, evidência confiável apresentada pelo Cliente.

6 Manutenção

Janelas e limite mensal de manutenção excluída serão preenchidos na Ordem; sem limite contratado, o tempo de manutenção não será excluído automaticamente. Manutenção programada será comunicada com pelo menos 48 horas de antecedência, salvo prazo expressamente aceito. Manutenção emergencial poderá ocorrer sem antecedência para conter risco, com comunicação de causa, impacto e conclusão assim que possível; sua exclusão do cálculo dependerá dos critérios expressamente acordados.

7 Prioridades

Prioridade	Critério	Exemplo
P1 crítica	serviço principal indisponível para operação relevante, sem alternativa razoável	ambiente de produção inacessível para a maioria dos usuários
P2 alta	função importante degradada ou indisponível, com alternativa limitada	grupo ou console relevante afetado
P3 média	impacto restrito, sem interrupção material da operação	falha isolada ou desempenho reduzido
P4 baixa	dúvida, pedido, ajuste ou melhoria	configuração, orientação ou solicitação futura

8 Metas de atendimento

Prioridade	Primeira resposta	Atualização	Meta de contorno
P1	30 minutos no plano Operacional	a cada 2 horas	4 horas quando tecnicamente viável
P2	2 horas úteis	diária em dia útil	1 dia útil quando tecnicamente viável
P3	8 horas úteis	conforme avanço	planejamento em até 3 dias úteis
P4	2 dias úteis	quando houver decisão	conforme fila e escopo

As metas começam com o recebimento do chamado pelo canal contratado e das informações mínimas indispensáveis ao diagnóstico. Falta de informação não essencial não retardará injustificadamente a contagem. Os prazos são de primeira resposta, atualização e contorno, conforme tabela selecionada, e não garantia irrestrita de solução. Substituições da tabela deverão ser escritas e aceitas na Ordem.

9 Abertura de chamado

O Cliente deve informar ambiente, usuários afetados, início, impacto, passos de reprodução, evidências e contato disponível. P1 deve ser aberto pelo canal de emergência do plano, além do registro escrito. Chamado duplicado não acelera atendimento e poderá ser consolidado.

10 Classificação e escalonamento

A prioridade inicial pode ser revista após diagnóstico. Divergência será explicada ao contato do Cliente. Incidente crítico será escalonado ao responsável de operação da FORNECEDORA; questões de segurança ou dados seguirão também o processo do DPA.

11 Obrigações do Cliente

O Cliente manterá contatos de plantão, concederá acesso seguro, preservará evidências e executará testes razoáveis. A contagem poderá ser pausada apenas durante espera indispensável por informação,

acesso, aprovação ou teste sob responsabilidade do Cliente, com justificativa, registro de início e fim e retomada informada. A pausa não altera prazos legais de privacidade nem obrigações de mitigação que possam ser cumpridas.

12 Monitoramento e relatório

A FORNECEDORA utilizará monitoramento próprio ou de fornecedor compatível com o componente. Medições do Cliente serão consideradas quando reproduzíveis. Relatório mensal será fornecido quando contratado, com disponibilidade, incidentes relevantes, manutenção e créditos aplicáveis.

13 Créditos

Disponibilidade do componente	Crédito sobre a mensalidade elegível
igual ou superior à meta	sem crédito
até 0,5 ponto percentual abaixo da meta	5 por cento
mais de 0,5 e até 2 pontos abaixo	10 por cento
mais de 2 pontos abaixo	20 por cento

O crédito de SLA incide sobre a mensalidade recorrente elegível do componente afetado, excluídos equipamentos, conectividade, serviços profissionais e tributos, com limite de 20% no mês, salvo regra diferente escrita na Ordem. O pedido será apresentado em até 30 dias do relatório disponibilizado ao Cliente, com documentação do período. As faixas da tabela e essa regra devem ser expressamente aceitas. Crédito é compensação contratual de serviço e não exonera responsabilidade por dolo, culpa grave ou dano cuja reparação não possa ser afastada, nem restringe direitos irrenunciáveis.

14 Incidentes repetidos

Se o mesmo componente descumprir a meta por três meses consecutivos, as Partes elaborarão plano corretivo. Se o descumprimento material persistir após prazo razoável, o Cliente poderá encerrar o componente afetado sem multa sobre o período futuro, além dos créditos já devidos.

15 Continuidade e recuperação

RTO, RPO, redundância, região secundária e testes de desastre somente são vinculantes quando descritos na Ordem ou no Anexo Técnico. A meta de disponibilidade não cria, por si só, garantia de perda zero de dados ou recuperação em prazo determinado.

16 Segurança e privacidade

Evento de segurança pode exigir suspensão, rotação de credenciais ou manutenção emergencial. A classificação operacional deste SLA não substitui a avaliação de risco a titulares, os prazos de comunicação do DPA ou as obrigações da LGPD.

17 Revisão do SLA

Alterações de metas, regras, canais ou escopo para períodos futuros exigem formalização e aceite escrito, sem incorporação automática de versão futura ou redução retroativa. Ajustes técnicos urgentes de segurança poderão alterar procedimentos temporariamente, com registro, comunicação e restauração do fluxo, preservados os compromissos vigentes e os deveres legais.

Dependências externas no cálculo de disponibilidade

A indisponibilidade de serviço externo poderá ser excluída do cálculo apenas quando o componente estiver identificado como dependência, a causa externa for demonstrável e a FORNECEDORA não tiver contribuído para a ocorrência. O tempo de diagnóstico e de escalonamento continuará sujeito às metas de atendimento aplicáveis ao plano contratado.

Escopo do gerenciamento de servidores

O monitoramento e o atendimento cobrem apenas as camadas gerenciadas pela FORNECEDORA e indicadas na Ordem de Contratação. Servidor compartilhado ou dedicado, sistema operacional, banco de dados, aplicação, conectividade, dispositivo, integração e provedor devem possuir responsáveis definidos. A FORNECEDORA coordenará o diagnóstico das camadas sob sua gestão e o escalonamento das dependências.

Backup, restauração, RPO e RTO

Existência de backup não implica restauração instantânea nem ausência de perda. O ponto máximo de perda aceitável (RPO), o tempo-alvo de recuperação (RTO), a frequência, a retenção, o teste e a prioridade de restauração somente são metas contratuais quando preenchidos na Ordem de Contratação. Sem esses campos, aplicam-se melhores esforços compatíveis com o plano, sem meta específica.

Ambientes de avaliação

A avaliação gratuita de 7 dias, equivalentes a 168 horas desde a ativação comunicada, não integra o cálculo de disponibilidade nem os créditos deste SLA. Não inclui SLA comercial, garantia de backup ou recuperação, capacidade contínua ou atendimento 24 horas, salvo obrigação específica escrita no termo. Suporte inicial será encaminhado por sales@coreptt.com conforme escopo e disponibilidade; incidentes de segurança serão reportados a legal@coreptt.com e continuam sujeitos à triagem, cooperação e prazos legais de proteção de dados.

O Cliente deverá manter meios de contingência e não depender exclusivamente do teste para emergências ou processos críticos. A regularização após o teste exige proposta aceita e contratação formal; não existe conversão ou renovação automática. Retenção e expurgo de dados seguem o termo de avaliação e o DPA, sem retenção gratuita de gravações por 90 dias.

Controle documental

Campo	Registro
Responsável pelo documento	COREPTT TECNOLOGIA LTDA
Coordenação e revisão jurídica	Responsável a designar pela FORNECEDORA antes da assinatura
Comercial e contratação	sales@coreptt.com

Campo	Registro
Jurídico privacidade e integridade	legal@coreptt.com
Revisão e data	1.3 • 14 de outubro de 2026
Situação	Minuta para revisão jurídica

18 Assinaturas

CONTRATADA	CONTRATANTE
COREPTT TECNOLOGIA LTDA	Razão social indicada na Ordem de Contratação
CNPJ 69.599.966/0001-93	CNPJ indicado na Ordem de Contratação
Nome e cargo do representante	Nome e cargo do representante
Assinatura eletrônica	Assinatura eletrônica