

Acordo de Nível de Serviço (SLA)

Última atualização: 03 de Janeiro de 2026

Índice

1. Visão Geral
2. Disponibilidade
3. Tempos de Resposta
4. Prioridades
5. Exclusões
6. Créditos de Serviço
7. Manutenção Programada
8. Comunicação

1. Visão Geral

Este Acordo de Nível de Serviço (SLA) define os compromissos de disponibilidade, desempenho e suporte do HyskaERP. Este acordo é parte integrante dos Termos de Uso e se aplica a todos os clientes com assinatura ativa.

Métrica	Starter	Professional	Enterprise
Uptime Garantido	99.5%	99.9%	99.99%
Tempo de Resposta	24 horas	4 horas	1 hora
Tempo de Resolução	72 horas	24 horas	4 horas
Canais de Suporte	E-mail	E-mail + Chat	24/7 + Telefone

2. Disponibilidade do Serviço

2.1 Definição de Uptime

O Uptime é calculado mensalmente como:

$$\text{Uptime \%} = (\text{Total de minutos} - \text{Minutos de indisponibilidade}) / \text{Total de minutos} \times 100$$

2.2 Compromissos de Disponibilidade

- **Starter:** 99.5% (até 3h37min de indisponibilidade/mês)
- **Professional:** 99.9% (até 43min de indisponibilidade/mês)
- **Enterprise:** 99.99% (até 4min de indisponibilidade/mês)

2.3 Monitoramento

Monitoramos nossos serviços 24/7 utilizando ferramentas especializadas. O status em tempo real está disponível em status.hyskacrm.com.br.

3. Tempos de Resposta e Resolução

3.1 Definições

- **Tempo de Resposta:** Período entre a abertura do chamado e o primeiro contato de nossa equipe
- **Tempo de Resolução:** Período entre a abertura do chamado e a resolução do problema

3.2 Horário de Suporte

- **Starter/Professional:** Segunda a Sexta, 9h às 18h (horário de Brasília)
- **Enterprise:** 24 horas, 7 dias por semana

Chamados abertos fora do horário de suporte serão contabilizados a partir do próximo período de atendimento.

4. Níveis de Prioridade

P1 Crítico

Sistema totalmente indisponível ou perda de dados

- Resposta: 15 min (Enterprise) / 1h (Professional)
- Resolução: 4h (Enterprise) / 8h (Professional)

P2 Alto

Funcionalidade crítica indisponível, sem workaround

- Resposta: 30 min (Enterprise) / 2h (Professional)
- Resolução: 8h (Enterprise) / 24h (Professional)

P3 Médio

Funcionalidade impactada, mas com workaround disponível

- Resposta: 2h (Enterprise) / 4h (Professional)
- Resolução: 24h (Enterprise) / 72h (Professional)

P4 **Baixo**

Dúvidas, melhorias ou problemas cosméticos

- Resposta: 4h (Enterprise) / 24h (Professional)
- Resolução: Conforme roadmap

5. Exclusões do SLA

Os compromissos deste SLA não se aplicam a indisponibilidades causadas por:

- Manutenções programadas comunicadas com antecedência
- Fatores fora do controle do HyskaERP (força maior, desastres naturais)
- Problemas de conectividade do cliente
- Uso indevido ou não autorizado do serviço
- Integrações de terceiros não homologadas
- Ataques cibernéticos de grande escala (DDoS)
- Falhas em provedores de infraestrutura (AWS, Google Cloud)

6. Créditos de Serviço

Caso não cumpramos os compromissos de disponibilidade, você tem direito a créditos:

Uptime Mensal	Crédito
99.0% - 99.5%	10% da mensalidade
95.0% - 99.0%	25% da mensalidade
90.0% - 95.0%	50% da mensalidade
Abaixo de 90%	100% da mensalidade

6.1 Solicitação de Créditos

- Créditos devem ser solicitados em até 30 dias após o mês afetado
- Envie solicitação para suporte@hyskacrm.com.br
- Créditos são aplicados na próxima fatura (não são reembolsáveis)
- Crédito máximo mensal: 100% da mensalidade

7. Manutenção Programada

7.1 Janelas de Manutenção

- **Padrão:** Domingos, 2h às 6h (horário de Brasília)
- **Emergencial:** Quando necessário para correções críticas de segurança

7.2 Comunicação

- **Manutenção padrão:** Aviso com 7 dias de antecedência
- **Manutenção emergencial:** Aviso imediato via e-mail e status page

8. Comunicação e Escalação

8.1 Canais de Suporte

- **E-mail:** suporte@hyskacrm.com.br

- **Chat:** Disponível no aplicativo (Professional e Enterprise)
- **Telefone:** (54) 99908-5666 (Enterprise)
- **Status Page:** status.hyskacrm.com.br

8.2 Escalação

Para escalação de chamados não resolvidos:

1. **Nível 1:** Gerente de Suporte - gerente.suporte@hyskacrm.com.br
2. **Nível 2:** Diretor de Operações - operacoes@hyskacrm.com.br
3. **Nível 3:** CEO - ceo@hyskacrm.com.br