

Service Level Agreement (SLA)

1. Objetivo

Este documento estabelece os níveis mínimos de serviço oferecidos pela RS - Servidores aos seus clientes, garantindo confiabilidade, segurança e disponibilidade dos serviços de servidores em nuvem, backup e desktops virtuais.

2. Serviços Abrangidos

- Hospedagem de servidores virtuais.
- Backup em nuvem.
- Soluções de Desktop Virtual (VDI).
- Suporte técnico.

3. Níveis de Serviço

3.1 Disponibilidade

- Infraestrutura de servidores: 99,5% de uptime mensal.
- Backup em nuvem: 99,9% de integridade e disponibilidade dos dados.
- Rede e conectividade: 99,5% de uptime mensal.

3.2 Suporte

- Inicialmente: horário comercial (08h – 18h, de segunda a sexta).
- Expansão: 24/7 conforme demanda contratual.

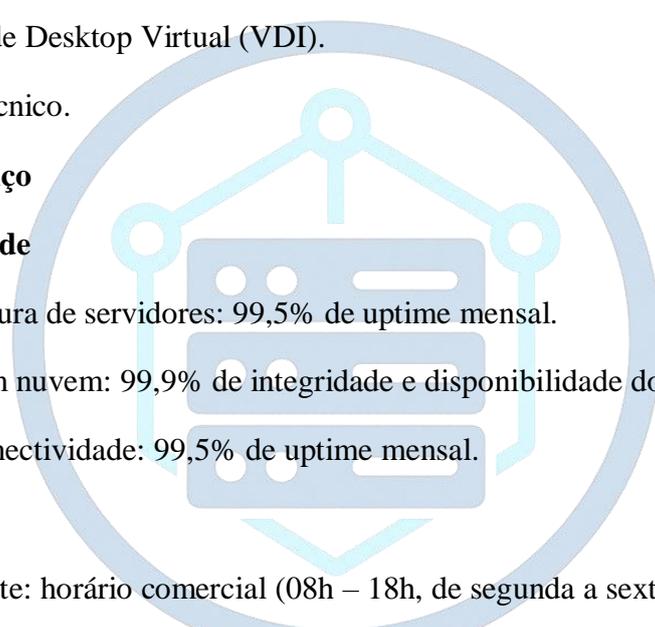
3.3 Tempo de Resposta

- Incidentes críticos: resposta em até 1 hora.
- Incidentes de média prioridade: até 4 horas.
- Chamados de baixa prioridade: até 24 horas úteis.

4. Responsabilidades da RS - Servidores

- Monitoramento contínuo da infraestrutura.
- Adoção de medidas de segurança (firewalls, criptografia, redundância).
- Execução de backups automáticos diários.
- Comunicação prévia de manutenções programadas.

5. Responsabilidades do Cliente



- Fornecer informações corretas para configuração do ambiente.
- Utilizar os serviços conforme as políticas da empresa.
- Manter atualizados os dados de contato para comunicação.
- Reportar incidentes imediatamente pelos canais oficiais.

6. Penalidades e Compensações

- Caso a disponibilidade mensal fique abaixo do nível acordado, a RS - Servidores poderá conceder créditos proporcionais na fatura do cliente, conforme tabela definida em contrato.

7. Confidencialidade

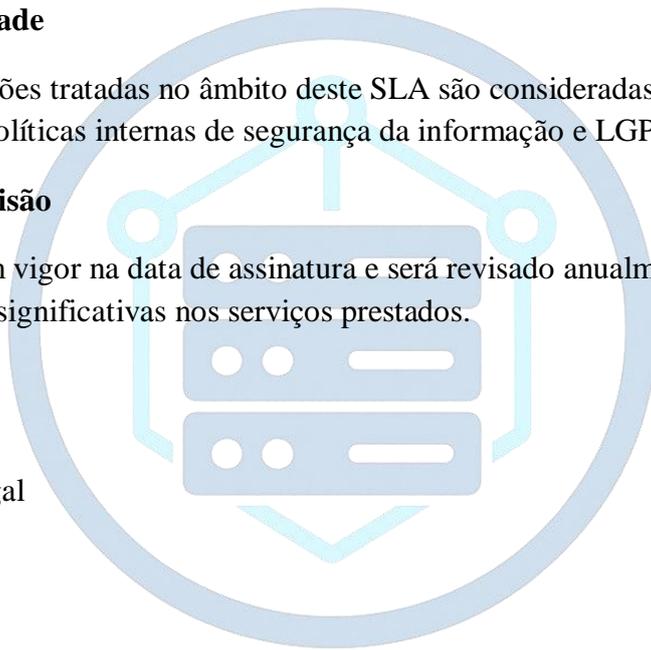
Todas as informações tratadas no âmbito deste SLA são consideradas confidenciais e protegidas pelas políticas internas de segurança da informação e LGPD.

8. Vigência e Revisão

Este SLA entra em vigor na data de assinatura e será revisado anualmente ou quando houver mudanças significativas nos serviços prestados.

9. Assinatura

RS - Servidores
Representante Legal



RS - SERVIDORES