

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

Atualização: 20241210

1. Este SLA contempla o acordo de níveis de serviço aplicáveis aos contratos estabelecidos entre o Usuário e o IntegraNF-e.

2. O tempo para atendimento de cada ocorrência varia conforme a prioridade, determinada de acordo com dois fatores:

2.1. Impacto: determinado de acordo com o impacto para o cliente:

2.1.1. Alto - 1: impede o cliente de desempenhar suas atividades;

2.1.2. Médio - 2: causa indisponibilidade em determinado serviço; e

2.1.3. Baixo - 3: afeta apenas um cliente ou uma conta com indisponibilidade de algum serviço.

2.2. Urgência: determinada de acordo com a criticidade da operação impactada para o cliente.

2.2.1. Alta - 1: não há ações de contorno possíveis;

2.2.2. Média - 2: a operação pode ser restabelecida com ações contingenciais ou de contorno; e

2.2.3. Baixa - 3: a operação continua funcionando com pouca perda de produtividade/qualidade.

3. A prioridade para atendimento é definida, desta forma, pela matriz abaixo, que cruza as duas variáveis definidas no item 2 acima:

Prioridade de Atendimento		Urgência		
		Alta	Média	Baixa
Impacto	Alto	1	2	2
	Médio	2	2	3
	Baixo	2	3	3

4. De acordo com a prioridade determinada através da matriz acima, são estipulados os tempos e as metas de atendimento de incidentes (defeitos e não-conformidades apresentados nos serviços que são objeto de contrato com a IntegraNF-e) e de requisições de serviço (solicitações pontuais de suporte e/ou demandas por esclarecimento de dúvidas), conforme apresentado nas tabelas a seguir:

Incidentes			
Prioridade	Tempo até a Solução	Período	Meta de Atendimento
1	24 horas	Seg a Sex: 9h às 18h	98%
2	48 horas	Seg a Sex: 9h às 18h	90%
3	7 dias úteis	Seg a Sex: 9h às 18h	80%

Requisições de Serviço Esclarecimento de Dúvidas			
Prioridade	Tempo até a Solução	Período	Meta de Atendimento
1	24 horas	Seg a Sex: 9h às 18h	98%
2	48 horas	Seg a Sex: 9h às 18h	90%
3	4 dias úteis	Seg a Sex: 9h às 18h	80%

5. A seguir, estão descritos os indicadores de disponibilidade das principais funcionalidades prestadas pela IntegraNF-e:

Funcionalidade	Disponibilidade (Uptime)
Sistema de Autorização	99,90%
Requisição de Recursos via API	99,00%
*API de Emissão de Notas Fiscais e Monitoramento	99,00%

*Serviços dependentes da disponibilidade da SEFAZ, de provedores municipais e de outros sistemas homologados.

6. Abaixo estão os tempos de resposta que serão observados para alguns serviços:

Indicador	Tempo de Resposta
Conformação da Emissão de Nota Fiscal de Produto	D + 1 (dia útil)
Conformação da Emissão de Nota Fiscal de Serviço	D + 1 (dia útil)
Monitoramento, Armazenamento e Fechamento	12 horas

7. O tempo de disponibilidade desconsidera eventuais paradas programadas, avisadas com ao menos 7 (sete) dias de antecedência.

8. Os indicadores de disponibilidade e de tempo de resposta são avaliados considerando-se períodos de 3 (três) meses.

ENTRE EM CONTATO CONOSCO

Em caso de dúvidas sobre nossas práticas, ou caso deseje entrar em contato com o IntegraNF-e para atualizar ou corrigir qualquer uma de suas informações cadastradas, ou exercer seus direitos, nós estaremos disponíveis através do nosso endereço, telefone e chat disponíveis no site e do nosso e-mail contato@integranfe.com.br.

Você entende e concorda que deve manter o seu cadastro na plataforma atualizado, com informações precisas de contato (tais como endereço de e-mail e telefone), para que possamos entrar em contato com você quando necessário e para enviar informações importantes sobre os produtos e serviços oferecidos.

Este SLA passa a ter validade a partir de sua publicação.

Atualizado em dezembro de 2024.