



SERVICE LEVEL AGREEMENT

VERSÃO 2.0 01/06/2025

MIALOGIC DESENVOLVIMENTO E COMÉRCIO DE SOFTWARE LTDA, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ nº 04.067.415/0001-33, com sede na av. Paulista, 171 – 4º andar – bairro Bela Vista – CEP 01311-000 – São Paulo/SP, **detentora e operadora da plataforma “Exametric – Tecnologia Educacional”**, doravante denominada **“CONTRATADA”**.

Este Acordo de Nível de Serviço (“SLA”) estabelece os níveis mínimos de disponibilidade, suporte e desempenho aplicáveis à prestação dos serviços da plataforma Exametric, conforme acordado entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE.

Sumário

| | |
|---|---|
| 1. Objeto do SLA | 3 |
| 2. Disponibilidade da Plataforma | 3 |
| 3. Indisponibilidades Excluídas | 3 |
| 4. Manutenção Programada..... | 4 |
| 5. Suporte técnico e níveis de atendimento | 4 |
| 6. Canais de atendimento..... | 5 |
| 7. Suporte estendido para Incidentes Críticos | 6 |
| 8. <i>Proctoring</i> e Monitoramento | 6 |
| 9. Limitações do SLA | 6 |
| 10. Vigência e Revisão..... | 7 |

1. Objeto do SLA

Este SLA tem por objeto definir:

- **níveis de disponibilidade** da plataforma;
- **prazos de atendimento** e suporte;
- **condições de manutenção** programada;
- **limites de responsabilidade operacional** da CONTRATADA.

2. Disponibilidade da Plataforma

1.1. Nível de Disponibilidade

A Exametric envidará seus melhores esforços para manter a plataforma com disponibilidade mínima mensal de 99,9%, considerando-se o tempo total de operação no mês.

1.2. Cálculo da Disponibilidade

A disponibilidade será calculada da seguinte forma:

TT = tempo total do mês

TINP = tempo de indisponibilidade NÃO programada

Sendo que:

$$\text{Disponibilidade (\%)} = (TT - TINP) \div TT \times 100$$

3. Indisponibilidades Excluídas

Não serão consideradas como indisponibilidade para fins de SLA:

- a) manutenções programadas, conforme item 4;
- b) falhas decorrentes de problemas de conectividade, infraestrutura, equipamentos ou software da CONTRATANTE ou de terceiros;
- c) indisponibilidades causadas por caso fortuito ou força maior;
- d) falhas em serviços de terceiros integrados (ex.: provedores de internet, energia, nuvem, autenticação externa);
- e) uso inadequado da plataforma ou em desacordo com a documentação técnica.

4. Manutenção Programada

A CONTRATADA poderá realizar **manutenções programadas**, preferencialmente em períodos de menor impacto operacional.

- As manutenções programadas serão comunicadas com **antecedência mínima de 48 horas**, sempre que possível.
- O período de manutenção programada **não será contabilizado** como indisponibilidade para fins de SLA.

5. Suporte técnico e níveis de atendimento

5.1. Conceito de Primeira Resposta

Para fins deste SLA, considera-se **primeira resposta** o primeiro retorno formal da CONTRATADA à CONTRATANTE, por meio de seus canais oficiais de suporte, confirmando o recebimento do chamado e informando o início da análise técnica.

IMPORTANTE:

Os prazos estabelecidos neste SLA referem-se exclusivamente ao **tempo de primeira resposta**, não representando garantia de resolução definitiva do incidente dentro do mesmo período.

5.2. Classificação de Incidentes

Os incidentes serão classificados conforme o seu **nível de severidade**, utilizado como base para definir prioridades de acordo com a urgência, independentemente do plano contratado:

| Severidade | Descrição |
|----------------|--|
| Crítica | Plataforma indisponível ou falha que impeça o acesso de usuários, criação ou realização de provas. |
| Alta | Falha relevante ou desempenho comprometido, sem paralisação total dos serviços. |
| Média | Problemas operacionais sem impacto crítico. |
| Baixa | Dúvidas, melhorias de usabilidade, ajustes ou solicitações informativas |

5.3. Base da primeira resposta, por Plano

Os prazos de primeira resposta variam de acordo com o **plano contratado** e são contados dentro do horário de atendimento definido para cada plano, conforme tabela abaixo:

| Plano | Crítica | Alta | Média | Baixa |
|--------------|--------------|----------------|------------------|------------------|
| Individual | Até 8h úteis | Até 1 dia útil | Até 2 dias úteis | Até 3 dias úteis |
| Profissional | Até 4h úteis | Até 8h úteis | Até 1 dia útil | Até 2 dias úteis |
| Corporativo | Até 2h úteis | Até 4h úteis | Até 8h úteis | Até 1 dia útil |

IMPORTANTE: *O prazo de resposta não se confunde com o prazo de solução, que poderá variar conforme a complexidade do incidente, dependência de terceiros ou ambiente da CONTRATANTE (quando houver integração entre ambientes).*

5.4. Horário de atendimento por Plano

| Plano | Horário de atendimento |
|--------------|---------------------------|
| Individual | Dias úteis, das 9h às 18h |
| Profissional | Dias úteis, das 9h às 18h |
| Corporativo | Dias úteis, das 9h às 20h |

6. Canais de atendimento

O suporte técnico da CONTRATADA será prestado por meio dos seguintes canais oficiais, **observados os horários de atendimento** aplicáveis ao plano vigente na conta da CONTRATANTE:

- sistema de chamados, com abertura de ticket diretamente na plataforma (help desk);
- e-mail institucional (suporte@exametric.io);
- outros canais definidos e anunciados pela CONTRATADA.

6.1. Prioridade de Atendimento

Chamados abertos por clientes de planos superiores terão **prioridade na fila de atendimento**, respeitada a classificação de severidade.

7. Suporte estendido para Incidentes Críticos

A CONTRATADA disponibiliza, **em caráter excepcional**, atendimento fora do horário comercial exclusivamente para incidentes críticos, assim definidos como eventos que resultem em indisponibilidade total do SOFTWARE, impossibilitando o acesso da maioria dos USUÁRIOS.

O suporte estendido **não se caracteriza como atendimento regular 24x7**, sendo prestado conforme disponibilidade operacional da CONTRATADA, não se aplicando a dúvidas operacionais, solicitações administrativas, ajustes de configuração, treinamentos ou demandas não críticas.

O acionamento do suporte estendido deverá ocorrer pelos canais oficiais definidos pela CONTRATADA, ficando a critério desta a classificação do incidente como crítico ou não.

8. Proctoring e Monitoramento

A CONTRATANTE reconhece que:

- o *Proctoring* possui natureza probabilística e indiciária;
- a CONTRATADA não garante a detecção absoluta de irregularidades;
- alertas e registros são instrumentos de apoio, cabendo à CONTRATANTE a análise e decisão final sobre possíveis resultados fraudados.

Falhas pontuais em recursos de *Proctoring* **não caracterizam, por si só, descumprimento do SLA**, desde que não inviabilizem o uso geral da plataforma.

9. Limitações do SLA

Este SLA NÃO garante:

- resultados acadêmicos específicos;
- desempenho individual de participantes;
- inexistência de falhas pontuais;
- compatibilidade irrestrita com todo e qualquer dispositivo, navegador ou ambiente não homologado.

10. Vigência e Revisão

Este SLA:

- entrará em vigor na data de aceite do contrato principal;
- poderá ser revisado periodicamente pela CONTRATADA, mediante comunicação prévia à CONTRATANTE;
- integra o Contrato de Adesão da Exametric, representada pela MIALOGIC, para todos os fins legais.

Mialogic – Desenvolvimento e Comércio de Software LTDA

Plataforma Exametric – Tecnologia Educacional