



## Suporte – Hywork Cloud

Este Acordo de Nível de Serviço (SLA) define as métricas principais de suporte da Hywork, garantindo transparência, qualidade e previsibilidade no atendimento aos clientes. Ele estabelece categorias de chamados, tempos de resposta e resolução, níveis de suporte, responsabilidades e exclusões.

# Categorias de Chamados

A classificação adequada dos chamados é fundamental para garantir o atendimento eficiente e priorizado conforme o impacto no negócio do cliente.



## Urgente (Crítico)

Interrupção total ou indisponibilidade do ambiente produtivo, impossibilitando o uso do sistema pelos usuários finais e impactando diretamente operações essenciais.

## Alta (Impacto Relevant)

Ocorrência que gera risco imediato de perda financeira, impacto legal ou prejuízo significativo ao cliente, mesmo que o sistema permaneça parcialmente funcional.

## Média (Operacional)

Problemas que resultam em dificuldades ou degradação de desempenho, causando impacto nas rotinas operacionais, mas sem comprometer de forma crítica a continuidade do negócio.

## Baixa (Solicitação/Melhoria)

Dúvidas de uso, solicitações de novas funcionalidades ou ajustes que não impactam diretamente as operações do cliente.

# Níveis de Suporte

A Hywork estrutura seu atendimento em três níveis especializados, garantindo que cada chamado seja tratado pela equipe mais adequada para sua complexidade.

01

## Nível 1

Triagem inicial e resolução de problemas simples.

02

## Nível 2

Atendimento técnico avançado sem necessidade de patch.

03

## Nível 3

Problemas críticos que exigem intervenção imediata e correções.

# Tempos de Resposta e Resolução

Os prazos estabelecidos garantem previsibilidade e comprometimento da Hywork com a continuidade das operações dos clientes.

Prioridade	Tempo de Resposta	Tempo de Resolução	Exemplo
Urgente	2h úteis	4h úteis	Ambiente produtivo fora do ar
Alta	4h úteis	12h úteis	Erro que causa prejuízo financeiro ou legal
Média	8h úteis	24h úteis	Lentidão ou falhas pontuais sem parada total
Baixa	24h úteis	72h úteis	Solicitações de melhoria, dúvidas de uso

## Horário de Atendimento

### Suporte Padrão

Segunda a sexta, das 9h às 18h.

Atendimento completo durante o horário comercial para resolução de chamados de todas as prioridades.

### Suporte 24/7

Cobertura ininterrupta para garantir suporte em situações críticas a qualquer momento.

- **Importante:** Chamados fora do horário comercial podem ser tratados com condições diferenciadas.

# Processos de Suporte

O fluxo de atendimento da Hywork segue etapas estruturadas para garantir eficiência e qualidade na resolução dos chamados.



## Responsabilidades do Cliente

Para garantir o atendimento eficiente dentro dos prazos estabelecidos, o cliente deve cumprir as seguintes responsabilidades:

### Fornecer informações detalhadas

Descrição completa do problema, incluindo mensagens de erro, capturas de tela e contexto da ocorrência.

### Garantir acesso quando necessário

Disponibilizar credenciais, permissões e ambiente para diagnóstico e resolução do chamado.

### Colaborar com o diagnóstico

Responder prontamente às solicitações da equipe de suporte e realizar testes quando solicitado.

# Responsabilidades da Hywork

A Hywork compromete-se a oferecer suporte de excelência, cumprindo os seguintes compromissos:

## Atendimento dentro do SLA

Garantir que todos os chamados sejam respondidos e resolvidos dentro dos prazos estabelecidos para cada categoria de prioridade.

## Comunicação clara

Manter o cliente informado sobre o andamento do chamado, próximos passos e previsões de resolução.

## Acompanhamento até a resolução

Garantir que o problema seja completamente resolvido e validado pelo cliente antes do encerramento do chamado.

# Exclusões do SLA

Este SLA não se aplica às seguintes situações, que estão fora do escopo de responsabilidade da Hywork:

## Problemas externos ao software Hywork

Questões relacionadas à internet do cliente, ecossistema internos ou outras plataformas de terceiros.

## Uso indevido da solução

Problemas causados por configurações inadequadas, modificações não autorizadas ou utilização fora das especificações recomendadas.

## Falhas provocadas por terceiros

Incidentes originados por integrações, customizações ou intervenções realizadas por empresas ou profissionais externos à Hywork.

# Canais de suporte

A Hywork disponibiliza diferentes formas para que seus clientes accessem suporte de maneira prática e eficiente:

- **Contato direto com o Customer Success (CS)** – Para situações que exigem proximidade ou acompanhamento estratégico, o cliente pode entrar em contato diretamente com seu CS dedicado, via e-mail ou Microsoft Teams.

## Compromisso com a Excelência

A Hywork está comprometida em oferecer suporte de alta qualidade, garantindo que nossos clientes tenham a **tranquilidade e confiança** necessárias para focar em seus negócios.

Este SLA representa nosso compromisso com a **transparência, previsibilidade e excelência** no atendimento, assegurando que cada chamado seja tratado com a atenção e urgência que merece.

**Conte conosco para manter suas operações funcionando perfeitamente.**