



EDICOM compromete-se com seus clientes no cumprimento de três variáveis fundamentais que garantem a qualidade do serviço:

- 1** DISPONIBILIDADE da plataforma de E-commerce EDICOM
- 2** DISPONIBILIDADE e Tempo de Resposta do Centro de Atendimento ao Cliente
- 3** TEMPO máximo de resolução de incidências

1 DISPONIBILIDADE da plataforma de E-commerce EDICOM

99,9%

A Plataforma e-Commerce da EDICOM deverá estar disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, sendo essa disponibilidade a capacidade de acessar o serviço por parte de quem demanda, independentemente da rapidez ou ritmo com que posteriormente este seja fornecido.

Esta disponibilidade é medida mensalmente.

Em nenhum caso este percentual de disponibilidade poderá ser inferior a 99,9%.

Conceitos:

Percentual de disponibilidade:

A disponibilidade é calculada mensalmente subtraindo do tempo total (100%) os percentuais de tempo de inatividade que se tenham sido produzidos naquele período.

Tempo de inatividade:

É a soma em minutos de todos os períodos em que o serviço não ficou disponível e cuja duração tenha sido superior a 5 minutos.

Horários de manutenção do sistema:

A EDICOM reserva até 8 horas por mês além do horário primário. Este tempo ficará excluído para efeito dos cálculos de nível de serviço. Estas manutenções serão anunciadas no site com antecedência.

Horário primário:

Todo o período restante, exceto os domingos a partir das 05h UTC às 15h UTC.

$$\text{Disponibilidade do serviço em horário primário (mensal)} = \frac{\sum_{1}^n [(Tosp)]}{n * Tosm}$$

- Tosp: Tempo total por dia de operação do serviço em horário primário, considerado em minutos.
- Tosm: Tempo máximo por dia de operação em horário primário, considerado em minutos.
- n: Dias do mês.

2

DISPONIBILIDADE e Tempo de Resposta do Centro de Atendimento ao Cliente

99,5%

NÍVEIS DE SERVIÇO	Disponibilidade	Tempo de Resposta
Serviço de Manutenção PADRÃO	É prestado durante o horário comercial das 9h às 12:30h e das 13:30h às 18h. Nos dias úteis.	30 MINUTOS NO MÁXIMO
Serviço de Manutenção PREFERENCIAL	É prestado durante o horário comercial das 9h às 12:30h e das 13:30h às 18h. Nos dias úteis.	15 MINUTOS NO MÁXIMO
Serviço de Manutenção de ALTA DISPONIBILIDADE	É prestado das 00h às 24h. de Segunda a Domingo e feriados.	15 MINUTOS NO MÁXIMO

Nosso compromisso é atender um 99,5% das incidências dentro do Tempo de Resposta estabelecido com nossos clientes

*Atendimento ao cliente prestado no tempo universal coordenado (UTC) em Brasília, Brasil.

Condições de prestação do serviço de suporte

O serviço de suporte ao cliente inclui a resolução de incidências sobre todos os elementos alojados na plataforma da EDICOM necessários para a prestação do serviço, ou sobre quaisquer outros fornecidos pela EDICOM que o cliente possa ter instalados localmente.

A EDICOM oferece a possibilidade de gerenciamento remoto dos equipamentos (Telemanutenção) sem nenhum tipo de cobrança adicional, sempre e quando o cliente habilitar os acessos e permissões apropriados.

Para fins de cálculo e medição do serviço, o procedimento exige a abertura de uma incidência a partir do conhecimento da mesma, seja por aviso do cliente ou pelos procedimentos de supervisão que gerenciam o serviço.

Disponibilidade e Tempo de Resposta

A EDICOM dispõe de três níveis de serviço quanto a disponibilidade e tempos de resposta, que oferece aos seus clientes de acordo com suas necessidades concretas.

Disponibilidade do serviço de suporte deve ser entendida como o período de tempo de operação em que o serviço é prestado aos clientes segundo a modalidade contratada e durante o qual se calcula o tempo de resposta e o tempo de resolução.

Entende-se por tempo de resposta o período de tempo que passa desde quando o cliente nos transmite uma incidência até que comece a ser tratada por um técnico qualificado.

3 TEMPO máximo de resolução de incidências

99,5%

Compromisso na qualidade de serviços prestados

Para a obtenção do nível de serviço referente ao tempo de resolução das solicitações de suporte nos contamos com a tabela a seguir:

Nosso compromisso de Qualidade para o Tempo de Resolução de Incidências se estabelece em 99,5%

Incidências Tipo	Serviço de Manutenção PADRÃO	Serviço de Manutenção PREFERENCIAL	Serviço de Manutenção ALTA DISPONIBILIDADE
C1	<= 4 horas	<= 2 horas	<= 2 horas
C2	<= 6 horas	<= 4 horas	<= 4 horas
C3	<= 24 horas	<= 24 horas	<= 24 horas

$$\text{Qualidade do Serviço (mensal)} = \frac{\sum_{1}^n [(TincC1)] + \sum_{1}^n [(TincC2)] + \sum_{1}^n [(TincC3)]}{\text{TotInc}}$$

TincC1

Número de incidências C1 resolvidas dentro de parâmetros estabelecidos.

TincC2

Número de incidências C2 resolvidas dentro de parâmetros estabelecidos.

TincC3

Número de incidências C3 resolvidas dentro de parâmetros estabelecidos.

TotInc

Número total de incidências resolvidas.

Procedimento de registro e atenção de incidências

O tempo de resolução de incidências é definido como o tempo que transcorre desde quando o cliente comunica uma incidência à área de suporte até o momento de sua resolução, descontando as faixas horárias que ficam fora do horário comercial, e os tempos que não dependem estritamente da EDICOM.

Entendemos que uma incidência está resolvida quando são tomadas as medidas adequadas para solucionar o problema por parte da EDICOM ou ainda são transmitidas ao cliente as instruções precisas para sua solução, ficando o problema definitivamente resolvido.

Se por motivos alheios ao serviço ou aos aplicativos da EDICOM se derivarem incidências de mau funcionamento ou ainda se influir no atraso da resolução de uma incidência, a EDICOM relatará as causas ao cliente para sua resolução (por exemplo por causas imputáveis ao cliente ou por terceiras partes envolvidas, Redes de Valor Agregado (VANs), estabelecimento de passarelas, etc.), ficando este tempo excluído do período de cálculo para fins estatísticos.

O cliente é obrigado a facilitar o acesso a suas dependências ao pessoal designado pela EDICOM para a resolução de incidências quando for requerido. O tempo que possa demorar essa permissão fica fora do cálculo da disponibilidade.

Ficam excluídas do cálculo as interrupções de serviço por motivos de força maior (por exemplo, catástrofes naturais).

Classificação de incidências

Todas as solicitações de suporte recebidas na EDICOM são qualificadas em três tipos em função de sua natureza e criticidade:

C1 - Incidências de Criticidade 1

Incidências de grande impacto para um cliente ou grupo de clientes. Afeta a operação habitual do cliente impossibilitando-a, ou comprometendo-a gravemente por falhas no serviço, ou nos aplicativos proporcionados diretamente pela EDICOM.

C2 - Incidências de Criticidade 2

Incidências de impacto médio para um cliente ou grupo de clientes. São consideradas dentro de este tipo as incidências nas quais a operação habitual do cliente pudesse se ver comprometida parcialmente ou afetasse um fluxo não urgente de sua operação por alguma falha na parametrização do seu ambiente, no serviço ou nos aplicativos proporcionados diretamente pela EDICOM.

C3 - Incidências de Criticidade 3

Incidências não urgentes de baixo impacto que afetam um cliente ou grupo de clientes. Não comprometem a operação habitual, estão incluídas neste grupo as solicitações para suporte em relação dúvidas, consultas, alterações na configuração de suas aplicações, etc.

Indenização

Em caso de não cumprimento dos parâmetros estabelecidos no SLA, seja no Nível de Disponibilidade da plataforma, na Resolução de incidências ou no serviço de suporte, o cliente terá direito a um desconto percentual na sua próxima fatura de serviço equivalente à percentagem de diferença entre o SLA prestado com o comprometido.

Em caso de não cumprimento de vários parâmetros, os desvios serão acumulativos até o limite de compensação da totalidade do valor faturado. A indenização aplicar-se-á unicamente ao serviço/s afetado/s pelo não cumprimento.

Actualização de versões

EDICOM compromete-se a actualizar os produtos com a normativa EAN.UCC, em qualquer dos seus padrões XML/EDIFACT em vigor a qualquer momento, especialmente no que diz respeito às especificações sintácticas e semânticas.

Sempre que se trate de produtos destinados a operar com normativas EANCOM actualizar-se-ão de forma gratuita todas as mensagens que publique a referida organização a pedido do cliente. O carregamento ou suporte de novas mensagens não afecta a realização dos novos mapas que ocorrerão a cargo do cliente.

A EDICOM fornecerá sem custos as novas versões de produtos que, a cada momento, se desenvolvam e que sejam equivalentes ou substitutos dos produtos instalados.

O cliente é obrigado a actualizar a sua instalação com novas versões fornecidas em cada momento pelo Serviço Técnico. A EDICOM deixará de dar suporte às versões obsoletas 6 meses depois de ter posto em circulação uma nova.

Cópia de segurança e Recuperação de dados

A EDICOM realiza cópias diárias, semanais, mensais e anuais de todos os dados dos serviços que presta. As cópias diárias são subscritas semanalmente, as cópias semanais são subscritas mensalmente, as cópias mensais são subscritas anualmente, as cópias anuais são guardadas 10 anos no mínimo.

A EDICOM cumpre com as medidas de segurança relativas à legislação em vigor em matéria de protecção de dados pessoais segundo se especifica no seu documento de segurança e todos as cópias de segurança estão cifradas.

O utilizador pode recuperar os seus dados de uma cópia de segurança segundo a política de cópia de segurança descrita anteriormente de acordo com as condições comerciais estipuladas a cada momento.

Segurança

A EDICOM compromete-se a manter as medidas de segurança lógicas e físicas necessárias para garantir a adequada prestação do serviço nas suas instalações, e a estar alinhado com os padrões de segurança vigentes a cada momento como, por exemplo, o ISO27001.



Em vigor desde setembro de 2013

www.edicomgroup.com

ESPAÑA

info_spain@edicomgroup.com
 Phone | +34 96 136 65 65
 | 902 119 228

FRANÇA

info_france@edicomgroup.com
 Phone | +33 (0) 820 360 330

ITÁLIA

info_italy@edicomgroup.com
 Phone | +39 02 0064 0402

USA

info_usa@edicomgroup.com
 Phone | +1 212 889 1909

MÉXICO

info_mexico@edicomgroup.com
 Phone | +52 55 52 12 15 66
 Phone D.F. | (55) 52 12 15 66

BRASIL

info_brazil@edicomgroup.com
 Phone | +55 (11) 3154-5100

ARGENTINA

info_argentina@edicomgroup.com
 info_chile@edicomgroup.com
 Phone | +54 (11) 5245 8410

INTERNATIONAL PHONES**

U.K. | +44 871 227 0028
 NEDERLAND | 0900 777 0020
 GERMANY | +49 1801 000 111
 PORTUGAL | +351 707 786 678

**Only for calls from the country indicated.