safetica

SLA de Suporte da Safetica

Visão geral do SLA de Suporte

Horário de atendimento: segunda a sexta-feira, das 06h00 às 22h00 UTC. Os chamados são avaliados de acordo com o horário comercial da região em que foram abertos.

O Standard Plus é fornecido diretamente pela Safetica, em vez de por meio de um parceiro, para clientes que adquirem sua licença Safetica diretamente.

Matriz de recursos

Categoria	Recurso	Standard (clientes indiretos)	Standard Plus (clientes diretos)	Silver	Gold
Autoatendimento e capacitação	**Base de conhecimento** Acesso a material avançado na Base de conhecimento	✓	✓	✓	✓
	Treinamento Safetica Treinamento ao vivo sobre o uso da Safetica	–	–	✓	✓
	eLearning Safetica Acesso a materiais de treinamento avançados	–	–	✓	✓
Canais de suporte	**Suporte telefônico** Suporte por telefone durante o horário comercial	Distribuidor + Revenda	Safetica (horário comercial)	Safetica (horário comercial)	Safetica (horário comercial)
	Suporte por e-mail Suporte baseado em chamados por e-mail/portal	Distribuidor + Revenda	Safetica (metas Standard)	Safetica (metas Silver)	Safetica (metas Gold)
	Suporte direto Acesso direto à equipe de suporte da Safetica	–	✓	✓	✓
Sucesso do cliente	**Contato dedicado** Customer Success Manager nomeado	–	–	CSM nomeado	CSM nomeado
	Verificações de integridade (Health checks) Revisão do ambiente e orientações de atualização	–	–	–	Regulares (conduzidas pelo CSM)
	Atendimento proativo Monitoramento proativo e revisões do ambiente, além de iniciativas de melhoria	–	–	–	Diretamente pela Safetica
Prestação de suporte	**Suporte de Nível 1** Análise do sistema, coleta de logs	Distribuidor + Revenda **	Diretamente pela Safetica	Diretamente pela Safetica *	Diretamente pela Safetica *
	Suporte de Nível 2 Análise avançada do sistema, casos de banco de dados	–	✓	✓	✓
Resposta a incidentes	**Prioridades P1–P4** Metas de resposta e de sessão remota por prioridade; consulte “Metas de Resposta e Resolução” abaixo				

✓ = incluído – = não incluído Texto = quem entrega
** Para clientes indiretos, o parceiro envolvido participa da prestação do suporte.*
*** O suporte de Nível 1 é conduzido pelo parceiro Safetica.*

©2026 Safetica Technologies Inc. | Proprietário e Confidencial

Metas de resposta e resolução

Todas as metas são medidas dentro da janela de cobertura da região em que o chamado foi aberto.

Prioridade	Meta	Standard	Standard Plus	Silver	Gold
P1 – Crítica **Sistema fora do ar, violação de segurança ou perda total da função de DLP**	Primeira resposta	8h	8h	6h	4h
	Sessão remota oferecida em até	2 dias úteis	2 dias úteis	1 dia útil	1 dia útil
P2 – Alta **Função principal comprometida, com impacto significativo na produtividade**	Primeira resposta	1 dia útil	1 dia útil	8h	6h
	Sessão remota oferecida em até	4 dias úteis	4 dias úteis	2 dias úteis	1 dia útil
P3 – Padrão **Problema parcial ou recurso não funcionando como esperado**	Primeira resposta	3 dias úteis	2 dias úteis	2 dias úteis	8h
	Sessão remota oferecida em até	Não garantida	Sob solicitação	Sob solicitação	Sob solicitação
P4 – Baixa **Dúvida ou solicitação: como fazer, configuração ou alteração**	Primeira resposta	4 dias úteis	3 dias úteis	2 dias úteis	1 dia útil
	Sessão remota oferecida em até	Não garantida	Não garantida	Não garantida	Sob solicitação

Horário de cobertura — P1 e P2: horário comercial em todos os níveis. P3 e P4: horário comercial da região do cliente.
O horário de cobertura não inclui feriados oficiais da República Tcheca e da Colômbia, quando o suporte pode ser limitado. Os feriados incluem: 1º de janeiro, 12 de janeiro, 23 de março, 2 de abril, 3 de abril, 6 de abril, 1º de maio, 8 de maio, 18 de maio, 4 de junho, 8 de junho, 15 de junho, 29 de junho, 6 de julho, 20 de julho, 7 de agosto, 17 de agosto, 28 de setembro, 12 de outubro, 28 de outubro, 2 de novembro, 16 de novembro, 17 de novembro, 8 de dezembro, 24 e 25 de dezembro.

Preços

Para obter informações sobre preços, entre em contato com seu parceiro local ou diretamente com a Safetica.

©2026 Safetica Technologies Inc. | Proprietário e Confidencial