



Regulamento de SLA de Atendimento

Por meio deste regulamento a ATELEX DO BRASIL TELECOMUNICAÇÕES, com sede na Rua Mourato Coelho, nº 798, 5º andar, Pinheiros – São Paulo/SP, inscrita no CNPJ sob o nº 25.180.927/0001-81 estabelece a partir da data de 01/07/2017 as seguintes condições para atendimento técnico e SLA de atendimento.

1.O atendimento corretivo ocorrerá mediante abertura de chamado via central de atendimento. A manutenção presencial será realizada em até 48 (quarenta e oito) horas e o atendimento à distância (acesso remoto) mediante as condições de acesso ao equipamento, podendo variar o prazo de 1h à 4hs com acesso direto a rede e/ou equipamento ou de 1h à 24hs sem acesso direto a rede e/ou equipamento;



Regulamento de SLA de Atendimento

2. Para manutenções presenciais e/ou remoto, o chamado deverá ser feito e atendido de segunda-feira à quinta-feira das 8hs às 18hs e sexta- feira das 08hs às 17hs; 12.4. Para manutenção remota (acesso remoto) será necessária a configuração para a liberação de acesso a rede através de IP Fixo (189.55.195.31) disponibilizado pela CONTRATADA;

3. Fica expressamente estabelecido que o CONTRATANTE somente arcará pelas despesas equivalentes à mão-de-obra, peças e materiais necessários ao reparo dos EQUIPAMENTOS, quando os danos causados decorrerem de mau uso, imperícia, imprudência, negligência, aquisição de vírus ou trojans ou invasões por hackers, por sua exclusiva culpa ou invasão de registros por falha de segurança interna de seus prepostos e/ou empregados.