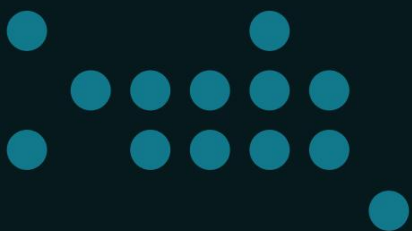




MODELO DE ATENDIMENTO

O funcionamento do suporte GOpliance

Abr/2025



Sumário

1.	Serviço de Atendimento	3
2.	Nível de Serviço (SLA)	3
3.	Tempo de resposta e atendimento	4
4.	Registro de Ocorrências (Incidentes)	4
5.	Classificação das ocorrências.....	6
6.	Papéis assumidos pelo cliente.....	6
7.	Papéis assumidos pelo Atendimento ao cliente.....	7
8.	Fluxo de atendimento para novas demandas.....	7
9.	Qualificação dos itens	8
10.	Controle de estoque de requisições	8
11.	Requisitos que estão fora do escopo do Service Desk	9
12.	Definições Gerais.....	9

1. Serviço de Atendimento

O Serviço de Atendimento ("Service Desk") ao cliente da Gopliance é prestado em dias úteis no período das 10:00 às 18:00 horas de acordo com o horário de Brasília.

As atividades de atendimento ao cliente dividem-se em duas etapas:

- **Suporte técnico:** atendimento remoto de profissional com especialização nos aplicativos Gopliance e nos conceitos de mercado, atuando no contato direto com o usuário que poderá ser feito por e-mail (colocar o e-mail) ou através da área de "ajuda" nos aplicativos Gopliance e deverá acionar a área de Sustentação caso seja identificada uma necessidade de correção no código fonte. A área é responsável por monitorar todas as solicitações até seu encerramento;
- **Sustentação:** atendimento de profissional técnico com especialização que irá fazer intervenções no código fonte de determinada solução; será acionado pelo Service Desk.

2. Nível de Serviço (SLA)

A Gopliance observará os níveis de serviço aqui definidos (Service Level Agreement ou "SLA") na prestação de serviço no que se refere à Licença de Software na modalidade SaaS, observado que tais níveis estarão sujeitos à indisponibilidade e níveis de desempenho, conforme os percentuais indicados.

- **Taxas de performance (Uptime):** A Gopliance garantirá a seguinte taxa de desempenho para o uso exclusivo de sua estrutura: noventa e nove por cento (99%) de Uptime no período de um mês em Dias Úteis.
- **Manutenção:** A Gopliance poderá, a seu critério, prestar Manutenção Programada e Manutenção de Emergência, conforme as disposições deste documento.
- **Serviço de suporte:** A equipe de suporte técnico da Gopliance estará disponível para prestar assistência ao Cliente. O atendimento ocorre de segunda a sexta-feira, das 10h00 às 18h00, em dias úteis, seguindo o calendário oficial do Brasil e do Estado de São Paulo. Os chamados serão contabilizados conforme o horário da solicitação.

3. Tempo de resposta e atendimento

Severidade	Descrição	Tempo de Primeira Resposta	Tempo de Atendimento / Resolução
Baixa	Pouco impacto na execução da tarefa, erros de ortografia, navegação de telas ou outros problemas de visualização	12 horas (úteis)	50 horas (úteis)
Normal	A função pode ser usada com restrições menores. Não é crítica para a realização de tarefas	8 horas (úteis)	40 horas (úteis)
Alta	A função pode ser usada com restrições severas. Pode ser necessária uma intervenção manual ou procedimento paliativo	6 horas (úteis)	16 horas (úteis)
Urgente	A função não pode ser usada e causa um impacto crítico nas operações dos usuários finais na execução da tarefa. Não há nenhum paliativo disponível ou está ocorrendo corrupção de dados.	2 horas (úteis)	6 horas (úteis)

4. Registro de Ocorrências (Incidentes)

A Gopliance oferece suporte técnico aos seus clientes por meio de e-mail (inserir e-mail) e da área de "Ajuda" nos aplicativos Gopliance. Todas as ocorrências registradas nesses canais serão devidamente documentadas, incluindo evidências enviadas pelo cliente, garantindo um atendimento ágil e eficiente.

Central de atendimento: A Central de Atendimento é o principal canal de comunicação entre o usuário e o Service Desk. Além do registro das ocorrências, o cliente poderá acompanhar a evolução do atendimento. Todas as solicitações serão analisadas e classificadas pela equipe de suporte nas seguintes categorias:

- a) Sustentação;

- b) Projetos;
- c) Consultoria e/ou treinamentos;
- d) Novas demandas;

Classificação de prioridades: No momento do registro, o cliente pode sugerir uma classificação de prioridade, contudo, a equipe de suporte avaliará a demanda e poderá ratificar ou ajustar essa priorização conforme a análise técnica.

Suspensão temporária: A Gopliance poderá suspender temporariamente o acesso ao Software e aos Serviços, a seu exclusivo critério, nos seguintes casos:

- a) Degradação ou instabilidade do Software;
- b) Emergências, eventos de Força Maior ou vulnerabilidades de segurança críticas;
- c) Ataques externos ou falhas técnicas além do controle razoável da Gopliance.

A Gopliance notificará o cliente previamente por escrito, sempre que possível. A empresa não terá qualquer responsabilidade ou obrigação perante o Cliente por quaisquer responsabilidades, perdas e danos ou lucros cessantes, ou perda de potenciais oportunidades de negócio possam surgir em relação à suspensão do acesso da Gopliance ao Software e aos Serviços.

Cooperação: O Cliente deverá corrigir imediatamente quaisquer erros, bugs ou falhas em seus sistemas operacionais e/ou softwares detectados, e que levem os sistemas do cliente a acessarem incorretamente ao Software e/ou Serviços, e notificar a Gopliance após a conclusão das ações corretivas.

Infraestrutura: O desempenho dos serviços depende da infraestrutura do cliente, incluindo conexão e disponibilidade da internet, redes internas, cabos e equipamentos, que não estão sob a responsabilidade e controle da Gopliance e são de responsabilidade exclusiva do Cliente.

- Não obstante qualquer disposição em contrário no Contrato e sem limitar qualquer outra disposição deste Contrato, qualquer representação feita pela Gopliance relativamente ao acesso, desempenho, velocidade, fiabilidade, disponibilidade, uso ou consistência do Software e Serviços da Gopliance é baseada em esforços comercialmente razoáveis; e
- Não é dada qualquer garantia em relação a qualquer nível mínimo no que diz respeito ao acesso, desempenho, velocidade, fiabilidade, disponibilidade, utilização ou consistência do Software e Serviços em relação à disponibilidade da internet, incluindo redes, instalações de cabos e equipamento que não estejam sob o controle da

Gopliance, mas a Gopliance concorda que envidará esforços comercialmente razoáveis para restaurar tal disponibilidade na medida do que estiver ao seu alcance.

Importância do Registro de Ocorrências: O registro de ocorrências pelos canais oficiais é essencial para um suporte eficiente e para a melhoria contínua das aplicações e processos da Gopliance. Sem esse registro, uma solicitação pode não ser corretamente encaminhada e resolvida pelas equipes responsáveis.

5. Classificação das ocorrências

- a) **Sustentação** – é a classificação dada aos problemas que ocorrem em produção, ou seja, itens que podem acarretar algum dano ao processo diário, caso não sejam atendidos dentro de um prazo determinado.
- b) **Projeto** – é a classificação dada aos problemas que ocorrem em homologação, ou seja, itens que ainda estão em processo de testes pelos usuários.
- c) **Consultoria e/ou treinamentos** – é o processo de capacitação e orientação de usuários para a melhor utilização da solução, garantindo que compreendam suas funcionalidades, melhores práticas e aplicabilidade no dia a dia. Além disso, a consultoria visa analisar as necessidades do cliente, identificar oportunidades de otimização e personalizar o uso do software para maximizar seus benefícios. Além disso, recebem esta classificação as ocorrências ligadas a dúvidas de utilização do dia a dia, auxílio na publicação ou cadastramento de materiais ou designação de audiência, dúvidas de parametrizações de comitês e semelhantes, extrações ou exportações de bases específicas que ainda não estejam com essa opção habilitada, reprocessamentos, dentro outros.
- d) **Nova Demanda** – é a classificação dada aos novos itens a serem desenvolvidos ou implementados ao sistema, como uma nova funcionalidade, ou seja, itens de change request, que precisam ser desenvolvidos conforme as especificações funcionais elaboradas pela Gopliance com respectiva elaboração de proposta contendo os investimentos e prazos de acordo com a complexidade da solicitação requerida e mediante aprovação do cliente.

6. Papéis assumidos pelo cliente

- a) **Usuário qualificado:** usuário que registrará qualquer ocorrência. Deve ter conhecimento do Aplicativo em uso e do fluxo operacional vigente.

- b) **Gestor de sustentação (RTB – Run the Bank):** técnico devidamente capacitado que fará a gestão das ocorrências abertas e garantirá o levantamento das evidências necessárias e da qualidade das mesmas. Deve ser capaz de participar do processo de priorização e classificação da urgência das ocorrências.

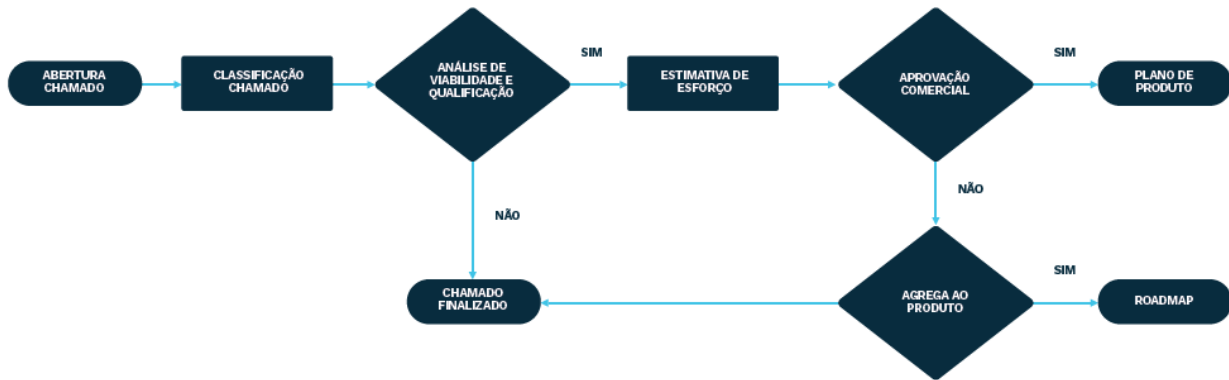
7. Papéis assumidos pelo Atendimento ao cliente

- a) **Analista de suporte de Service Desk → R1/R2/R3:** analista de negócios conhecedor da solução como um todo e especialista nos sistemas da Gopliance, bem como nos conceitos de mercado associados. Não terá especialização no processo operacional do cliente.
- b) **Analista de suporte de Sustentação → R1 (BUs):** analista de negócios ou técnico conhecedor da solução como um todo e especialista em algum sistema específico, possui condições de fazer intervenções no código fonte de determinada solução. Não terá especialização no cliente. Por outro lado, terá domínio completo de determinado produto.
- c) **Gestor de Atendimento (RTB – Run the Bank):** técnico devidamente capacitado que fará a gestão das ocorrências abertas e garantirá o pleno atendimento do SLA;
- d) **Gerente de contas (CRM):** Responsável por centralizar e acompanhar os itens classificados como nova demanda;
- e) **Produtos:** Responsável por ratificar ou retificar o entendimento de nova demanda e caso positivo dar continuidade aos processos de análise do item.

8. Fluxo de atendimento para novas demandas

Caso a ocorrência seja classificada como nova demanda o item entra para o backlog e é direcionado para análise de viabilidade funcional, técnica, qualificação e estimativa do esforço necessário para a realização do processo de desenvolvimento.

Baseado em diversos fatores, inclusive o esforço estimado para o desenvolvimento, é realizada uma tratativa comercial para viabilização da entrada da demanda no plano de produto, caso o item não seja aprovado comercialmente, mas a Gopliance entenda que agrega ao produto, o mesmo será incluído no roadmap.



9. Qualificação dos itens

- a) **Itens legais:** são aqueles claramente definidos por órgão regulador governamental com procedimentos e penalidades determinados;
- b) **Itens de mercado:** são aqueles estabelecidos por entidades de classe que, caso não cumpridos, resultem em penalidade ao cliente;
- c) **Práticas de mercado:** são processos praticados com frequência, mas que não incorrem em obrigatoriedade aos clientes;
- d) **Itens específicos:** têm sua origem em necessidades específicas de cliente.

10. Controle de estoque de requisições

- a) **Em desenvolvimento** – Itens presentes no escopo da release em desenvolvimento no momento;
- b) **Plano de produto** – Itens aprovados para planejamento nas próximas releases (elegíveis para desenvolvimento);
- c) **Roadmap** – Itens elegíveis para o plano de produto que agregam diferencial técnico-funcional ou serão custeados por clientes;
- d) **Backlog** – demais itens registrados.

11. Requisitos que estão fora do escopo do Service Desk

Salvo nos casos em que existir acordo ou proposta comercial estabelecendo condições específicas, não haverá plantão ou atendimento fora do período de suporte especificado anteriormente.

Não está previsto suporte à sustentação da solução com presença de analistas no ambiente do cliente. Porém, isso pode ser negociado em proposta adicional.

Caso exista algum problema de conexão de acesso remoto, caberá ao cliente repassar todas as evidências e informações disponíveis para os analistas de suporte.

12. Definições Gerais

Evento Excluído: Significa qualquer indisponibilidade ou problemas de desempenho do Software e dos Serviços que: (i) resultem dos sistemas, software, serviços, equipamentos ou tecnologia controlados ou operados pelo Cliente; (ii) resultem de ações ou inações do Cliente; (iii) sejam causados por um evento de Força Maior; (iv) resultem de sistemas, software, serviços, equipamentos e/ou tecnologia operados ou fornecidos por terceiros, incluindo, sem limitação, interface de programação de aplicações (APIs) de produção, interfaces voltadas para o usuário, serviço de autenticação forte do cliente (strong customer authentication), portais de desenvolvedores, ambientes de teste ou bloqueio de acesso ao Cliente por parte de terceiro, incluindo, mas não limitado à instituição financeira.

Manutenção de Emergência: Significa quaisquer mudanças críticas no sistema que não podem ser adiadas até a Manutenção Programada, incluindo, sem limitação, mudanças destinadas a resolver a inacessibilidade de uma funcionalidade crítica do Software ou a exposição de uma vulnerabilidade de segurança crítica. Se não forem tratadas em tempo hábil, tais questões poderão desestabilizar o Software e afetar o desempenho e a disponibilidade dos Serviços.

Manutenção Programada: Manutenções Programadas são (i) quaisquer manutenções realizadas em dias que não sejam considerados Dias Úteis e em horários que não horário comercial (08h às 17h); ou (ii) são as informadas pela Gopliance com antecedência de no mínimo 24 (vinte e quatro) horas.

Manutenção do Serviço de Nuvem: São manutenções realizadas pelo prestador do serviço de nuvem oferecido pela Gopliance na modalidade SaaS. A Gopliance deverá informar o Cliente sobre o recebimento de notificação do prestador do serviço de nuvem na modalidade SaaS, sobre (i) eventual indisponibilidade, total ou parcial, do ambiente de nuvem que possam afetar a prestação dos Serviços; e (ii) alterações na tecnologia da nuvem, incluindo, mas não se limitando a modificações, atualizações e upgrades.

Tempo de Primeira Resposta: Intervalo entre a abertura do chamado pelo Cliente e o primeiro contato por um especialista técnico da Gopliance.

Tempo de Atendimento: Tempo entre a abertura de ticket pelo Cliente e (1) o reestabelecimento, ainda que temporário e parcial, do funcionamento do Software; ou (2) o encaminhamento para manutenção. O Tempo de Atendimento não inclui tempo de manutenção ou correção do Software e/ou seu código fonte ou código objeto, o qual será determinado pela Gopliance caso-a-caso.

“Uptime”: Significa o tempo total em minutos que o Software está disponível e em pleno funcionamento no curso de qualquer mês menos o tempo da Manutenção Programada, Manutenção de Emergência, Manutenção do Serviço de Nuvem e qualquer Evento Excluído naquele mês.



www.gopliance.com.br