

Acordo de Nível de Serviço (SLA) da LatinoInsurance



Índice

Informações gerais:

- Alcance e Objetivos 3
- Infraestrutura do Serviço 3
- Prestação do Serviço 5

Escopo do serviço:

- Níveis de Atenção 6

Exclusões:

- Níveis de Exclusão7

Responsabilidades:

- Responsabilidades da LatinoInsurance 7
- Responsabilidades do Cliente8

INFORMAÇÕES GERAIS

O objetivo deste documento é apresentar os níveis de atenção do serviço e suporte oferecidos e compreendidos pelo interessado que busca uma relação colaborativa entre a LatinoInsurance e seus clientes.

O que é declarado aqui não substitui os processos e procedimentos atuais, a menos que está expressamente indicado neste documento.

ALCANCE E OBJETIVOS

O objetivo deste documento é garantir que todos os elementos que compõem o serviço sejam organizados para fornecer suporte e uso consistentes para nossos clientes.

Se busca com este documento:

- Fornecer uma referência clara da plataforma operacional associada à prestação dos seus serviços.
- Apresentar de forma clara e concisa a descrição da prestação de serviço ao cliente.
- Alinhar as expectativas esperadas do cliente sobre o suporte e prestação de serviços o que constitui a entrega real do serviço e suporte em tempo real.

A plataforma de operação da LatinoInsurance <https://web.latinoinurance.com> é composta por um conjunto de componentes computacionais (servidores de aplicativos, bancos de dados, balanceadores de carga, links de comunicação, redes, acesso à Internet, certificados de segurança, entre outros) ofertados por um provedor internacional de serviços de Data Center 365/7/24, continuamente auditados pela LatinoInsurance para a prestação de seus serviços.

INFRAESTRUTURA DE SERVIÇO

Na continuidade e operacionalidade de seus serviços, a LatinoInsurance considera ações e procedimentos que garantam a viabilidade e confiabilidade de sua infraestrutura tecnológica diante de uma crise e para garantir um nível adequado de seus serviços, mantém sua plataforma tecnológica de serviços com capacidade suficiente em uma nuvem privada virtual no Data Center (<https://www.reliable-site.net/data-center>) em Miami, Estados Unidos da América, gerenciada por um sistema Rackspace de alta disponibilidade.

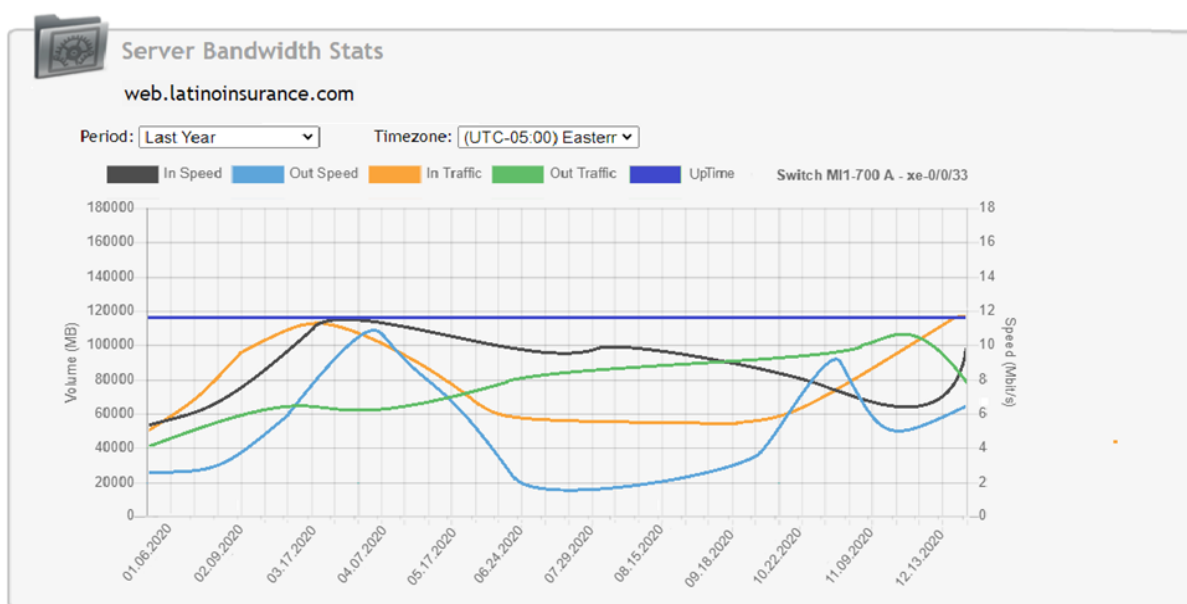
O Data Center possui as certificações para a prestação de seus serviços. Apoiado por uma infraestrutura física sólida e robusta que atende aos requisitos críticos internacionais exigidos, proporcionando redundância N+1 ou superior em componentes como geração de energia, refrigeração e condições ambientais, entre outros. Conta ainda com rígidos controles de segurança física e lógica, sistemas de detecção de incêndio, sistemas de monitoramento e controle, bem como o desenho de processos internos de gestão e operação, respaldados pelas melhores práticas internacionais que complementam seu abrangente modelo operacional.

Por sua vez, a gestão, controle e manutenção dos aplicativos, banco de dados e componentes da plataforma operacional dos serviços web.latinoinurance.com são executados pela LatinoInsurance através de profissionais especializados na

administração, assessoria e suporte das soluções de serviços para nossos clientes.

A plataforma operacional web (portal) da LatinoInsurance conta com o suporte e respaldo de especialistas técnicos por meio de seu provedor ReliableSite, que inclui acesso ao suporte Rackspace, 24 horas por dia, sete dias por semana, durante todo o ano, por meio de uma plataforma de ticketing e telefone, para questões técnicas, orientação operacional de alta disponibilidade. Isso permite que ações preventivas e corretivas sejam realizadas detectando rapidamente qualquer evento de alarme que ocorra nos sistemas que controlam o Data Center ou na plataforma de operação da LatinoInsurance no Data Center 24 horas por dia, sete dias por semana, 365 dias ao ano. Possui ferramentas de monitoramento e gerenciamento de última geração que permitem a mensuração da disponibilidade do serviço.

Abaixo estão as estatísticas de monitoramento do último ano fornecidas pelo nosso provedor ReliableSite.



Em velocidade: velocidade de entrada
 Velocidade de saída: Velocidade de saída
 No tráfego: tráfego de entrada
 Saída : Tráfego de saída
 Tempo de atividade: tempo de atividade

Para garantir a continuidade dos serviços, o planejamento oportuno de capacidades e cobrir as necessidades de cada cliente da LatinoInsurance, o modelo de atendimento no Data Center é complementado pela operação de plataformas de monitoramento de tecnologia avançada, exploração contínua de vulnerabilidade e gerenciamento automatizado de eventos em tempo real (notificação instantânea de potenciais problemas e/ou interrupções de serviço) para executar prontamente as atividades de remediação das plataformas operacionais, bem como atender e solucionar interrupções ou degradações na disponibilidade de serviços.

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

A LatinoInsurance possui uma plataforma de atendimento - web.latinoinurance.com - totalmente equipada com tecnologia de ponta que garante sua alta disponibilidade e conta com uma equipe de profissionais especializados no suporte e assessoria de seus processos que proporciona aos seus clientes um canal para a gestão do suporte e monitoramento do portal, com interação oportuna, confiável e confidencial em que podem atender e controlar todo o sistema por eles exigido.

Entre os elementos mais importantes que possui na prestação e garantia da continuidade dos seus serviços temos:

- **Tier1** (Analistas Financeiros): É o primeiro nível de suporte, trata da gestão especializada do portal para uso do cliente, com alto conhecimento de como são construídas as fórmulas, indicadores e dados, de como as informações são apresentadas pelo regulador.
- **Tier2** (Suporte de TI): É o segundo nível de suporte, e corresponde à área de TI, geralmente escalado através do Tier 1 e corresponde à solução de problemas ou falhas na Plataforma, componentes e BDD (Bancos de Dados)
- **Tier3** (Servidores): Corresponde ao nível mais alto da cadeia e está relacionado aos problemas de infraestrutura existentes, dimensionados pelo Tier2 e corresponde à solução de problemas de UpTime para o Fornecedor (ReliableSite).

ALCANCE DO SERVIÇO

O alcance do serviço considera o planejamento, configuração e habilitação do espaço de trabalho a ser utilizado pelo cliente na plataforma operacional web.latinoinurance.com dentro dos parâmetros acordados, buscando:

- Definir as contas de usuário, regras, perfis e recursos necessários que permitem estabelecer acesso à informação.
- Fornecer treinamento no uso da ferramenta (inicial e sob demanda) para cada uma das opções, módulos e/ou relatórios.
- Apoio na aquisição de conhecimento da estrutura da informação disponibilizada pelo regulador de cada país.
- Explicar a construção e análise dos índices financeiros ou indicadores da LatinoInsurance.
- Apoio na construção de relatórios e índices customizados que o cliente solicita.
- Fornecer e informar a disponibilidade de períodos de cada país.
- Gerar relatórios padrão e informar sua disponibilidade para download do cliente.

NÍVEIS DE CUIDADO

Para os termos deste documento, chama-se "Incidente" tudo aquilo que for diferente do comportamento normal do serviço do portal, onde sua atenção busca

restabelecer a condição de funcionamento normal o quanto antes.

A LatinoInsurance responderá às solicitações de incidentes enviadas pelo cliente por meio de seu primeiro contato Tier1 (Analistas Financeiros) dentro dos prazos apropriados. Todas as solicitações decorrentes desses serviços devem ser feitas diretamente à LatinoInsurance e a mesma encaminhará o caso conforme necessário internamente ou para seus provedores de serviços de Data Center, se aplicável.

Gravidade	Definição	Nível inicial de atendimento
Urgente	Indispensável para a continuidade do serviço. Adequação da configuração ou mudança crítica para restabelecer o serviço.	Menor ou igual a 2 horas
Alto	É solicitado para atender necessidades consideradas urgentes, mas não indispensáveis para a continuidade do serviço.	Menor ou igual a 8 horas úteis ou 1 dia útil
Normal	Considerado desta forma por fazer parte do cotidiano das atividades operacionais. Não é essencial para a continuidade do serviço e não requer urgência, pois são requisitos planejados.	Menor ou igual a 24 horas úteis ou 3 dias úteis
Curto	Considerado desta forma por ser uma atividade que leva muito tempo para desenvolver e/ou foi planejada sob a premissa de ter um prazo de entrega entre 3 a 5 dias úteis. Efeito de baixo impacto no serviço ou em alguns de seus componentes, o que causa degradação na disponibilidade do serviço.	Menor ou igual a 40 horas úteis ou 5 dias úteis

Os tempos de resposta indicados acima se aplicam durante o horário normal de expediente das 9h às 18h (GMT - 5) para o Equador.

A LatinoInsurance possui seu provedor de serviços de Data Center (ReliableSite) para o caso de suporte em sua infraestrutura, possui os seguintes níveis de serviço para tratamento de interrupções, monitoramento de alertas e/ou solicitações de suporte enviados, que são publicados em seu site.

EXCLUSÕES

NÍVEIS DE EXCLUSÃO

A prestação dos serviços oferecidos pela LatinoInsurance aos seus clientes será realizada em espírito de colaboração mútua em todos os momentos para preservar a continuidade operacional do serviço, onde em caso de problema, a LatinoInsurance fará todo o possível para resolver a situação de forma oportuna. Incidentes e/ou requisitos que surjam durante a prestação deste serviço são excluídos do atendimento quando:

- O problema foi causado pelo uso de equipamentos, softwares, componentes de rede, segurança ou comunicações ou outros que são de propriedade ou não do cliente e **não são** parte integrante desta plataforma operacional.
- O problema foi causado pelo uso indevido de equipamentos, softwares, componentes de rede, segurança ou serviço(s), entre outros, de forma não recomendada para o uso do web.latinoinurance.com.
- O cliente fez alterações não autorizadas na configuração estabelecida em seu espaço de trabalho para a prestação deste serviço.
- O cliente impediu que a LatinoInsurance ou seus provedores de serviços de Data Center realizassem as tarefas de manutenção e atualização necessárias.
- O problema foi causado por um sistema, aplicativo ou software ou outros serviços externos à LatinoInsurance e não foi suportado.

A prestação deste serviço não se aplica em circunstâncias que possam razoavelmente ser consideradas fora do controle da LatinoInsurance, por exemplo: inundações, guerras, catástrofes naturais, atos de qualquer entidade governamental, insurreição, greve ou tumulto, pandemia ou atos de outros. Da mesma forma, se o cliente violar seu contrato com a LatinoInsurance por qualquer motivo que viole qualquer uma das cláusulas deste documento.

RESPONSABILIDADES

RESPONSABILIDADES DA LATINOINSURANCE:

- Manter a plataforma operacional web.latinoinurance.com, garantindo que o serviço e a plataforma estejam disponíveis para o cliente.
- Responder em tempo hábil aos requisitos e dar suporte às solicitações feitas pelo cliente.
- Tomar medidas para escalar e resolver problemas de maneira oportuna e apropriada.
- Manter uma boa comunicação com o cliente em todos os momentos.

RESPONSABILIDADES DO CLIENTE:

- Fazer uso adequado do portal e conforme fornecido pelo serviço.
- Notificar de maneira oportuna as situações ou problemas relacionados com este serviço.
- Quando for necessário fornecer à LatinoInsurance acesso a

equipamentos, softwares e/ou serviços para fins de replicação de incidentes, prevenção de falhas ou outros para lidar com a normalidade do serviço.