

ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (SLA)

Documento complementar às Condições Gerais de Adesão e Termos de Uso da Nvoip

Este Acordo de Nível de Serviço ("SLA") complementa as Condições Gerais de Adesão e Termos de Uso ("Contrato") celebrado entre a **NVOIP PLATAFORMA DE COMUNICAÇÃO LTDA.** ("**NVOIP**" ou "**CONTRATADA**") e o **CLIENTE**, e detalha as obrigações de disponibilidade e de suporte técnico previstas no item 13.2 do Contrato. Ele define a disponibilidade mínima dos serviços, como ela é medida, as regras dos créditos de serviço do plano Enterprise e os prazos de primeira resposta do suporte técnico. O aceite deste SLA é registrado na Plataforma Nvoip, com a versão e a data aceitas. Os termos com inicial maiúscula têm o significado dado no Contrato.

1. ABRANGÊNCIA

1.1. Este SLA cobre os seguintes componentes da Plataforma Nvoip, operados pela própria **NVOIP** ("Componentes Cobertos"):

Componente	O que está coberto
Painel e aplicativos	Acesso ao painel web e aos aplicativos oficiais da Nvoip para entrar na conta e usar as funções contratadas.
Telefonia	Registro de ramais SIP, originação e recebimento de chamadas na rede da NVOIP, URA, filas e gravação, até o ponto de interconexão com as operadoras.
API Nvoip	Recebimento e processamento de requisições pela API pública da Nvoip.
Atendimento (chat)	Acesso ao módulo de Atendimento da Nvoip: caixa de entrada, distribuição, resposta e histórico das conversas, na parte operada pela NVOIP.

1.2. **Fornecedores Externos.** Parte dos serviços depende de terceiros que a **NVOIP** não controla ("Fornecedores Externos"), entre eles: (a) operadoras de telecomunicações e prestadoras de interconexão, inclusive rotas, completamento e qualidade das chamadas fora da rede da **NVOIP**, números, portabilidade e SMS; (b) provedores de nuvem, data center, conectividade e proteção de tráfego; (c) Meta (WhatsApp, Instagram e Messenger) e demais canais de mensagens; (d) provedores de e-mail, de inteligência artificial e de meios de pagamento; e (e) integrações, conectores e sistemas de terceiros. Para esses serviços, o SLA cobre apenas a parte operada pela **NVOIP**: o recebimento do pedido pela Plataforma Nvoip e o encaminhamento ao fornecedor. A falha de Fornecedor Externo não conta como Indisponibilidade (item 6.1) e não gera crédito, mas o suporte da **NVOIP** continua, nos termos do item 5.5. Assim, por exemplo, a entrega de mensagens pelo WhatsApp depende da Meta, enquanto o módulo de Atendimento que recebe e organiza essas conversas é Componente Coberto (item 1.1).

1.3. Funcionalidades identificadas como beta, piloto, prévia ou teste não estão cobertas.

1.4. Este é um SLA único da Plataforma Nvoip: as mesmas metas e regras valem para todos os Componentes Cobertos, mas cada componente é medido e apurado separadamente. A Indisponibilidade de um componente não altera a apuração dos demais.

2. METAS DE DISPONIBILIDADE

Plano	Disponibilidade mensal mínima	Créditos de serviço
Free, Startup e Basic	99,5% (noventa e nove inteiros e cinquenta centésimos por cento)	Não (item 2.3)
Pro	99,7% (noventa e nove inteiros e setenta centésimos por cento)	Não (item 2.3)
Enterprise	99,7%, salvo meta superior definida na proposta comercial ou em aditivo contratual específico (itens 5.7 e 5.7.1 do Contrato)	Sim, quando previstos no aditivo contratual específico (item 4)

2.1. A meta é apurada por mês civil, separadamente para cada Componente Coberto.

2.2. Para referência, 99,5% equivalem a cerca de 3 horas e 36 minutos de indisponibilidade num mês de 30 dias, e 99,7% a cerca de 2 horas e 10 minutos.

2.3. Nos planos Free, Startup e Basic, a meta de 99,5% corresponde ao compromisso de disponibilidade do item 13.2 do Contrato. Nos planos Free, Startup, Basic e Pro, as metas são medidas e publicadas pelas regras deste SLA, mas não geram créditos de serviço.

3. MEDIÇÃO

3.1. **Disponibilidade mensal** = (minutos do mês – minutos de Indisponibilidade) ÷ minutos do mês × 100. Os períodos excluídos no item 6 não contam como Indisponibilidade.

3.2. **Indisponibilidade** é o período em que um Componente Coberto fica inacessível ou não executa sua função principal para o **CLIENTE** por mais de 5 (cinco) minutos consecutivos, confirmado pelo monitoramento da **NVOIP** ou por chamado aberto pelo **CLIENTE** e validado pela **NVOIP**. A Indisponibilidade termina quando o componente volta a funcionar.

3.3. **Medição oficial:** a **NVOIP** mantém um sistema próprio de medição que testa cada Componente Coberto a cada minuto, de ponta a ponta: o acesso ao painel e ao seu serviço interno, o login central (emissor de identidade e estado das sessões), o atendimento da API pública, a sinalização SIP da telefonia, o estado dos servidores de telefonia e URA e o serviço do módulo de Atendimento. Cada teste é repetido antes de registrar falha. A cada 5 (cinco) minutos, a medição também completa uma chamada de teste entre dois ramais dedicados, com áudio nos dois sentidos. Os mesmos testes, exceto o estado interno dos servidores, também são feitos a partir de pontos de observação externos, situados em locais, provedores e regiões diferentes dos que hospedam a Plataforma Nvoip.

3.4. Cada sequência de falhas com mais de 5 (cinco) minutos consecutivos gera um registro de incidente, com início, fim, componente e descrição. O registro indica a origem da falha (**NVOIP**, Fornecedor Externo ou **CLIENTE**) e a evidência usada, como protocolo, comunicado ou página de status do fornecedor. O incidente é classificado como incluído na apuração ou excluído pelos motivos do item 6, sempre com a justificativa registrada; enquanto não é classificado, conta como Indisponibilidade.

3.5. Uma falha vista apenas pelos pontos de observação externos conta como Indisponibilidade quando confirmada, no mesmo minuto, por pelo menos 2 (dois) desses pontos. A falha vista por um único ponto externo é registrada como degradação e não conta como Indisponibilidade, salvo se confirmada pelo monitoramento interno ou por chamado do **CLIENTE** (item 3.2). Os minutos em que nenhum ponto consegue testar um componente (por exemplo, falha do próprio sistema de medição) não contam como disponibilidade nem como Indisponibilidade; a Indisponibilidade comprovada por chamado do **CLIENTE** nesses minutos é apurada pelo item 3.2.

3.6. Os registros da medição oficial são a referência para a apuração, sem prejuízo de o **CLIENTE** apresentar evidências próprias no pedido de crédito. O estado dos serviços e os incidentes também são publicados na página de status (status.nvoip.com.br).

3.7. A **NVOIP** gera, no primeiro dia de cada mês, o relatório de disponibilidade do mês anterior, com a disponibilidade de cada Componente Coberto e a lista de incidentes e suas classificações. Clientes dos planos Pro e Enterprise podem pedir o relatório.

4. CRÉDITOS DE SERVIÇO (PLANO ENTERPRISE)

4.1. Os créditos de serviço são exclusivos do plano Enterprise e só são devidos quando o aditivo contratual específico do **CLIENTE** os prever (itens 5.7 e 5.7.1 do Contrato). Nesse caso, salvo regra diferente no aditivo, se a disponibilidade mensal de um Componente Coberto **utilizado pelo CLIENTE** (item 4.3) ficar abaixo da meta de 99,7%, o **CLIENTE** terá direito a crédito de serviço calculado sobre o Valor Mensal de Referência, conforme as faixas abaixo:

Disponibilidade mensal apurada	Crédito de serviço
de 99,5% até menos de 99,7%	5%
de 99,0% até menos de 99,5%	10%
de 98,0% até menos de 99,0%	20%
menos de 98,0%	30%

4.2. **Valor Mensal de Referência** é a soma das assinaturas recorrentes pagas pelo **CLIENTE** no mês da Indisponibilidade (planos de usuários, números e canais). Assinaturas anuais ou plurianuais entram pelo valor proporcional ao mês. Não entram consumo (minutos, SMS, mensagens de WhatsApp, recursos de IA), recargas, créditos pré-pagos, ativação, implantação, tributos e serviços de terceiros.

4.3. **Crédito só pelo componente afetado e utilizado:** cada Componente Coberto gera crédito apenas pela sua própria disponibilidade e apenas para o **CLIENTE** que o utilizou no mês, conforme os registros da **NVOIP**: Painel e aplicativos, ao menos um acesso de usuário da conta; Telefonia, ao menos um ramal registrado, chamada ou número ativo da conta; API Nvoip, ao menos uma requisição autenticada da conta; Atendimento, ao menos um canal ou atendimento ativo da conta. A Indisponibilidade de um componente que o **CLIENTE** não utiliza não gera crédito.

4.3.1. Quando mais de um componente utilizado pelo **CLIENTE** ficar abaixo da meta no mesmo mês, vale a maior faixa entre eles, sem soma. O total de créditos de um mês não passa de 30% (trinta por cento) do Valor Mensal de Referência.

4.4. **Como pedir:** o **CLIENTE** abre chamado no suporte em até 30 (trinta) dias corridos após o fim do mês, informando os períodos afetados. A **NVOIP** responde em até 10 (dez) dias úteis. Concedido, o crédito é lançado como abatimento na próxima renovação ou como saldo na conta, a critério da **NVOIP**. O crédito não é convertido em dinheiro, salvo no encerramento previsto no item 4.6.

4.5. Os créditos deste SLA são a compensação pela Indisponibilidade dos Componentes Cobertos, ressalvados os direitos que a lei não permita afastar.

4.6. **Descumprimento reiterado:** no plano Enterprise, se a disponibilidade de um mesmo Componente Coberto utilizado pelo **CLIENTE** ficar abaixo de 98,0% em 3 (três) meses consecutivos ou em 4 (quatro) meses dentro de 12 (doze), o **CLIENTE** poderá encerrar a assinatura sem multa ou fidelidade, com reembolso proporcional dos valores pagos antecipadamente e não utilizados (item 11.5 do Contrato).

4.7. **Início dos créditos:** os créditos do item 4 e o direito do item 4.6 valem para a Indisponibilidade ocorrida a partir do 1º (primeiro) dia do mês seguinte a 3 (três) meses civis completos de medição oficial (item 3.3). Com a medição oficial iniciada em 23/10/2026, valem a partir de 01/02/2027. Até lá, as metas do item 2 continuam valendo e os relatórios mensais são gerados normalmente, sem gerar crédito.

5. SUPORTE TÉCNICO

5.1. O suporte é prestado pelos canais do serviço aderido (e-mail, chat, WhatsApp ou telefone), em horário comercial: das 9h às 18h, de segunda a sexta-feira, exceto feriados nacionais (horário de Brasília). Os prazos de primeira resposta são contados em horas úteis dentro desse horário. Chamados abertos fora do horário são atendidos a partir do início do próximo período útil. O prazo de referência para solução é uma previsão de tratamento e não gera crédito; quando a solução depender de nova versão da Plataforma Nvoip ou de Fornecedor Externo, a **NVOIP** informa nova previsão no chamado.

Gravidade	Definição	Primeira resposta: Free, Startup e Basic	Primeira resposta: Pro e Enterprise	Prazo de referência para solução
Crítica	Componente Coberto parado para toda a conta, sem contorno	até 4 horas úteis	até 1 hora útil	Atuação contínua no horário de atendimento até restabelecer o serviço ou oferecer contorno, com atualizações ao CLIENTE .
Alta	Função principal parada ou degradada para parte da conta	até 8 horas úteis	até 4 horas úteis	Atuação prioritária, com contorno assim que possível.
Média	Falha em função secundária, ou com contorno, sem parar a operação	até 8 horas úteis	até 8 horas úteis	Free, Startup e Basic: até 15 (quinze) dias úteis. Pro e Enterprise: até 5 (cinco) dias úteis.
Baixa	Dúvida, solicitação, ajuste sem impacto na operação ou pedido de melhoria	até 8 horas úteis	até 8 horas úteis	Free, Startup e Basic: até 30 (trinta) dias úteis. Pro e Enterprise: até 20 (vinte) dias úteis. Pedido de melhoria ou de nova funcionalidade não tem compromisso de entrega.

5.2. Classificação: a gravidade é definida pelo impacto na operação do **CLIENTE**, conforme a lista do item 5.3, e não pela urgência percebida. O **CLIENTE** pode indicar a gravidade ao abrir o chamado; a **NVOIP** confirma na triagem e, se reclassificar, registra o motivo no chamado e informa o **CLIENTE**, que pode contestar pelo mesmo chamado. Situação fora da lista é classificada pelo item mais parecido. A gravidade muda se o impacto mudar, por exemplo quando a falha se agrava ou quando há contorno.

5.3. Lista de referência:

Crítica (Componente Coberto parado para toda a conta, sem contorno):

- (a) nenhum usuário da conta consegue entrar no painel nem nos aplicativos;
- (b) nenhum ramal da conta registra, ou nenhuma chamada da conta é originada ou recebida na rede da **NVOIP**;
- (c) a URA ou as filas da conta não atendem nenhuma chamada;
- (d) a API pública recusa ou não responde nenhuma requisição autenticada da conta;
- (e) o módulo de Atendimento não abre, ou não recebe nem envia nenhuma conversa, na parte operada pela **NVOIP**.

Alta (função principal parada ou degradada para parte da conta):

- (a) parte dos usuários ou dos ramais sem acesso, sem registro ou sem completar chamadas;
- (b) chamadas com áudio mudo, picotado ou derrubadas de forma recorrente, com origem na rede da **NVOIP**;
- (c) gravações de chamadas deixando de ser geradas;
- (d) falhas intermitentes de login ou erro em parte das requisições à API;
- (e) distribuição de chamadas ou de conversas falhando para parte dos agentes.

Média (falha em função secundária, ou com contorno, sem parar a operação):

- (a) erro em relatório, painel de indicadores, filtro, exportação ou download de gravação;
- (b) configuração que não salva, mas pode ser feita por outro caminho ou pelo suporte;
- (c) falha em notificação ou em recurso acessório;
- (d) lentidão sem indisponibilidade.

Baixa (sem impacto na operação):

- (a) dúvida de uso ou de configuração;
- (b) pedido de configuração, de alteração de cadastro ou de relatório;
- (c) erro visual ou de texto que não impede o uso;
- (d) pedido de melhoria ou de nova funcionalidade.

5.4. Os prazos de primeira resposta não se aplicam a solicitações comerciais e financeiras, que seguem o atendimento ao cliente.

5.5. **Problemas de Fornecedores Externos ou do CLIENTE:** quando a causa estiver em Fornecedor Externo (item 1.2), a **NVOIP** responde nos prazos do item 5.1, abre o caso no fornecedor, informa o protocolo quando houver e acompanha até o encerramento, mas o prazo de solução depende do fornecedor e não é coberto por este SLA. Quando a causa estiver na rede, nos equipamentos ou nas configurações do **CLIENTE** (item 6.1, alínea “d”), a **NVOIP** orienta o **CLIENTE**, sem prazo de solução.

5.6. O plano Enterprise conta com executivo de contas, canal de atendimento dedicado e horário estendido de atendimento, inclusive atendimento 24 horas para incidentes de gravidade crítica quando contratado, com horários, canais e prazos definidos na proposta comercial ou em aditivo contratual específico. Os demais planos seguem o horário do item 5.1.

6. EXCLUSÕES

6.1. Não contam como Indisponibilidade:

- (a) **Manutenção preventiva recorrente:** rotinas automáticas de manutenção dos servidores, feitas em horário de baixo uso, preferencialmente de madrugada (horário de Brasília), com interrupção de poucos minutos;
- (b) **Manutenção programada:** avisada com pelo menos 48 (quarenta e oito) horas de antecedência pela Plataforma Nvoip, e-mail ou página de status, feita preferencialmente entre 00h00 e 06h00 (horário de Brasília) e limitada a 8 (oito) horas por mês;
- (c) **Manutenção emergencial** para corrigir falha de segurança ou risco iminente à plataforma, comunicada assim que possível;
- (d) falhas da rede, internet, provedor de acesso, NAT, firewall, equipamentos, softwares, aplicativos, credenciais ou configurações do **CLIENTE** ou de terceiros por ele contratados, nos termos do item 14.1 do Contrato;
- (e) falhas de Fornecedores Externos (item 1.2), inclusive de operadoras de telecomunicações e de interconexão com operadoras não parceiras (item 14.3 do Contrato);
- (f) indisponibilidade de provedor de nuvem, data center, conectividade ou proteção de tráfego, confirmada pelo próprio provedor em página de status ou comunicado oficial, enquanto durar o incidente do provedor;
- (g) bloqueio, suspensão ou limitação aplicados conforme o Contrato, inclusive por inadimplência, saldo insuficiente, suspeita de fraude, uso indevido ou exigência de autoridade, operadora ou fornecedor;
- (h) uso acima dos limites do plano ou em desacordo com a documentação e as recomendações técnicas da **NVOIP**;
- (i) ataques de negação de serviço ou outros eventos que, mesmo com as proteções adotadas pela **NVOIP**, superem a capacidade razoável de mitigação;
- (j) caso fortuito ou força maior (item 15.7 do Contrato).

7. DISPOSIÇÕES GERAIS

7.1. A **NVOIP** pode atualizar este SLA, publicando a nova versão com aviso prévio de 30 (trinta) dias. A atualização não reduz as metas nem os créditos durante o período já pago de assinaturas anuais ou plurianuais.

7.2. A proposta comercial ou o aditivo contratual específico do plano Enterprise pode estabelecer metas, créditos, gravidades, horários e canais diferentes, que prevalecem sobre este SLA no que regularem expressamente (item 5.7.1 do Contrato).

7.3. Este SLA fica disponível em versão datada no site da **NVOIP** e na Plataforma Nvoip, onde o aceite do **CLIENTE** é registrado com a versão e a data.

7.4. Este SLA não altera as demais disposições do Contrato. Havendo conflito, prevalece o Contrato, salvo no que este SLA for mais favorável ao **CLIENTE**.