



Solución push-to-talk

DOCUMENTACIÓN INSTITUCIONAL Y CONTRACTUAL

SLA de Soporte y Disponibilidad corePTT

Medición, prioridades, atención, mantenimiento y créditos

Plataforma corePTT

Cumplimiento normativo y gobernanza
Seguridad y protección de datos

09

Gobernanza corePTT

Revisión 1.3 • 14 de octubre de 2026

sales@coreptt.com

COREPTT TECNOLOGIA LTDA

CNPJ 69.599.966/0001-93 • Campinas SP

Revisión 1.3 | 14 de octubre de 2026

BORRADOR PARA REVISIÓN JURÍDICA

SLA de Soporte y Disponibilidad corePTT

Medición, prioridades, atención, mantenimiento y créditos

Proveedor responsable	COREPTT TECNOLOGIA LTDA
Nombre comercial	COREPTT TECNOLOGIA
CNPJ	69.599.966/0001-93
Domicilio social	Rua Comendador Torlogo Dauntre, nº 74, sala 1207, Cambuí, Campinas/SP, CEP 13025-270
Comercial y contratación	sales@coreptt.com
Teléfono registrado	(11) 9839-0601
Asuntos jurídicos privacidad e integridad	legal@coreptt.com
Marca y plataforma	corePTT
Revisión	1.3
Fecha de revisión	14 de octubre de 2026

Este SLA define la medición y el soporte de los servicios comerciales de pago corePTT. Las metas solo se aplican a los componentes y al plan cumplimentados y aceptados en la Orden antes de la activación; la evaluación gratuita de 7 días se rige por su propio acuerdo y no forma parte de las metas ni de los créditos comerciales.

Identificación del proveedor

El PROVEEDOR es COREPTT TECNOLOGIA LTDA, nombre comercial COREPTT TECNOLOGIA, inscrito en el CNPJ con el nº 69.599.966/0001-93, con domicilio social en Rua Comendador Torlogo Dauntre, nº 74, sala 1207, Cambuí, Campinas/SP, CEP 13025-270.

Comercial y contratación: sales@coreptt.com. Teléfono registrado: (11) 9839-0601. Asuntos jurídicos, privacidad, integridad y seguridad: legal@coreptt.com.

El PROVEEDOR es la persona jurídica responsable de los compromisos que asuma en los instrumentos corePTT. El CLIENTE y los representantes de ambas partes se identificarán en el instrumento aplicable, con facultades para aprobar el alcance y firmar.

1 Objeto

Este SLA define la disponibilidad y el soporte de los componentes alojados y administrados por el PROVEEDOR que se seleccionen en la Orden. Los servicios profesionales, equipos, aplicaciones de terceros, operadores y el entorno del CLIENTE solo quedan incluidos en el SLA cuando exista una meta expresa.

2 Planes

Plan	Cobertura estándar	Meta mensual indicativa
Esencial	días hábiles de 8h a 18h en horario de Brasilia	99,5 por ciento
Operativo	P1 en régimen 24 por 7 y demás prioridades en días hábiles	99,9 por ciento
Personalizado	según la Orden de Contratación	según la Orden de Contratación

El plan, los componentes, las metas, los puntos e intervalos de medición, los horarios, canales y contactos deberán seleccionarse y aceptarse antes de la activación comercial. Un porcentaje indicativo sin selección no constituye un compromiso automático. Si no se contrata un SLA de disponibilidad, se señalará expresamente en la Orden, sin excluir los deberes de diligencia, seguridad y cumplimiento de la legislación.

3 Servicio disponible

Un componente se considera disponible cuando los usuarios autorizados pueden ejecutar su función principal desde los puntos de medición definidos. Una degradación parcial puede tratarse como indisponibilidad proporcional cuando impida una parte sustancial de la función contratada.

4 Cálculo

Disponibilidad mensual (%) = ((tiempo elegible menos indisponibilidad computable) / tiempo elegible) × 100. El cálculo se realizará por componente y entorno, en el período y la zona horaria definidos en la Orden, sobre la base de los puntos y registros de medición acordados. Las exclusiones deben estar previstas y ser demostrables y cuantificadas. Si el tiempo elegible es cero, el informe indicará la ausencia de un período medible y no asignará un porcentaje ficticio. La degradación parcial seguirá el criterio aprobado para la función contratada.

5 Exclusiones

- mantenimiento programado dentro del límite contratado;
- acción u omisión demostrable del CLIENTE, usuario, integración o tercero bajo su gestión, en la medida en que haya causado el evento;
- fallo comprobado de dispositivo, red local, internet, operador o proveedor fuera del alcance gestionado, si el PROVEEDOR no ha contribuido y cumple con el diagnóstico, la comunicación y el escalamiento;
- suspensión legítima por seguridad, uso indebido, orden de una autoridad o incumplimiento de pago;
- fuerza mayor y ataque de gran escala que no pudiera evitarse mediante una medida razonable;
- funcionalidad beta, demostración, prueba de concepto o versión sin compromiso de producción;
- evento sin evidencia suficiente tras la investigación conjunta; la ausencia de una alerta en el monitoreo del PROVEEDOR no invalida, por sí sola, la evidencia fiable presentada por el CLIENTE.

6 Mantenimiento

Las ventanas y el límite mensual del mantenimiento excluido se cumplimentarán en la Orden; sin un límite contratado, el tiempo de mantenimiento no se excluirá automáticamente. El mantenimiento programado se comunicará con al menos 48 horas de antelación, salvo un plazo expresamente aceptado. Podrá efectuarse mantenimiento de emergencia sin aviso previo para contener un riesgo, comunicando la causa,

el impacto y la conclusión tan pronto como sea posible; su exclusión del cálculo dependerá de los criterios expresamente acordados.

7 Prioridades

Prioridad	Criterio	Ejemplo
P1 crítica	servicio principal no disponible para una operación relevante, sin alternativa razonable	entorno de producción inaccesible para la mayoría de los usuarios
P2 alta	función importante degradada o no disponible, con alternativa limitada	grupo o consola relevante afectado
P3 media	impacto limitado, sin interrupción sustancial de la operación	fallo aislado o rendimiento reducido
P4 baja	consulta, solicitud, ajuste o mejora	configuración, orientación o solicitud futura

8 Metas de atención

Prioridad	Primera respuesta	Actualización	Meta de solución provisional
P1	30 minutos en el plan Operativo	cada 2 horas	4 horas cuando sea técnicamente viable
P2	2 horas hábiles	diaria en día hábil	1 día hábil cuando sea técnicamente viable
P3	8 horas hábiles	según el avance	planificación en un plazo de hasta 3 días hábiles
P4	2 días hábiles	cuando haya una decisión	según la cola y el alcance

Las metas comienzan con la recepción de la solicitud por el canal contratado y de la información mínima indispensable para el diagnóstico. La falta de información no esencial no retrasará injustificadamente el cómputo. Los plazos corresponden a la primera respuesta, la actualización y la solución provisional, según la tabla seleccionada, y no constituyen una garantía ilimitada de resolución. Las sustituciones de la tabla deberán constar por escrito y aceptarse en la Orden.

9 Apertura de una solicitud

El CLIENTE debe informar del entorno, usuarios afectados, inicio, impacto, pasos para reproducir el problema, evidencias y contacto disponible. Las solicitudes P1 deben abrirse mediante el canal de emergencia del plan, además del registro escrito. Una solicitud duplicada no acelera la atención y podrá consolidarse.

10 Clasificación y escalamiento

La prioridad inicial puede revisarse después del diagnóstico. Cualquier discrepancia se explicará al contacto del CLIENTE. Un incidente crítico se escalará al responsable de operaciones del PROVEEDOR; los asuntos de seguridad o datos también seguirán el proceso del DPA.

11 Obligaciones del CLIENTE

El CLIENTE mantendrá contactos de guardia, concederá acceso seguro, conservará evidencias y realizará pruebas razonables. El cómputo solo podrá pausarse durante una espera indispensable de información, acceso, aprobación o prueba bajo responsabilidad del CLIENTE, con justificación, registro del inicio y fin y comunicación de la reanudación. La pausa no modifica los plazos legales de privacidad ni las obligaciones de mitigación que puedan cumplirse.

12 Monitoreo e informe

El PROVEEDOR utilizará monitoreo propio o de un proveedor compatible con el componente. Las mediciones del CLIENTE se considerarán cuando sean reproducibles. Cuando se contrate, se proporcionará un informe mensual con disponibilidad, incidentes relevantes, mantenimiento y créditos aplicables.

13 Créditos

Disponibilidad del componente	Crédito sobre la cuota mensual elegible
igual o superior a la meta	sin crédito
hasta 0,5 puntos porcentuales por debajo de la meta	5 por ciento
más de 0,5 y hasta 2 puntos por debajo	10 por ciento
más de 2 puntos por debajo	20 por ciento

El crédito de SLA se aplica a la cuota mensual recurrente elegible del componente afectado, excluidos equipos, conectividad, servicios profesionales y tributos, con un límite del 20% en el mes, salvo una regla distinta escrita en la Orden. La solicitud se presentará dentro de los 30 días siguientes a la puesta del informe a disposición del CLIENTE, con documentación del período. Los tramos de la tabla y esta regla deben aceptarse expresamente. El crédito es una compensación contractual del servicio y no exime de responsabilidad por dolo, culpa grave o daños cuya reparación no pueda excluirse, ni restringe derechos irrenunciables.

14 Incidentes reiterados

Si el mismo componente incumple la meta durante tres meses consecutivos, las Partes elaborarán un plan correctivo. Si el incumplimiento sustancial persiste tras un plazo razonable, el CLIENTE podrá terminar el componente afectado sin penalización por el período futuro, además de los créditos ya adeudados.

15 Continuidad y recuperación

El RTO, RPO, la redundancia, la región secundaria y las pruebas de desastre solo son vinculantes cuando se describen en la Orden o en el Anexo Técnico. La meta de disponibilidad no crea, por sí sola, una garantía de pérdida cero de datos ni de recuperación en un plazo determinado.

16 Seguridad y privacidad

Un evento de seguridad puede exigir una suspensión, rotación de credenciales o mantenimiento de emergencia. La clasificación operativa de este SLA no sustituye la evaluación del riesgo para los titulares, los plazos de comunicación del DPA ni las obligaciones de la LGPD.

17 Revisión del SLA

Los cambios de metas, reglas, canales o alcance para períodos futuros exigen formalización y aceptación por escrito, sin incorporación automática de versiones futuras ni reducción retroactiva. Los ajustes técnicos urgentes de seguridad podrán modificar temporalmente los procedimientos, con registro, comunicación y restablecimiento del flujo, preservando los compromisos vigentes y los deberes legales.

Dependencias externas en el cálculo de disponibilidad

La indisponibilidad de un servicio externo podrá excluirse del cálculo solo cuando el componente esté identificado como dependencia, la causa externa sea demostrable y el PROVEEDOR no haya contribuido al evento. El tiempo de diagnóstico y escalamiento seguirá sujeto a las metas de atención aplicables al plan contratado.

Alcance de la gestión de servidores

El monitoreo y la atención cubren únicamente las capas gestionadas por el PROVEEDOR e indicadas en la Orden de Contratación. El servidor compartido o dedicado, sistema operativo, base de datos, aplicación, conectividad, dispositivo, integración y proveedor deben tener responsables definidos. El PROVEEDOR coordinará el diagnóstico de las capas bajo su gestión y el escalamiento de las dependencias.

Backup, restauración, RPO y RTO

La existencia de un backup no implica restauración instantánea ni ausencia de pérdida. El punto máximo de pérdida aceptable (RPO), el tiempo objetivo de recuperación (RTO), la frecuencia, la retención, la prueba y la prioridad de restauración solo son metas contractuales cuando se cumplimentan en la Orden de Contratación. Sin estos campos, se aplican los mejores esfuerzos compatibles con el plan, sin una meta específica.

Entornos de evaluación

La evaluación gratuita de 7 días, equivalentes a 168 horas desde la activación comunicada, no forma parte del cálculo de disponibilidad ni de los créditos de este SLA. No incluye SLA comercial, garantía de backup o recuperación, capacidad continua ni atención las 24 horas, salvo obligación específica escrita en el acuerdo. El soporte inicial se canalizará a través de sales@coreptt.com según el alcance y la disponibilidad; los incidentes de seguridad se comunicarán a legal@coreptt.com y seguirán sujetos a la clasificación inicial, cooperación y plazos legales de protección de datos.

El CLIENTE deberá mantener medios de contingencia y no depender exclusivamente de la prueba para emergencias o procesos críticos. La regularización tras la prueba exige una propuesta aceptada y contratación formal; no existe conversión ni renovación automática. La retención y eliminación definitiva de datos siguen el acuerdo de evaluación y el DPA, sin retención gratuita de grabaciones durante 90 días.

Control documental

Campo	Registro
Responsable del documento	COREPTT TECNOLOGIA LTDA
Coordinación y revisión jurídica	Responsable que designará el PROVEEDOR antes de la firma
Comercial y contratación	sales@coreptt.com
Asuntos jurídicos privacidad e integridad	legal@coreptt.com
Revisión y fecha	1.3 • 14 de octubre de 2026
Estado	Borrador para revisión jurídica

18 Firmas

PROVEEDOR	CLIENTE
COREPTT TECNOLOGIA LTDA	Razón social indicada en la Orden de Contratación
CNPJ 69.599.966/0001-93	CNPJ indicado en la Orden de Contratación
Nombre y cargo del representante	Nombre y cargo del representante
Firma electrónica	Firma electrónica