

Política de Suporte e SLA

Última atualização: 14 de julho de 2026 · Versão 1.0

Aviso. Este é um documento operacional da Guvik. Não constitui aconselhamento jurídico e não substitui a análise de um advogado nem os instrumentos contratuais formais aplicáveis a cada cliente ou parceiro. Condições específicas prevalecem quando previstas em contrato assinado, Pedido/Order Form, Anexo Comercial, SLA específico ou proposta aprovada.

1. Objetivo e escopo

Esta Política de Suporte e SLA ("Política") descreve as regras gerais de suporte técnico, escalonamento, classificação de severidade, tempos-alvo de atendimento e condições de nível de serviço aplicáveis à plataforma **Guvik**, solução de orquestração de agentes de inteligência artificial voltada ao ecossistema SAP.

Esta Política se aplica, conforme o caso, a:

- clientes com assinatura ativa da plataforma Guvik;
- usuários autorizados pelo cliente;
- parceiros comerciais autorizados pela Guvik;
- provas de conceito (PoC), pilotos e demonstrações, quando expressamente indicado;
- integrações, conectores, APIs, Portal de Parceiros e demais superfícies operacionais da Guvik.

Esta Política deve ser lida em conjunto com os **Termos de Uso**, o **Contrato de Licença de Usuário Final (EULA)**, o **Contrato Mestre de Assinatura (MSA)**, o respectivo **Pedido/Order Form**, a **Política de Segurança da Informação**, o **Acordo de Tratamento de Dados (DPA)** e os **Termos e Condições de Inteligência Artificial**, conforme aplicável.

2. Natureza dos compromissos de suporte e SLA

Salvo previsão expressa em Pedido/Order Form, SLA específico, Anexo Comercial ou contrato assinado, os tempos indicados nesta Política são **metas-alvo de atendimento** e não constituem garantia absoluta de resolução, disponibilidade, desempenho, ausência de erros ou créditos automáticos.

Compromissos vinculantes de SLA, créditos de serviço, disponibilidade mínima, tempo máximo de resolução ou atendimento fora do horário padrão somente serão aplicáveis quando expressamente previstos em instrumento contratual específico aceito pela Guvik.

3. Canais oficiais de suporte

Os canais oficiais de suporte da Guvik são:

Canal	Uso principal
suporte@guvik.com.br	Abertura e acompanhamento de chamados técnicos
seguranca@guvik.com.br	Reporte de vulnerabilidades, incidentes de segurança ou suspeita de acesso indevido
privacidade@guvik.com.br	Questões relacionadas a dados pessoais e privacidade
dpo@guvik.com.br	Contato com o Encarregado de Proteção de Dados (DPO)
Portal ou ferramenta de suporte indicada pela Guvik	Canal operacional para clientes ou parceiros, quando disponibilizado

A Guvik poderá adotar ou substituir ferramentas de gestão de chamados, portal de suporte, integrações com Microsoft Teams, ServiceNow ou outras plataformas, mediante comunicação razoável aos clientes e parceiros afetados.

4. Horário padrão de atendimento

Salvo condição diferente prevista em Pedido, contrato ou SLA específico, o suporte padrão da Guvik é prestado em dias úteis, de segunda a sexta-feira, das **9h às 18h**, horário de Brasília, excluídos feriados nacionais e feriados locais aplicáveis à operação da Guvik.

Atendimentos fora do horário padrão, regime 24x7, plantão, suporte premium ou atendimento dedicado somente serão aplicáveis quando contratados expressamente.

5. Quem pode abrir chamados

Podem abrir chamados:

- usuários autorizados pelo cliente;
- administradores do tenant do cliente;
- pontos focais técnicos ou de negócio indicados pelo cliente;
- parceiros autorizados, quando responsáveis por suporte de Nível 1 (L1);
- representantes indicados em Pedido, Anexo Comercial ou documento operacional aplicável.

A Guvik poderá solicitar validação de identidade, vínculo com o cliente, autorização ou evidências adicionais antes de tratar uma solicitação, especialmente em casos envolvendo segurança, credenciais, dados pessoais, permissões ou ambientes SAP.

6. Informações necessárias para abertura de chamado

Para permitir análise eficiente, o solicitante deverá fornecer, sempre que possível:

Informação	Exemplos
Cliente / tenant	Nome da empresa, ambiente, tenant ou identificador de conta
Usuário afetado	Nome, e-mail corporativo ou identificador do usuário
Descrição do problema	O que ocorreu, comportamento esperado e comportamento observado
Severidade percebida	Crítica, alta, média ou baixa
Evidências	Prints, logs, mensagens de erro, horário aproximado, ID de correlação, payloads não sensíveis
Impacto operacional	Usuários afetados, processo impactado, ambiente SAP envolvido
Ambiente	Produção, homologação, desenvolvimento, PoC, demo ou outro
Passos para reprodução	Sequência de ações que levou ao problema
Urgência e restrições	Janela crítica, fechamento, go-live, operação parada ou outro contexto relevante

O envio de dados sensíveis, credenciais, senhas, tokens, chaves de API ou informações pessoais desnecessárias deve ser evitado. Caso tais informações sejam necessárias, a Guvik indicará um canal seguro ou procedimento apropriado.

7. Níveis de suporte

7.1 Suporte L1 — atendimento inicial

O suporte de Nível 1 (L1) compreende atendimento inicial, triagem, orientação básica, coleta de evidências, validação de escopo, verificação de permissões, confirmação de uso adequado e registro do chamado.

Quando houver parceiro comercial responsável pelo cliente, o L1 poderá ser realizado pelo parceiro, conforme definido no Anexo Comercial, Pedido ou documento operacional aplicável.

7.2 Suporte L2 — análise técnica especializada

O suporte de Nível 2 (L2) compreende análise técnica especializada da plataforma Guvik, validação de comportamentos, investigação de logs, diagnóstico de configuração, análise de integração, verificação de conectores, APIs e funcionalidades contratadas.

7.3 Suporte L3 — engenharia e correção da plataforma

O suporte de Nível 3 (L3) compreende análise de engenharia, correção de defeitos, investigação de causa raiz, ajustes de plataforma, correções de segurança, aplicação de patches e avaliação de mudanças estruturais.

O escalonamento para L2/L3 dependerá da qualidade das informações fornecidas, da criticidade, do escopo contratado e da confirmação de que o problema está relacionado à plataforma Guvik.

8. Classificação de chamados

Tipo	Descrição	Exemplos
Incidente	Interrupção, degradação ou comportamento inesperado de funcionalidade existente	Falha de login, erro de API, indisponibilidade parcial
Dúvida de uso	Solicitação de orientação sobre funcionalidade existente	Como configurar usuário, como usar um workflow
Solicitação de serviço	Pedido operacional dentro do escopo contratado	Nova configuração, ajuste simples de tenant
Melhoria / feature request	Sugestão ou pedido de funcionalidade nova	Novo conector, novo relatório, nova automação
Incidente de segurança	Evento que possa comprometer confidencialidade, integridade ou disponibilidade	Acesso indevido, vazamento, vulnerabilidade

Melhorias, customizações, novas integrações, alterações de escopo, novos conectores e demandas não previstas no Pedido não são tratadas como incidentes de suporte e poderão depender de proposta, Pedido específico, priorização de roadmap ou contratação adicional.

9. Severidade e tempos-alvo de atendimento

Salvo condição diferente prevista em contrato, Pedido ou SLA específico, a Guvik adotará as seguintes referências de severidade e metas-alvo de atendimento.

Severidade	Critério	Exemplos	Meta-alvo de primeira resposta	Meta-alvo de atualização
S1 — Crítica	Indisponibilidade total da plataforma em produção ou impacto material que impeça uso essencial por múltiplos usuários, sem alternativa razoável	Plataforma indisponível para cliente em produção; falha generalizada de autenticação; incidente de segurança confirmado	Até 4 horas úteis	A cada dia útil ou conforme evolução relevante
S2 — Alta	Degradação relevante ou falha que impacte funcionalidade importante, mas com alternativa operacional razoável	Erro recorrente em funcionalidade contratada; integração instável; lentidão relevante	Até 1 dia útil	A cada 2 dias úteis ou conforme evolução relevante
S3 — Média	Problema pontual, dúvida técnica ou falha sem impacto material na continuidade operacional	Erro em cenário específico; ajuste de configuração; dúvida de uso avançado	Até 2 dias úteis	Conforme necessidade e evolução do chamado
S4 — Baixa	Dúvida geral, solicitação administrativa, melhoria ou item sem urgência operacional	Pergunta funcional, sugestão de melhoria, solicitação de documentação	Até 5 dias úteis	Conforme priorização

As metas-alvo acima referem-se à **primeira resposta** ou atualização do chamado, e não significam tempo garantido de resolução. O tempo de resolução dependerá da complexidade, disponibilidade de informações, dependência de terceiros, ambiente do cliente, integração com SAP, provedores de LLM, infraestrutura, priorização de produto e demais fatores técnicos ou comerciais.

10. Disponibilidade da plataforma

A Guvik empregará esforços comercialmente razoáveis para manter a plataforma disponível e operacional, observados os limites técnicos, operacionais e de fornecedores terceiros envolvidos na prestação do serviço.

Salvo quando expressamente contratado em Pedido ou SLA específico, esta Política não estabelece garantia vinculante de percentual mínimo de disponibilidade, créditos de serviço ou penalidades por indisponibilidade.

Quando houver meta formal de disponibilidade contratada, o respectivo Pedido ou SLA específico deverá indicar, no mínimo:

- percentual de disponibilidade aplicável;
- período de medição;
- exclusões;
- canal de medição;
- créditos de serviço, se houver;
- procedimento de solicitação de crédito;
- limites de responsabilidade aplicáveis.

11. Manutenção programada

A Guvik poderá realizar manutenções programadas, atualizações, correções, melhorias, deploys, mudanças de infraestrutura e ajustes de segurança.

Sempre que razoavelmente possível, manutenções que possam causar indisponibilidade relevante serão comunicadas com antecedência por e-mail, aviso no produto, portal, canal de suporte ou outro meio razoável.

Manutenções emergenciais poderão ocorrer sem aviso prévio quando necessárias para preservar a segurança, a integridade, a estabilidade da plataforma ou a proteção de dados dos clientes.

12. Dependências de terceiros

A plataforma Guvik pode depender de serviços de terceiros, incluindo provedores de nuvem, provedores de LLM, autenticação, comunicação, APIs, integrações corporativas e ambientes SAP do cliente.

Falhas, indisponibilidades, limitações, alterações de política, bloqueios, custos, degradação, restrições de rate limit ou incidentes envolvendo terceiros podem impactar a prestação do serviço e serão tratados conforme sua natureza, sem que a Guvik assuma responsabilidade por eventos fora de seu controle razoável.

Quando o cliente utilizar **BYO LLM/BYOK**, provedor de nuvem próprio, ambiente on-premise, VPN, rede corporativa, firewall, SAP, ServiceNow, Microsoft Teams ou outra integração sob sua responsabilidade, a Guvik poderá apoiar a investigação, mas não será responsável por corrigir falhas desses ambientes ou fornecedores.

13. Escopo incluído no suporte padrão

O suporte padrão da Guvik cobre, conforme plano e Pedido aplicáveis:

- dúvidas sobre uso da plataforma;
- falhas em funcionalidades contratadas;
- erros de autenticação ou acesso relacionados à plataforma Guvik;
- análise de comportamento inesperado em agentes, workflows ou conectores fornecidos pela Guvik;
- investigação de incidentes técnicos da plataforma;
- orientação sobre configuração básica;
- suporte relacionado a integrações oficialmente disponibilizadas pela Guvik;
- análise de logs e telemetria da plataforma;
- correções de defeitos confirmados na plataforma Guvik.

14. Itens fora do escopo do suporte padrão

Não estão incluídos no suporte padrão, salvo contratação específica:

- consultoria funcional ou técnica SAP não relacionada diretamente à falha da plataforma Guvik;
- desenvolvimento ABAP, customizações SAP ou correções em ambiente SAP do cliente;
- administração de Basis, infraestrutura, banco de dados, rede, VPN, firewall ou SSO do cliente;
- treinamento avançado ou capacitação continuada fora do escopo contratado;
- criação de integrações novas ou conectores não previstos no Pedido;
- customizações específicas para um cliente;
- análise jurídica, fiscal, contábil, regulatória ou de compliance;
- suporte a provedores de LLM escolhidos diretamente pelo cliente em modelo BYO LLM/BYOK;
- suporte a incidentes causados por uso indevido, credenciais incorretas, permissões insuficientes ou alterações feitas pelo cliente ou por terceiros;
- análise de massa de dados, saneamento, migração ou curadoria documental não contratada;
- suporte presencial, salvo contratação específica.

15. Suporte em PoC, piloto e demonstração

Provas de conceito, pilotos e demonstrações seguem as condições específicas dos **Termos Gerais de PoC**, do Anexo de Escopo, proposta ou documento equivalente aprovado pelas Partes.

Salvo previsão expressa em contrário, PoCs, pilotos e demonstrações são prestados em regime de **melhor esforço**, sem SLA, sem garantia de disponibilidade contínua e sem obrigação de tempo de resolução.

Demonstrações comerciais padrão deverão utilizar dados fictícios, simulados ou anonimizados, salvo aprovação prévia e expressa da Guvik e aceite formal do cliente quando houver uso de dados reais, ambiente do cliente ou informações confidenciais.

16. Incidentes de segurança

Incidentes de segurança, suspeitas de acesso indevido, vazamento, perda, alteração, destruição, uso indevido de dados, vulnerabilidades ou eventos que possam afetar confidencialidade, integridade ou disponibilidade devem ser reportados imediatamente pelo canal:

- **seguranca@guvik.com.br**

Incidentes que envolvam dados pessoais serão tratados conforme a **Política de Privacidade**, o **Acordo de Tratamento de Dados (DPA)** e a legislação aplicável, incluindo LGPD, GDPR e, quando aplicável, CCPA/CPRA.

A classificação de severidade e a comunicação aos clientes afetados considerarão natureza do incidente, dados envolvidos, impacto potencial, obrigações legais e medidas de contenção adotadas.

17. Obrigações do cliente

Para que a Guvik possa prestar suporte adequadamente, o cliente deverá:

- manter usuários, permissões e contatos técnicos atualizados;
- fornecer informações completas e precisas sobre chamados;
- manter seus ambientes SAP, redes, credenciais, VPNs, firewalls e integrações em condições operacionais adequadas;
- conceder acessos mínimos necessários para diagnóstico, quando aplicável;
- validar saídas de IA por profissionais qualificados antes de qualquer aplicação operacional;
- não compartilhar senhas, tokens ou credenciais por canais inadequados;
- comunicar incidentes, anomalias ou mudanças relevantes em seus ambientes;

- cooperar de boa-fé na investigação de problemas.

Atrasos na resposta do cliente, ausência de evidências, indisponibilidade de ambiente ou falta de acesso técnico adequado poderão impactar os tempos de análise e resolução.

18. Suporte prestado por parceiros

Quando o cliente for atendido por parceiro autorizado da Guvik, o parceiro poderá ser responsável pelo suporte L1, incluindo atendimento inicial, triagem, orientação básica, registro de chamados e coleta de evidências.

A Guvik prestará suporte L2/L3 ao parceiro ou ao cliente, conforme contrato, Pedido, Anexo Comercial ou processo operacional aprovado. Nenhum parceiro está autorizado a prometer SLA, prazo de resolução, garantia de disponibilidade, customização, integração, suporte premium ou obrigação técnica em nome da Guvik sem aprovação prévia e expressa da Guvik.

19. Créditos de serviço

Salvo previsão expressa em Pedido, SLA específico ou contrato assinado, a Guvik não concede créditos de serviço automáticos, descontos, abatimentos ou penalidades financeiras por indisponibilidade, degradação, atraso de atendimento ou falha de suporte.

Caso créditos de serviço sejam contratados, eles serão o único e exclusivo remédio financeiro relacionado ao descumprimento do SLA correspondente, observados os limites de responsabilidade do contrato aplicável.

20. Alterações desta Política

A Guvik poderá atualizar esta Política periodicamente para refletir evolução da plataforma, mudanças operacionais, novos canais de suporte, alteração de processos, requisitos legais, maturidade dos serviços ou condições comerciais.

A versão vigente é sempre a publicada em guvik.ai. Alterações materiais que afetem clientes ativos serão comunicadas por meios razoáveis, conforme aplicável, sem prejuízo de condições específicas previstas em contratos, Pedidos ou SLAs assinados.

21. Contato

- Suporte técnico: suporte@guvik.com.br
- Segurança da informação: seguranca@guvik.com.br
- Privacidade: privacidade@guvik.com.br
- Encarregado/DPO: dpo@guvik.com.br
- Jurídico/comercial: contato@guvik.com.br

A versão vigente desta Política de Suporte e SLA é sempre a publicada em guvik.ai. Em caso de conflito entre esta versão e uma versão impressa ou anteriormente salva, prevalece a versão publicada no site, salvo contrato assinado ou Pedido específico em sentido diverso.