ANEXO B

POLÍTICA DE SUPORTE

Versão 1.0 · publicada em setembro de 2026 · vigente a partir de 09/09/2026 ·
https://www.ergondata.ai/legal/anexo-b-politica-suporte

Este Anexo integra os Termos de Licença da plataforma Ergondata e descreve os pacotes de suporte, a forma de abertura de chamados e o que o suporte cobre e não cobre. O preço dos pacotes Pro e Enterprise consta do Anexo de Tarifas. A severidade dos chamados segue o Anexo A.

1. PACOTES DE SUPORTE

1.1 O pacote Base está incluído em todos os níveis de compromisso, sem custo. Os pacotes Pro e Enterprise são contratados no Termo da conta e independem do volume de consumo. O pacote contratado é o mesmo para a Plataforma e, quando houver Contrato de Serviços, para o SLA de serviço, salvo estipulação diversa e expressa.

Item	Base	Pro	Enterprise
Contratação	Incluído	À parte	À parte
Cobertura S1 e S2	Horário comercial	24 x 7	24 x 7
Cobertura S3 e S4	Horário comercial	Horário comercial	Horário comercial
Resposta S1	4 horas	1 hora	30 minutos
Resposta S2	8 horas	4 horas	1 hora
Resposta S3	2 dias úteis	1 dia útil	4 horas
Resposta S4	5 dias úteis	3 dias úteis	1 dia útil
Contatos nomeados	2	6	15
Canais	Console e e-mail	Console, e-mail e canal dedicado	Console, e-mail, canal dedicado e telefone
Análise de causa raiz (RCA) formal de S1	Sob solicitação	Até 10 dias úteis	Até 5 dias úteis
Janela de manutenção	Padrão	Padrão	Negociada
Revisão de saúde da Plataforma	Não incluída	Trimestral	Mensal
Gerente técnico nomeado	Não incluído	Não incluído	Sim
Interlocução com provedor externo em nome do Cliente	Não incluída	Não incluída	Sim

1.2 Horário comercial: dias úteis, das 9h às 18h, horário de Brasília. Tempos de resposta contam dentro da cobertura contratada e são de resposta, não de resolução. A disponibilidade-alvo da Plataforma é idêntica nos três pacotes (Anexo A); o que os pacotes contratam é velocidade de resposta, cobertura de horário e proteção financeira por créditos.

2. ABERTURA E TRATAMENTO DE CHAMADOS

2.1 O Cliente abre o chamado no Console ou pelo canal do pacote contratado, por um dos contatos nomeados, com a descrição do impacto e a severidade proposta. A Ergondata confirma o recebimento, classifica a severidade (Anexo A) e comunica o encaminhamento.

2.2 Uma porta, uma severidade: quando houver Contrato de Serviços, o Cliente abre um único chamado; a identificação da causa como de Plataforma, de Artefato de Aplicação ou de terceiro é feita pela Ergondata e não depende do Cliente.

2.3 Chamados de exceção de negócio dos workflows em operação são tratados no Console, na mesma identidade e trilha, e não constituem chamados de suporte de Plataforma.

3. CONTATOS NOMEADOS

3.1 O Cliente indica no Termo da conta os contatos nomeados, até o limite do pacote contratado, e pode substituí-los a qualquer tempo por comunicação escrita. Somente contatos nomeados abrem chamados de severidade S1 e S2; demais Usuários utilizam o Console para dúvidas e solicitações.

4. O QUE O SUPORTE INCLUI

4.1 Orientação sobre o uso da Plataforma conforme a Documentação; diagnóstico e tratamento de incidentes de Plataforma; orientação técnica de fronteira em falha de provedor externo; atualizações da Plataforma durante a vigência; comunicação de manutenções e incidentes; relatório de disponibilidade no Console; e, nos pacotes Pro e Enterprise, os itens adicionais da tabela da item 1.

5. O QUE O SUPORTE NÃO INCLUI

a) construção, correção, depuração ou evolução de Artefatos de Aplicação construídos pelo Cliente, que são objeto de serviço de habilitação ou de sustentação assistida contratado à parte;

b) sustentação de Artefatos de Aplicação construídos pela Ergondata, que é objeto do Contrato de Serviços e do seu SLA de serviço;

c) funcionalidades em versão beta ou de acesso antecipado;

d) suporte a sistemas, aplicativos, integrações e provedores de terceiros, além da orientação de fronteira;

e) treinamento e capacitação, que são objeto de habilitação contratada à parte;

f) inserção, alteração ou exclusão de Conteúdo do Cliente ou de configurações da Organização em nome do Cliente;

g) atendimento em idioma diverso do português; inglês mediante disponibilidade;

h) falhas decorrentes do ambiente, da rede ou dos equipamentos do Cliente.

6. CONTRATAÇÃO, ALTERAÇÃO E PREÇO

6.1 O pacote é contratado no Termo da conta e pode ser elevado a qualquer momento por aditivo, com efeito a partir da data do aditivo e cobrança proporcional; a redução só se aplica na renovação. O preço dos pacotes Pro e Enterprise é o percentual sobre o compromisso anual total, com o mínimo anual, constantes do Anexo de Tarifas, faturado em parcelas mensais iguais.

Ergondata · Anexo B: Política de suporte · versão 1.0, setembro de 2026. Documento publicado no portal jurídico da Ergondata e incorporado por referência ao Termo de Plataforma da conta. Fontes internas: Pricing da plataforma v3.4 (§6.4, §6.5) e Commercial OS v4.14 (§11.3, §11.6).