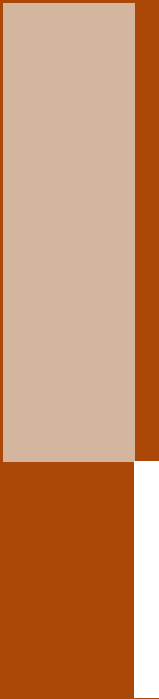


Norma de Acordo de Nível de Serviços de TI

Setembro 2026



LOJAS RENNER S.A.

 RENNER  CIMICADO  youcom  realize  ASHUA

sumário

■	Objetivo	03
■	Informações Gerais	03
■	Atendimento	04
■	Regras ou responsabilidades por cargos ou funções	13
■	Disposições Finais	14

1 Objetivo

O Objetivo dessa norma é esclarecer o Acordo de Nível de Serviços firmado entre a área de TI da Lojas Renner S.A ("LRSA" ou "Companhia") com seus fornecedores, quanto ao atendimento de serviços de manutenção e suporte (corretivo) nas disciplinas de Solicitações, Incidentes, Problemas e Mudanças de TI.

2 Informações Gerais

2.1 Políticas de Uso

O Fornecedor deverá seguir as políticas de Segurança da Informação para Parceiros, Gestão de Incidentes, Gestão de Problemas, Gestão de Mudanças, Gestão de Solicitação e Gestão de Conhecimento definidas pela Lojas Renner S.A., sendo responsável por registrar, gerenciar e validar as mesmas mediante a utilização de ferramenta padrão da Lojas Renner S.A., que para isso, será responsável por fornecer treinamento e documentação dos processos de Gestão de Incidentes, Mudanças, Solicitação e Problemas para serem seguidos pelo fornecedor.

O fornecedor deverá obrigatoriamente atender os SLAs descritos nesta norma, de forma integral. A Lojas Renner S.A. poderá em casos de quebra de SLA recorrente por 2 meses consecutivos ou mais de 3 meses ao ano, reincidir o contrato sem eventuais multas e/ou penalidades

2.2 Ferramenta

Os incidentes, solicitações, problemas e mudanças abertos serão registrados e atendidos pelo fornecedor mediante a utilização de ferramenta padrão da Lojas Renner S.A. e/ou através de integração da ferramenta.

Os custos referentes a esta integração deverão ser de responsabilidade do fornecedor, e o mesmo deverá ocorrer em até 60 dias após a assinatura contratual. Enquanto não existir a integração a fornecedor deverá atender diretamente na ferramenta da Lojas Renner S.A.

2.3 Matriz de Comunicação

O fornecedor deverá disponibilizar uma Matriz de Comunicação contendo informações de escalonamento para atendimento à Lojas Renner S.A., para que seja acionada por esta, sempre que necessário, seja para consultas, priorizações, atendimento de Incidentes, Problemas, Crises ou outras questões.

A Matriz deverá constar 04 (quatro) níveis de atendimento, incluindo escalonamento hierárquico dentro da estrutura do fornecedor, de acordo com as prioridades de comunicação estipuladas pela Lojas Renner S.A., desde o 1º Nível, sendo a prioridade mais baixa, até o 4º nível, a prioridade máxima de acionamento. O fornecedor deverá pressupor que o acionamento poderá ocorrer em regime de 24/7, 365 dias por ano.

3 Atendimento

3.1 Gestão de Incidentes

A prática de gestão de Incidentes tem como principal objetivo resolver a falha ou erro dos serviços o mais rápido possível. Portanto é essencial na visão do cliente (externo e/ou interno) que não haja impacto ou o mínimo de impacto possível.

A prioridade de um incidente poderá ser alterada a qualquer momento, pelas Lojas Renner, em função do seu impacto.

3.1.1 Gestão de Crises

Na ocorrência de incidentes graves ou incidentes que apresentem risco iminente ao negócio, o fornecedor deverá disponibilizar uma equipe técnica para participar na solução do incidente. Essa equipe designada pelo fornecedor, deverá acessar de imediato a sala correspondente e atuar para a resolução do incidente o mais breve possível. Fica a critério da Lojas Renner S.A. definir a sala especifica e acionar corretamente via Matriz de Comunicação fornecida pelo fornecedor. Este processo deve ocorrer sem adicional de custos extras aos estabelecidos em contrato.

3.1.2 SLA de Atendimento

O fornecedor deverá considerar o SLA de atendimento e solução de incidentes, conforme matriz de priorização e metas estabelecidas neste documento, considerando a matriz abaixo como referência:

Matriz de Priorização (Impacto x Urgência)		Impacto		
		Vital	Crítico	Demais
Urgência	Alta	1	2	3
	Média	2	3	4
	Baixa	3	4	5

Tabela de definição de Impacto

Impacto	
Vital	Processo de negócio em que o negócio necessita o seu restabelecimento em até 01 hora.
Crítico	Processo de negócio em que o negócio necessita o seu restabelecimento em até 04 horas.
Demais	Processo de negócio em que o negócio necessita o seu restabelecimento em até 01 dia útil.

Tabela de definição de Urgência

Urgência	
Alta	Falha afetando o site (Centro de Distribuição, Loja Física/WEB ou Administração).
Média	Falha afetando um setor ou componente crítico do processo.
Pontual	Falha afetando apenas um usuário.

A Lojas Renner S.A. poderá a qualquer tempo alterar a prioridade de um chamado em função do seu impacto e/ou urgência, seja com aumento ou redução deste. O SLA de atendimento dos incidentes, então, é definido conforme a prioridade, e cada prioridade apresenta sua meta de atendimento, conforme segue:

Tabela de SLA de Incidentes

Prioridade	SLA Resposta	SLA Solução	Programação de atendimento	Meta de atendimento
P1	15 min	1 hora	24x7	98%/mês
P2	15 min	4 horas	24x7	98%/mês
P3	4 horas	8 horas	Seg a Sex (08h às 17h)	95%/mês
P4	8 horas	16 horas	Seg a Sex (08h às 17h)	95%/mês
P5	16 horas	32 horas	Seg a Sex (08h às 17h)	95%/mês

3.2 Gestão de Problemas

O Gerenciamento de Problema trabalha na identificação da causa raiz e proposta de soluções estruturadas para solução definitiva da situação. Essa disciplina tem dois objetivos muito importantes:

- Eliminar as recorrências de incidentes;
- Garantir a Disponibilidade das aplicações de Negócio.

3.2.1 SLA de Atendimento

O fornecedor deverá considerar o SLA de atendimento e solução de problemas, conforme definições de priorização e metas estabelecidas neste documento, conforme conceitos abaixo:

Tabela de Definição de Prioridades de Problemas

Definição de Prioridades de Problemas	
Prioridade	Conceito
P1	Solução de causa raiz de falhas críticas recorrentes.
P2	Solução de causa raiz de falha crítica.
P3	Solução de causa raiz de falha não crítica recorrente.
P4	Solução de causa raiz de falha não crítica.

A Lojas Renner S.A. poderá a qualquer tempo alterar a prioridade de um chamado em função do seu impacto e/ou urgência, seja com aumento ou redução deste. O SLA de atendimento dos incidentes, então, é definido conforme a prioridade, e cada prioridade apresenta sua meta de atendimento, conforme segue:

Inicia-se como TEMPO de RESPOSTA, a contagem do tempo de investigação de CAUSA RAÍZ após o cadastro do tíquete de problema. O fornecedor deverá gerar um artefato de RCA (Root-Cause-Analysis) dentro dos prazos estipulados abaixo, e será a responsável por todo o ciclo de vida do problema. O modelo do artefato de RCA deverá ser definido entre o gestor responsável pelo contrato e o parceiro, de acordo com cada caso específico.

Considera-se TEMPO DE RESOLUÇÃO a identificação e desenvolvimento da correção definitiva, devidamente testada e homologada para entrada em produção, conforme fluxo de problemas estabelecido pela Lojas Renner S.A.

Tabela de SLA de Investigação e Resolução de Problemas

Problemas: Tempo de INVESTIGAÇÃO de CAUSA RAIZ após o cadastro do tíquete de problema. O fornecedor deverá gerar um artefato de FCA (Fato - Causa - Ação) dentro do prazo. Além disso, será responsável por finalizar o status "EM INVESTIGAÇÃO" do tíquete de problema.				
Prioridade	SLA de Investigação	SLA de Solução	Programação de atendimento	Meta de Atendimento
P1	1 dia	2 dias	8x5	98%/mês
P2	2 dias	5 dias	8x5	95%/mês
P3	5 dias	10 dias	8x5	95%/mês
P4	8 dias	15 dias	8x5	95%/mês
Problemas: Tempo de SOLUÇÃO de CAUSA RAIZ após o cadastro do tíquete de problema. O fornecedor deverá disponibilizar a correção definitiva devidamente testada e homologada para a entrada em produção.				

O tempo de resolução e metas de atendimento dos problemas deverão seguir os tempos e percentuais (%) de atendimento de acordo com as tabelas acima.

3.3 Gestão de Solicitação

A prática de Gestão de Solicitações tem como objetivo atender uma variedade de solicitações dos clientes, como por exemplo: acesso a aplicativos, licenças de software, redefinições de senha entre outros.

3.3.1 SLA de Atendimento

O fornecedor deverá considerar o SLA de atendimento e solução de solicitações, conforme conceitos de priorização e metas estabelecidas neste documento, conforme segue:

Tabela de Definição de Prioridades de Solicitações

Definição de Prioridades de Solicitações	
Prioridade	Conceito
P1	Solicitações diretamente ligadas a entregas críticas de um negócio, área ou departamento.
P2	Solicitações diretamente ligadas a entregas não críticas de um negócio, área ou departamento.
P3	Solicitações diretamente ligadas a entregas críticas de um usuário.
P4	Solicitações diretamente ligadas a entregas não críticas de um usuário.

Tabela de SLA de Atendimento e Resolução de Solicitações

Prioridade	SLA de atendimento	SLA de resolução	Programação de atendimento	Meta de atendimento
P1	6 Horas úteis	8 Horas úteis	Seg. a Sab. 7:00 às 23:00	98,5% Mês
P2	8 Horas úteis	12 Horas úteis	Seg. a Sab. 7:00 às 23:00	98% Mês
P3	12 Horas úteis	16 Horas úteis	Horário comercial	96% Mês
P4	16 Horas úteis	24 Horas úteis	Horário comercial	95% Mês
P5	24 Horas úteis	36 Horas úteis	Horário comercial	95% Mês

3.4 Gestão de Mudanças

A prática de Gestão de Mudanças inclui pelo fornecedor a criação da mudança no sistema da Lojas Renner S.A., a homologação das alterações realizadas, a inclusão das evidências dos testes feitos no registro de mudança, a execução das tarefas e seu fechamento, sendo atendidas dentro do SLA estabelecido na seção 5.4.5. É mandatório, também, incluir no registro de mudança, as devidas aprovações dos gestores necessários. Esse processo deve ocorrer sem adicional de horas extras, mesmo se tiver que ser executado após o horário de cobertura do suporte. Caso haja alguma mudança que não pertença ao escopo contratado e seja solicitado o acompanhamento da equipe de suporte fora do horário de cobertura, as horas correspondentes serão cobradas por meio de uma demanda adicional vinculada ao projeto solicitante.

Caso o fornecedor execute qualquer alteração no ambiente dela, que possa causar impacto na disponibilidade do serviço contratado, a mesma deve seguir o processo de Gerenciamento de Mudança da Lojas Renner S.A..

3.4.1 Tipos de Mudanças

O fornecedor deverá considerar o SLA de atendimento e solução de solicitações, conforme conceitos de priorização e metas estabelecidas neste documento, conforme segue:

Contínua

- Origem Incidentes, Solicitações, Problemas, Projetos.
- Mudança entra de acordo ao calendário de mudanças anual.
- RDM não passa pelo estado Autorizar.
- Mandatório DET ou Link para testes.
- Deve ser configurado e aprovado um modelo na ferramenta de ITSM do tipo Contínuo.
- Alterações simples, recorrentes, com histórico de implantações do tipo Normal com sucesso, com baixo risco para produção e com esteira automatizada CI/CD.

Normal

- Origem Incidentes, Solicitações, Problemas, Projetos.
- Mudança entra de acordo ao calendário de mudanças anual.
- RDM passa pelo estado Autorizar.
- Mandatório DET ou Link para testes ou Justificativa.

Urgente

- Origem Incidentes e Problemas, para mitigação de risco iminente em produção.
- Origem Requisições e Projetos, de acordo com os critérios e tomada de decisão estratégica.
- Mudança pode ser executada imediatamente em produção ou de forma planejada.
- RDM passa pelo estado Autorizar (Aprovação Diretoria).
- Mandatório DET ou Link para testes ou Justificativa.
- Mandatório Aprovação do Gerente Sênior dono do serviço, Gerente Sênior de Operações, Diretoria dona do serviço e Diretoria de Operações.
- Fluxo de aprovação automatizado.
- Se a RDM não estiver com todas as aprovações até 15 minutos antes do horário programado para execução, ela será revertida automaticamente para o estado novo.

Emergencial

- Origem em sala de Incidente Grave ou investigação onde é necessário mudar o sistema.
- Mudança é contabilizada através do ticket de incidente setando o valor:
 - "correção" na flag "Qual a ação para o encerramento da crise?" no incidente ou;
 - "correção" na flag "Qual a ação para o encerramento?" na sala de investigação.
- Alteração entra imediatamente em produção.
- Não necessita DET ou Link para testes ou Justificativa.

3.4.2 SLA de Atendimento

O fornecedor deverá considerar o SLA de implementações conforme o tipo de mudança e metas estabelecidas neste documento, conforme segue:

Tabela de SLA de Implementações

Tipo de mudança	SLA para avaliação	Programação de atendimento	Meta de atendimento
Urgente	Até 4 horas corridas	24 X 7 X 365	100% Mês
Emergencial	Execução Imediata	Execução Imediata	100% Mês
Normal	1 Dia Útil	Horário comercial	98% Mês

Tabela de Definição da Meta

Definição da Meta	META
Implantação de mudança em produção: Total de alterações autorizadas em produção via processo de mudanças dividido pelo total de mudanças alterações executadas.	100% Mês
Implantação de mudança no prazo acordado: Fornecedor deverá implementar as liberações conforme data/hora acordado pelo processo de gestão de mudança, quando for de sua responsabilidade, com tolerância de até 10 minutos de atraso.	98% Mês

3.5 Gestão de Conhecimento

Todos artigos publicados na base de conhecimento de TI devem seguir os padrões definidos pela organização para documentação e gestão do conhecimento, mantendo seu conteúdo atualizado por meio de revisões periódicas realizadas em prazo não superior a 90 dias.

Tabela de Definição da Meta

Definição da Meta	META
Revisão periódica e devidas atualizações a cada 90 dias desde a última atualização para todos os artigos gerenciados pela área.	98% Mês

4.5.1 Encerramento de Contrato

No encerramento dos contratos, o fornecedor deverá realizar a passagem de conhecimento para o tratamento do backlog pelo novo fornecedor.

Tabela de Meta

META
100%

3.6 Controles Gerais

3.6.1 Reabertura de Chamados

A Lojas Renner S.A. trabalha com um percentual de atendimentos (incidentes, solicitações, problemas) reabertos. Após a resolução do tíquete pelo fornecedor, o usuário possui 7 dias (corridos) para reabrir o mesmo, caso o atendimento não seja satisfatório.

Tabela de Meta de Reabertura

META
<=5% Mês

3.6.2 Atendimentos Pendentes

A Lojas Renner S.A. acompanha a % de Atendimentos Pendentes (Backlog de Incidentes, Solicitações e Problemas): Quantidade de tíquetes (incidentes e solicitações) em backlog (tíquete que ultrapassou a meta do SLA) tolerado pelas Lojas Renner S.A. por idade (contabilizando a data de abertura do tíquete) e mede a quantidade de vezes que um atendimento (incidente ou problema) é transferido de um grupo para outro para escalada e transferência para atendimento até sua solução.

Tabela de SLA de Atendimentos Pendentes

Tempo de Solução	META
Até 30 dias	10%
Acima de 30 dias	0%

3.6.3 Disponibilidade

O índice deverá ser gerado para cada aplicação na qual o fornecedor é responsável, contabilizando a duração da disponibilidade do serviço. Será de responsabilidade do fornecedor prover os meios ou a tecnologia para a Lojas Renner S.A. medir o percentual de disponibilidade das aplicações. As interrupções programadas no ambiente produtivo não serão consideradas para efeito de SLA, visto que a interferência no sistema da companhia estará planejada dentro de uma janela pré-determinada. Exemplos: Mudanças que passam por janela no CAB, disaster recover programado.

Tabela de Meta de Disponibilidade

META
>=99,50% Mês

3.6.4 Cobertura de Atendimentos

Sobre a cobertura de atendimento, caso haja necessidade de atendimento fora dos horários cobertos nesta Norma, a Lojas Renner S.A. deverá solicitar por escrito o atendimento via plantão ou presencial. Durante o plantão, os consultores ficam disponíveis para serem acionados pela Lojas Renner S.A. através de celular disponibilizado na Matriz de Comunicações do fornecedor. Caso sejam demandados pela Lojas Renner S.A., haverá um acréscimo de valor por hora designada a atividade (Inserir valor hora extra/plantão), conforme valor fixo por hora acordado entre as partes. Sempre que necessário o horário de plantão será alinhado entre as partes com 1 (um) dia útil de antecedência.

- Caso a Lojas Renner S.A. necessite dos serviços de SUPORTE TÉCNICO ou MANUTENÇÃO presencial nas dependências da companhia, estes deverão ser solicitados com 5 (cinco) dias úteis de antecedência.
- Todo atendimento que requeira a atuação presencial do fornecedor nas instalações da Lojas Renner S.A. deverá tomar como base a política de viagem da companhia. Embora o fornecedor não possua acesso direto à referida política, o contratante é responsável por garantir sua aplicação e alinhamento. Só serão ressarcidos deslocamentos, alimentação e estadia caso o fornecedor esteja alocado fora de Porto Alegre ou Grande Porto Alegre.

3.6.5 Cobertura de Atendimentos – Operações Especiais

Buscando cobrir as datas comerciais mais importantes para o negócio, tais como: “Dia das Mães”, “Dia dos Namorados”, “Dia dos Pais”, “Dia das Crianças” e “Black Friday / Natal”, o fornecedor deverá ter cobertura extra para cada operação conforme quadro modelo abaixo:

Exemplo Salas de Operações Especiais 2026

CGO Operações Especiais Calendário 2026 LOJAS RENNER S.A. RENNER CAMIADO youcom realize ASHUA					
Tipo	Evento	Início	Fim	Duração 2026 (dias)	Status
Programada	Inventário 2025 2026	08/12/2025	28/02/2026	59	Concluído
Programada	Fechamento Contábil - 1º Trimestre 2026	16/03/2026	02/04/2026	18	Concluído
Programada	Acompanhamento de Certificados a Vencer	24/03/2026	24/03/2026	1	Cancelada
Programada	Dia das Mães Logística	06/04/2026	13/05/2026	38	Concluído
Programada	Dia das Mães Lojas	02/05/2026	12/05/2026	11	Concluído
Programada	Dia dos Namorados	05/06/2026	13/06/2026	9	Não iniciado
Programada	Fechamento Contabil 2º Trimestre 2026	15/06/2026	03/07/2026	19	Não iniciado
Programada	Dia dos Pais	03/08/2026	09/08/2026	7	Não iniciado
Programada	Fechamento Contabil 3º Trimestre 2026	07/09/2026	02/10/2026	26	Não iniciado
Programada	Dia das Crianças	05/10/2026	12/10/2026	8	Não iniciado
Programada	Natal e Black Logística	01/10/2026	19/12/2026	80	Não iniciado
Programada	Black Friday E-commerce	16/11/2026	02/12/2026	17	Não iniciado
Programada	Natal Lojas	03/12/2026	27/12/2026	25	Não iniciado
Programada	Inventário 2026 2027	07/12/2026	28/02/2027	25	Não iniciado
Total Programado				343	
Total Realizado				126	

3.6.6 Multa por descumprimento do SLA

Sem prejuízo do cumprimento de demais penalidades existentes em contratos firmados entre a Renner e o fornecedor, pelo descumprimento das metas estabelecidas neste documento, o fornecedor estará sujeito à multa conforme tabela/escala abaixo sobre o valor total da fatura do mês e para cada uma das linhas de serviço não atendidas quanto ao SLA, limitado a 25% do valor da fatura do mês referente a cada uma das linhas de serviço. Na impossibilidade de aplicação de eventuais penalidades em decorrência de pagamentos antecipados, o parceiro deverá ressarcir as Lojas Renner S.A. nas mesmas quantias e proporções estabelecidas em até 15 dias úteis.

Qualquer tipo de problema que venha ocorrer por ação comprovada por parte do fornecedor, inclusive de forma reincidente, e que seja necessária a mobilização de outros parceiros fora do horário comercial para que o problema seja resolvido, o fornecedor deverá arcar com os valores desta mobilização.

Tabela de Penalidades

PENALIDADES		
FAIXA	DESCRIÇÃO	PENALIDADE
Até 1,00%	Quebra de SLA em até 1,00% para cada indicador	2% de desconto na fatura do mês
Entre 1,01 e 3%	Quebra de SLA entre 1,01% e 3% para cada indicador	3% de desconto na fatura do mês
Entre 3,01 e 5%	Quebra de SLA entre 3,01% e 5% para cada indicador	5% de desconto na fatura do mês
Entre 5,01 e 10%	Quebra de SLA entre 5,01% e 10% para cada indicador	10% de desconto na fatura do mês
Acima de 10%	Quebra de SLA acima de 10% para cada indicador	25% de desconto na fatura do mês

3.6.7 Impacto a Terceiros

Qualquer tipo de problema que venha ocorrer por ação comprovada por parte do fornecedor, e que seja necessária a mobilização de outros parceiros fora do horário comercial para que o problema seja estabilizado, ela deverá arcar com os valores desta mobilização, limitados 5% do valor contratual por mês, adicional a multa por não atingimento estabelecida no item 4.6.6 deste documento. Em casos em que o fornecedor tenha retrabalho causado por um terceiro e devidamente comprovado a mesma deverá ser remunerada pelas horas trabalhadas fora do horário de cobertura desta proposta.

4. Regras ou responsabilidades por cargos ou funções

4.1 Time CGO - Centro de Gestão Operacional

- Conduzir processo de gestão de incidentes graves;
- e Conduzir processo de Operações Especiais.

4.2 Time Gestão de Nível de Serviços

- Conduzir os processos de incidentes, solicitações, problemas, mudanças e base de conhecimento; e
- Disponibilizar para o time de governança, indicadores dos acordos de níveis de serviços, por parceiro de Operações de TI.

4.3 Time Sustentação

- Acompanhar e controlar os acordos de níveis de serviços dos parceiros.

4.4 Time Governança Integrada

- Acompanhar o processo de notificação junto a área com o GFA - Gestão de Fornecedores Administrativos, para aplicação da penalidade cabível contratualmente.

4.5 Fornecedores

- Atender na integra as determinações dessa norma.

4.6 Time Transição de Serviços de TI

- Incluir no processo de transição, a verificação dessa norma vinculada à novos contratos de prestação de serviços até o tombamento para Operações.

5. Disposições Finais

As metas de SLA descritas nesse documento começam a vigorar a partir do terceiro mês após assinatura do contrato.

Todo tíquete de problema encontrado após reunião de aceite de operação será atendido pela equipe de suporte, defeitos anteriores ao aceite de operação devem ser devidamente registrados e resolvidos pela equipe de projetos, devendo ser entregues de acordo com os SLA's estabelecidos neste documento.

No cenário onde ocorra troca de fornecedores, o fornecedor que assumir o suporte do sistema, será responsável pelo tratamento e encerramento dos tíquetes em andamento.

Durante a mensuração dos indicadores, caso seja identificado encerramentos indevidos de chamados por falhas operacionais, impactos ocasionados por ações não autorizadas ou qualquer outra situação que desvie o resultado dos indicadores, a Lojas Renner S.A. poderá solicitar a revisão com a inclusão ou exclusão dos chamados ou dos demais elementos envolvidos na medição dos indicadores, no qual deverá ser recalculado para nova aferição.

Os incidentes, solicitações (requisições) e problemas abertos pela Lojas Renner S.A. serão registrados e gerenciados pelo fornecedor mediante a utilização de ferramenta padrão da companhia.

Caso o fornecedor deseje também obter incidentes e solicitações controladas pelas suas próprias ferramentas, deverá ocorrer integração com a ferramenta de ITSM da Lojas Renner S.A., onde os custos referentes a esta integração deverão ser de integralmente de responsabilidade do fornecedor. Desde já fica estabelecido que, independentemente da integração o atendimento a todos os tíquetes deverá ocorrer através da ferramenta de ITSM da Lojas Renner S.A..

A Gestão de Mudanças inclui a criação da mudança no sistema da Lojas Renner S.A., a homologação das alterações realizadas e a inclusão das evidências dos testes feitos na mudança. É necessário, também, incluir na mudança as devidas aprovações dos gestores necessários. Esse processo deve ocorrer sem adicional de horas extras, mesmo se tiver de ser acompanhado após o horário de cobertura do suporte.

Caso a solução definitiva requeira a abertura de um tíquete de problema ou necessite de um tempo maior que o especificado devido à sua complexidade, uma solução de contorno deverá ser aplicada e a solução definitiva deverá ser desenvolvida de acordo com o tíquete de problema registrado e dentro do prazo definido nos SLAs.

Quando a solução depender da atuação de outro grupo de solução, ou quando há necessidade de informações adicionais do cliente que abriu o tíquete ou, ainda, depende de uma mudança para finalizar a solução, o SLA deverá ser paralisado.

- Na ocorrência de Sala de Crise, o fornecedor deverá participar até a solução da crise (P1 ou P2). O fornecedor deverá ter um processo de escalonamento descrito em uma Matriz de Comunicações. Esta Matriz deverá ser registrada na Base de Conhecimento da Lojas Renner.
- Caso haja necessidade de cobertura de atendimento fora do escopo previsto no contrato, o fornecedor deverá solicitar por escrito o atendimento com seus respectivos custos.
- Durante as escalas de plantão, os colaboradores devem ficar disponíveis para serem acionados a qualquer momento pela Lojas Renner S.A. através de contatos telefônicos (celular) disponibilizado na Matriz de Comunicações.
- Este documento entra em vigor na data de sua publicação. Em caso de dúvidas, contacte a equipe de Transição de Serviços de TI, pelo e-mail: transicaodeservicosdeti@lojasrenner.com.br



LOJAS RENNER S.A.

 RENNER  CIMICADO  youcom  realize  ASHUA

Válido até 2027