

Declaração sobre Prestação de Serviços durante COVID-19.

A CampoSolv Soluções e Tecnologia é uma prestadora de serviços independente no segmento de software com licenças proprietárias e de código aberto. Nossos serviços seguem uma política interna de organização que prioriza a manutenção evolutiva, corretiva e preventiva de softwares em Datacenters, onde utilizamos diferentes soluções para operá-los. Nossa empresa garante o perfeito funcionamento dos softwares em condições normais de execução dentro do planejamento, no entanto, durante o período de quarentena (COVID-19) houve ocorrências que afetaram diretamente a gestão.

A. Situação durante o COVID-19

Após os decretos realizados pelos governadores de estados no Brasil, as empresas foram obrigadas a fechar suas operações comerciais, assim impactando a saúde financeira destas. Consequentemente, a CampoSolv que suporta domínios de internet destes clientes, teve que lidar com o grupo de inadimplentes, afetando assim diretamente o fluxo de caixa, gerando então perda de receita e desabilitando e/ou suspendendo o suporte técnico destes canais para este grupo.

B. Solução temporária

Informamos que os canais de suporte serão desabilitados, quando, na inadimplência financeira das empresas que possuem contratos de serviços mensais, conforme cláusula contratual que regula situação da manutenção de serviços. Como medida de prevenção as novas contratações neste período do COVID, serão consideradas críticas, e haverá grande chance de cancelamento visando proteger o atual grupo de domínios de internet ativos. Para contratações de hospedagem a longo prazo, serão mantidas e priorizadas. As condições de garantia dos serviços foram preservadas para este grupo, aplicando assim medidas que venham manter a qualidade e manutenção da atual infraestrutura de TI vigente. Os softwares, licenças, ferramentas, servidores, sistemas operacionais e todo o patrimônio atual está sob observação de nossa gestão como alvo primordial.

Desta forma, a CampoSolv Soluções e Tecnologia, com sua equipe técnica e fornecedores estão cautelosamente, suspendendo adesões, devendo também sob ótica internacional, analisar o mercado, para percepção e melhor base de conhecimento.

SLA (Service Level Agreement) ou Acordo de Nível de Serviços (PRESERVADOS):

- SLA Criação e desenvolvimento 15d (para clientes já vigentes);
- SLA Crítico ou Recuperação ;
- SLA Emergencial 24h;
- SLA Manutenção avançada 18d;
- SLA Manutenção simples 7d;
- SLA Padrão 48h;

SUPORTE

Suporte Técnico de 9h00 as 18h00 no Canal de Atendimento.

www.camposolv.com.br