

SLA

INDICADORES DE NÍVEIS DE SERVIÇO

SITA - S.C.C.V.M. S/A

Meiriana José de Almeida



SLA – Indicadores de Níveis de Serviço

Conteúdo

1. 1. OBJETIVO	2
2. 2. TABELA DE LATENCIA E RETENÇÃO	2
3. 3. PROCEDIMENTOS INDICADO AOS CLIENTES EM CASOS DE CONTIGENCIA	3
4. 4. PRINCIPAIS SERVIÇOS OFERECIDOS PELA PLATAFORMA ELETRONICA – HOME BROKER:	4
5. 5. CONTROLE DE VERSÃO:	4



SLA – Indicadores de Níveis de Serviço

1. OBJETIVO

Quando se utiliza equipamentos e/ou aparelhos conectados à internet e estes por sua vez possuem acesso a plataformas de negociação para realização de operações, os clientes podem estar sujeitos à chamada ‘latência’, ou seja, à diferença de tempo entre o início de um evento, no caso o envio da ordem pelo clientes via Home Broker, e o momento em que os seus efeitos se tornam concluídos; ou seja, toda transmissão de ordem pela internet está sujeita a interrupções ou atrasos, podendo impedir ou prejudicar o envio de ordens ou a recepção de informações realizadas relacionadas a:

- (a) Status das ordens
- (b) Posições de custódia, de operações e de limites
- (c) Cotação de ativos

A corretora SITA informa que para melhor atender a seus clientes, estimamos que o desempenho esperado (latência) das plataformas de Home Broker, bem como o tempo médio de atendimento, dos canais alternativos de contingência disponibilizados aos clientes (telefone e e-mail) em casos de interrupções das atividades de transmissão de ordens por nossas plataformas.

2. TABELA DE LATENCIA E RETENÇÃO

Abaixo nossa relação dos níveis de serviço por plataforma e canais alternativos de atendimento:

PLATAFORMA	LATÊNCIA MÁXIMA
Negociação Eletrônica	500 ms
Telefones	30 minutos
E-mail	03 horas úteis

Informamos ainda que armazenamos pelo prazo mínimo de 05 anos em nossas trilhas e banco de dados informações a respeito das ordens recebidas, registros de entrada e saída (login/logoff) e a origem das mesmas (IP ou método equivalente).



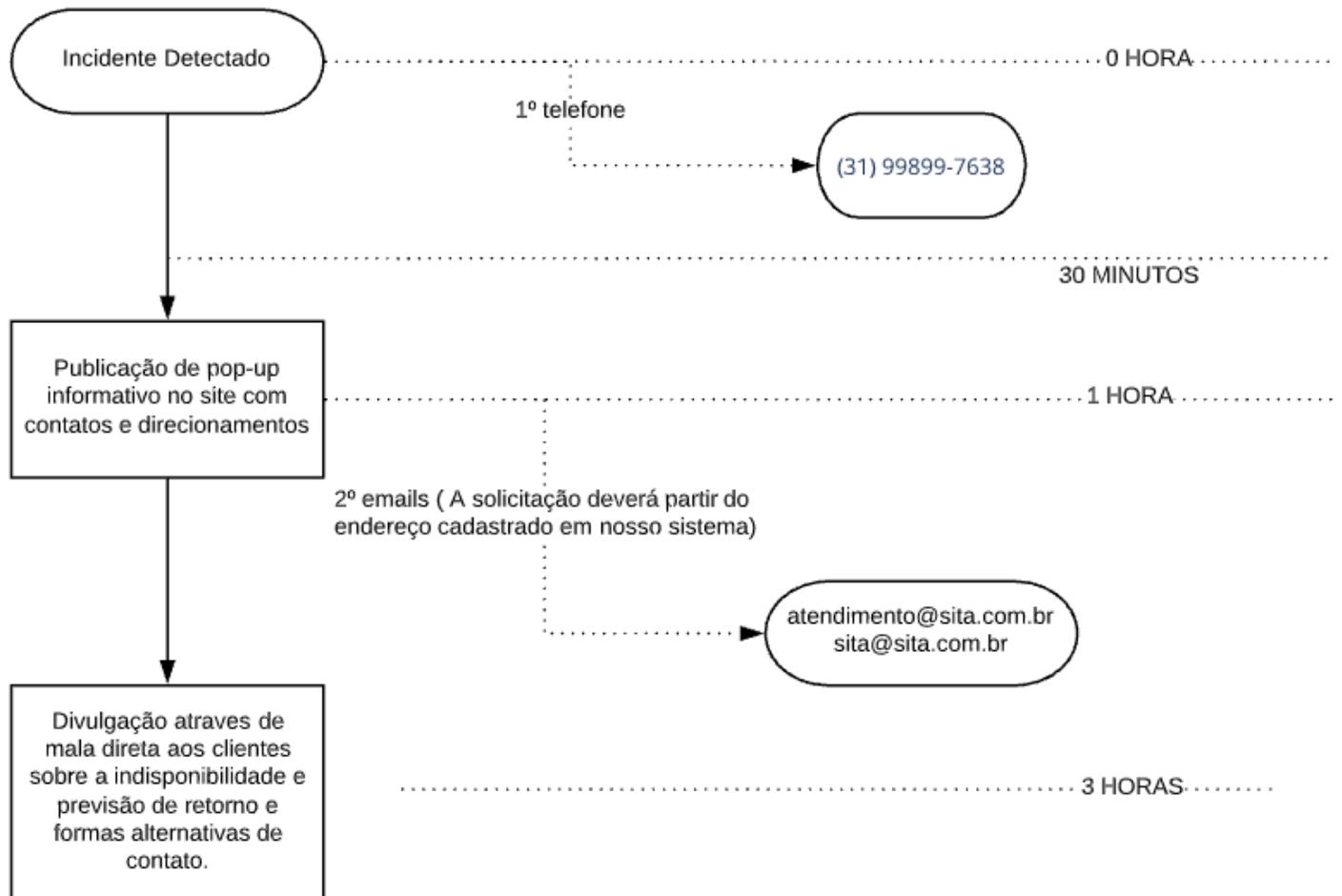
SLA – Indicadores de Níveis de Serviço

3. PROCEDIMENTOS INDICADO AOS CLIENTES EM CASOS DE CONTIGENCIA

Em casos da indisponibilidade da plataforma de Home Broker, os clientes podem usar de nossos canais de contingência divulgados no site para realizar envio de ordens e consultas. Nosso atendimento de contingência conta com os seguintes canais:

- Telefônico: (31) 3303-4899 / 3303-4851 / (31) 99899-7638
- Email: sita@sita.com.br / atendimento@sita.com.br

Após o incidente detectado, um pop-up será exibido no site com informações de contato e previsão de retorno, assim como em alguns casos um email poderá ser enviado aos clientes com maiores informações e detalhes do evento, assim como nossos contatos.





SLA – Indicadores de Níveis de Serviço

4. PRINCIPAIS SERVIÇOS OFERECIDOS PELA PLATAFORMA ELETRONICA – HOME BROKER:

O serviço Home Broker, poderá ser acessado através de qualquer computador, utilizado pelo Cliente, permitindo:

- Consultas à posição de custódia do Cliente;
- Compra e venda de ações na B3;
- Cotação de ações negociadas na B3;
- Informações sobre as operações efetuadas em bolsa;
- Consulta a extrato de conta corrente e notas de operação.
- Consulta informações de último acesso
- Alteração de senha e assinatura eletrônica
- Atualização em tempo real
- Para consultar seu limite entre em contato com a corretora

Atualizações ocorrem dentro do horário de operações da B3 e corretora, alguns dados como dados cadastrais podem demorar até 30 minutos; demais dados, posições, custódia e operações em tempo real.

5. CONTROLE DE VERSÃO:

Elaborado e Revisado por:	Data:	Principais alterações:
Claudio Rodarte Meiriana Almeida	23 de Agosto de 2021	Elaboração do documento
Elaborado e Revisado por:	Data:	Principais alterações:
Claudio Rodarte Meiriana Almeida	17 de Junho de 2022	Inclusão de serviços do HB e detalhamento de atualizações