
ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

Data de Vigência: 01/01/2018

O presente Acordo de Nível de Serviço (“SLA”) é uma política que regula o uso do serviço PAPEROFF ECM SUITE da BONOBO TEC nos termos do Contrato do Cliente BONOBO TEC celebrado entre a Bonobo Tecnologia da Informação Ltda. (“BONOBO TEC”) e os usuários dos serviços de ECM (“CONTRATANTES”). O presente instrumento aplica-se individualmente a cada licença que utilizar o PAPEROFF ECM SUITE. Salvo de outra forma aqui previsto, este SLA está sujeito às disposições estipuladas no Contrato do Cliente BONOBO TEC, sendo que os termos iniciados em letra maiúscula terão os respectivos significados especificados no Contrato do Cliente BONOBO TEC. Reservamo-nos o direito de alterar os termos deste SLA em conformidade com o Contrato do Cliente BONOBO TEC.

1. Compromisso de Serviço

A BONOBO TEC envidará esforços comercialmente razoáveis para tornar o PAPEROF ECM SUITE disponível a uma Porcentagem de Funcionamento Mensal (conforme definição abaixo) de ao menos 99,9% durante qualquer ciclo de cobrança mensal (“Compromisso de Serviço”). Caso o PAPEROFF ECM SUITE não observe esse compromisso, os CONTRATANTES farão jus a um Crédito de Serviço conforme descrito abaixo.

2. Definições

- a) “Taxa de Erro” significa (i) o número total de erros do serviço fornecido devolvidos pelo PAPEROFF ECM SUITE sob a classificação de “*Internal Error* (Erro Interno)” ou “*Service Unavailable* (Serviço Indisponível)” divididos em (ii) número total de solicitações durante um período de cinco minutos. A Taxa de Erro será calculada para cada CONTRATANTE do PAPEROFF ECM SUITE como uma porcentagem para cada período de cinco minutos em um ciclo de cobrança mensal. O cálculo do número de erros do servidor interno não incluirá os erros que surjam de forma direta ou indireta de quaisquer Exclusões do PAPEROFF ECM SUITE SLA (conforme definição abaixo).
- b) “Porcentagem de Funcionamento Mensal” é calculada subtraindo-se dos 100% a média de Taxa de Erros de cada período de cinco minutos em um ciclo de cobrança mensal.
- c) “Crédito de Serviço” significa um crédito em moeda corrente, calculado conforme descrito abaixo, que poderá ser restituído em um contrato vigente.

3. Créditos de Serviço

Os Créditos de Serviço são calculados como uma porcentagem do total de despesas pagas pelos CONTRATANTES do PAPEROFF ECM SUITE para o ciclo de cobrança em que o erro ocorreu de acordo com a tabela abaixo.

Porcentagem de Funcionamento Mensal	Porcentagem de Crédito de Serviço
Igual ou superior a 99%, mas inferior a 99,9%	10%
Inferior a 99%	20%

Eventuais Créditos de Serviço serão utilizados somente para pagamento de futuros valores devidos pelos CONTRATANTES em função do PAPEROFF ECM SUITE. Os Créditos de Serviço não irão lhe conceder o direito de obter restituição ou qualquer outro tipo de pagamento da BONOBO TEC. Um Crédito de Serviço será válido e emitido somente se o valor do crédito relativo ao respectivo ciclo mensal de cobrança for superior a 1 unidade da moeda corrente. Os Créditos de Serviço não poderão ser transferidos ou creditados a nenhum outro CONTRATANTE. Salvo de outra forma estabelecido no Contrato do Cliente BONOBO TEC, a única e exclusiva medida disponível aos CONTRATANTES em virtude de qualquer indisponibilidade, inexecução ou de qualquer outra falha com relação ao fornecimento do PAPEROFF ECM SUITE é o recebimento de um Crédito de Serviço (se elegível) nos termos do presente SLA.

4. Solicitação de Crédito e Procedimentos de Pagamento

Para receber um Crédito de Serviço, os CONTRATANTES deverão enviar uma solicitação através da abertura de um chamado no Portal de Abertura de Ocorrências da BONOBO TEC (<https://paperoff.freshdesk.com>). Para ser considerada válida, a solicitação de crédito deverá ser recebida pela BONOBO TEC até o final do segundo ciclo de cobrança após a ocorrência do incidente e deverá incluir:

- As palavras "Solicitação de Crédito SLA – PAPEROFF ECM SUITE" no campo reservado ao assunto da mensagem;
- As datas e horários de cada período nos quais o CONTRATANTE alega terem ocorrido determinadas Taxas de Erro (non-zero Error Rates);
- Os logs de solicitação do servidor que comprovem os erros e confirmem a alegada interrupção (quaisquer informações confidenciais ou sigilosas contidas nos logs deverão ser removidas ou substituídas por asteriscos).

Se for confirmada a Porcentagem de Funcionamento Mensal aplicável ao mês da solicitação como sendo inferior a 99,9%, o Crédito de Serviço será emitido aos CONTRATANTES dentro de um ciclo de cobrança

posterior ao mês em que sua solicitação for confirmada pela BONOBO TEC. O não envio da solicitação ou das demais informações acima requisitadas irá acarretar a desqualificação do CONTRATANTE para receber o Crédito de Serviço.

5. Exclusões do PAPEROFF ECM SUITE SLA

O Compromisso de Serviço não se aplica a quaisquer indisponibilidades, suspensões ou cancelamentos do PAPEROFF ECM SUITE, ou a outras questões relacionadas ao desempenho do PAPEROFF ECM SUITE que: (i) resultem da suspensão descrita na Cláusula 5.3 do Contrato do Cliente BONOBO TEC; (ii) causadas por fatores alheios ao nosso controle razoável, entre os quais, eventos de força maior, ataque de negação de serviço ou problemas de acesso à Internet ou problemas similares além do ponto de demarcação da PAPEROFF ECM SUITE; (iii) resultem de quaisquer ações ou omissões por parte dos CONTRATANTES ou de terceiros; (iv) resultem de equipamentos, software ou demais tecnologias de propriedade dos CONTRATANTES e/ou de terceiros (exceto equipamentos de terceiro sob nosso controle direto); ou (v) decorram de suspensão e cancelamento do direito do CONTRATANTE em usar o PAPEROFF ECM SUITE nos termos do Contrato do Cliente BONOBO TEC. Se a disponibilidade for afetada por fatores diversos dos utilizados no cálculo da Taxa de Erro, então, o Crédito de Serviço poderá ser emitido, a nosso critério, considerando tais fatores.