

Acordo de Nível de Serviços Digibee - "SLA"

1. DEFINIÇÕES:

- 1.1. Pipeline: é um fluxo de dados desenhado na Plataforma Digibee a fim de criar uma integração de acordo com as necessidades do cliente.
- 1.2. Pipelines em produção: instâncias que estão respondendo de modo afirmativo as checagens das probes de monitoramento, estando atendendo integralmente à finalidade para qual foi criado.
- 1.3. Pipelines em homologação: instâncias criadas em ambiente não definitivo e controlado, a fim de que seja determinado se o desenho e arquitetura do pipeline irá atender às necessidades do Cliente. Neste ambiente, o pipeline criado pode ser testado antes de entrar em produção.
- 1.4. Indisponibilidade: perda de conectividade externa de um pipeline em produção que esteja configurado em alta disponibilidade e instanciado em duas ou mais zonas da plataforma, combinadas com a inabilidade de executar instâncias substitutas em qualquer zona naquela região.
- 1.5. Período de Indisponibilidade: período consecutivo de indisponibilidade. Minutos parciais ou indisponibilidade intermitente em um período menor que um minuto não serão contabilizados em um período de indisponibilidade.
- 1.6. Cálculo do Percentual Mensal de Disponibilidade:

$$\left[\frac{\text{Minutos no Mês*} - \text{Indisponibilidade}}{\text{Minutos no mês*}} \right] \times 100 = \text{indisponibilidade\%}$$

** um mês tem aproximadamente 43800 minutos*

2. OBJETO:

- 2.1. Service Level Objective (SLO): Durante a vigência da Subscrição, a Plataforma Digibee terá uma disponibilidade mensal de 99,9% (noventa e nove vírgula noventa por cento) do tempo. Esta indisponibilidade é medida de acordo com a incapacidade de um ou mais pipelines atingirem o objetivo para o qual foram desenhados por incapacidade exclusiva de um ou mais elementos que compõem a Plataforma em si.
- 2.2. Elegibilidade: Caso a Digibee não cumpra o SLO, o Cliente será elegível a receber Créditos Financeiros descritos neste documento, desde que

cumpra com os requisitos aqui descritos e esteja em dia com suas obrigações financeiras.

- 2.3. Solução financeira: Este SLA define a única e exclusiva solução financeira sobre qualquer falha que a Digibee tenha ao atender seu SLO.

3. CRÉDITOS FINANCEIROS

Indisponibilidade %	Desconto
99,00% - < 99,90%	10%
95,00% - < 98,99%	25%
< 95%	50%

- 3.1. Cálculo da compensação financeira para pagamentos com parcelamento mensal:

$$\left\{ \left(\frac{\text{Valor total / vigência}}{\text{Pipelines em produção}} \right) \times \text{Pipelines em produção indisponíveis} \right\} \times \text{Desconto} = \text{Crédito Financeiro}$$

- 3.1.1. Após realizar o cálculo de indisponibilidade da cls. 1.6, aplique o valor encontrado em uma das três faixas de indisponibilidade da tabela acima, para descobrir qual o desconto aplicado aos pipelines indisponíveis.
- 3.1.2. Divida o valor total da vigência atual da subscrição pela quantidade total de meses da vigência para encontrar o valor mensal no qual será aplicado o cálculo do desconto.
- 3.1.3. Para que os valores incidam apenas nos pipelines indisponíveis, é necessário que o valor total mensal seja dividido pela quantidade total de pipelines e multiplicado pelo número de pipelines indisponíveis.
- 3.1.4. O Valor total aplicado no cálculo refere-se ao valor da vigência atual, não sendo considerados as vigências passadas que tenham sido renovadas ao longo do tempo.

4. PROCEDIMENTO PARA SOLICITAÇÃO DE CRÉDITO FINANCEIRO

- 4.1. Para receber qualquer um Crédito Financeiro baseado na indisponibilidade da Plataforma Digibee, o Cliente precisa notificar a Digibee através do e-mail clientes@digibee.com.br, no prazo máximo de 30 (trinta) dias contados do momento em que foi identificada a indisponibilidade.
- 4.2. Na notificação, o Cliente deve fornecer a Digibee logs de sistemas comprovando erros de conectividade por parte da Digibee e a data e hora que estes erros ocorreram.

5. LIMITAÇÕES

- 5.1. O não atendimento dos requisitos previstos neste documento, fará com que o Cliente perca o direito de receber Créditos Financeiros.
- 5.2. O número máximo agregado de Créditos Financeiros a serem liberados pela Digibee ao Cliente para qualquer Período de Indisponibilidade que ocorreram em um único ciclo de cobrança mensal, não excederá 50% (cinquenta por cento) do total devido pelo Cliente referente à subscrição do mês aplicado.
- 5.3. Créditos Financeiros serão realizados na forma de crédito monetário aplicados ao uso futuro do Serviço e será liberado dentro de 60 (sessenta) dias depois que o Crédito Financeiro foi solicitado.
 - 5.3.1. O Crédito poderá ser utilizado imediatamente em qualquer parcela vincenda da vigência da subscrição contratada quando houver parcelamento do valor total da subscrição.
 - 5.3.2. Para os pagamentos a vista (up front) ou em parcelamentos que já tenham sido quitados, os créditos poderão ser utilizados no momento da renovação da vigência contratual, ou quando novos pagamentos se tornarem devidos.
 - 5.3.3. Para qualquer caso, o Cliente poderá optar por uma extensão da vigência contratual como forma de utilização dos créditos financeiros.

6. EXCLUSÕES

- 6.1. Este SLA não se aplica a:
 - 6.1.1. Funcionalidades classificadas como Alpha ou Beta (a menos que definido em documentação associada);
 - 6.1.2. Funcionalidade excluídas do SLA (na documentação associada);
 - 6.1.3. Perda de conectividade externa devido a falha no sistema de VPN oposto ao da Digibee;

- 6.1.4. Ambientes não produtivos na plataforma, como ambiente de testes, homologação ou outros correlatos;
- 6.1.5. Qualquer incidente derivado de indisponibilidade da infraestrutura provida pelo cliente será automaticamente extraído da contabilização de SLA;
- 6.1.6. Indisponibilidade dos endpoints de um pipeline de integração fora do controle e gestão da Plataforma Digibee; ou
- 6.1.7. Erros:
 - 6.1.7.1. Causado por fatores fora do controle razoável da Digibee;
 - 6.1.7.2. Que resultaram do software ou hardware do Cliente ou de terceiros, ou ambos;
 - 6.1.7.3. Que resultaram de abusos ou má utilização da plataforma; ou
 - 6.1.7.4. Que resultaram de cotas aplicadas pelo sistema e/ou listadas no console de administração.

7. PERFORMANCE DE ATENDIMENTO

- 7.1. A Digibee enviaidará os seus melhores esforços para realizar o atendimento de solicitações do Cliente, atendendo os seguintes padrões de tempo:

Suporte	Descrição	Disponibilidade	Tempo de Resposta
Digibee Status Page	Dashboard web com status do serviço e principais funções da nossa nuvem. Inscreva-se para receber mensagens de atualização por e-mail, SMS, Slack e Webhook	24hx7dias	Online
Digibee API	Status da API com status das integrações realizadas com os sistemas do Cliente	24hx7dias	Online
Digibee Communities	Base de conhecimento, documentação, white papers	24hx7dias	Online
Digibee Customer Support	abertura e atendimento através de um canal baseado em chat e e-mail	24hx7dias	30 minutos