

## ANEXO II ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (SLA)

Data da versão: 24/02/2022

Este Acordo de Nível de Serviço é parte integrante do Contrato firmado entre a D1 e o Cliente referente aos Serviços D1, com relação a (i) nível de disponibilidade da Plataforma (“**SLA de Disponibilidade**”); e (ii) níveis de atendimento de suporte (“**SLA de Suporte**”). Este Acordo de Nível de Serviço não se aplica aos Serviços Profissionais, e os níveis de serviço para tais serviços estarão previstos na Ordem de Serviço aplicável, conforme o caso.

**1. DEFINIÇÕES ADICIONAIS.** Sem prejuízo das demais definições estabelecidas nos Termos e Condições e demais anexos, os termos e expressões iniciados em letras maiúsculas neste Anexo terão o seguinte abaixo. Em caso de conflito, prevalecerão as definições deste Anexo sobre as definições dos Termos e Condições.

“**Chamado de Suporte**” significa o recebimento de solicitação do Cliente de atendimento pela equipe de suporte técnico da D1. Somente serão recepcionados pela D1 os Chamados de Suporte que (i) sejam realizados dentro do Horário de Suporte; (ii) sejam submetidos por meio dos canais de suporte previstos neste Acordo de Nível de Serviço; e (iii) que inclua, no mínimo, os detalhes sobre o Incidente previstos neste Acordo de Nível de Serviço.

“**Crédito de Nível de Serviço**” significa o crédito aplicável sobre as faturas do Cliente por não atendimento da Meta de Disponibilidade acordada em relação a determinado Serviço D1, na forma prevista neste Anexo. Os Créditos de Nível de Serviço são computados apenas em relação ao SLA de Disponibilidade, e não em relação ao SLA de Suporte.

“**Disponibilidade**” significa, em relação ao SLA de Disponibilidade, que a Plataforma D1 está operante e o Serviço D1 pode ser acessado e utilizado pelo Cliente e seus Usuários.

“**Incidente**” significa qualquer erro, defeito, falha ou *bug* que ocasione uma não conformidade do Serviço D1 com relação às funcionalidades descritas no Contrato e Documentação aplicável. Os Incidentes são classificados em Níveis de Severidade sob este Acordo de Nível de Serviço, de acordo com o potencial impacto na operação. Períodos de indisponibilidade do Serviço D1 causados em razão de Manutenção Programada não serão considerados como Incidentes.

“**Indisponibilidade Aceitável**” significa a indisponibilidade, interrupção ou paralisação do Serviço D1 que não são computados para fins de aferição do Nível de Disponibilidade, que inclui os períodos de indisponibilidade (a) de Manutenção Programada; e (b) decorrentes das exceções previstas no item 4.1 deste Acordo de Nível de Serviço.

“**Horário de Suporte**” significa o horário em que a equipe de suporte da D1 estará disponível para recebimento de Chamados de Suporte e para diagnóstico e resposta aos Incidentes reportados, a depender do nível de suporte contratado pelo Cliente.

“**Manutenção Programada**” significa o período de indisponibilidade, interrupção ou paralisação do Serviço D1 para execução de manutenção, reparos, melhorias ou de outras medidas corretivas e evolutivas relacionadas ao Serviço D1. As Manutenções Programadas serão comunicadas ao Cliente com antecedência razoável e deverão ocorrer preferencialmente (mas não

necessariamente) das 0h às 6h, sendo limitadas a 8 (oito) horas mensais e por períodos não superiores a 4 (quatro) horas por ocorrência.

“**Meta de Atendimento**” significa, em relação ao SLA de Suporte, a meta definida para o Tempo de Resposta e Tempo de Resolução do Incidente, conforme o Nível de Severidade aplicável.

“**Meta de Disponibilidade**” significa, em relação ao SLA de Disponibilidade, a meta de Disponibilidade de 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, dentro de um mês-calendário, para cada Serviço D1 contratado. Para fins deste Acordo de Nível de Serviço, e não obstante o número de dias efetivo de cada mês calendário, considera-se um mês-calendário de 30 (trinta) dias, resultando em uma Meta de Disponibilidade de 720 (setecentas e vinte) horas dentro do mês civil.

“**Nível de Severidade**” significa, em relação ao SLA de Suporte, o Nível de Severidade atribuído pelo Cliente e validado pela D1 em relação a determinado incidente, conforme critérios estabelecidos neste SLA.

“**Tempo de Indisponibilidade**” significa o período em que os Serviços D1 não estão totalmente disponíveis para acesso e utilização pelo Cliente.

“**Tempo de Resolução**” significa a meta de tempo para a D1 implementar solução definitiva ou de contorno para o Incidente, capaz de reestabelecer o Serviço D1 ou a funcionalidade em questão, contado da abertura do Chamado de Suporte até a comunicação pela D1 de que a solução foi implementada. A contagem do Tempo de Resolução é suspensa ao fim do Horário de Suporte e retomada quando reiniciar o Horário de Suporte.

“**Tempo de Resposta**” significa o tempo para a D1 iniciar o atendimento a um Chamado de Suporte, contado da abertura do Chamado de Suporte até resposta ao Cliente informando que a D1 está trabalhando no Incidente, conforme Nível de Severidade atribuído ao Incidente após diagnóstico interno pela D1. A contagem do Tempo de Resposta é suspensa ao fim do Horário de Suporte e retomada quando reiniciar o Horário de Suporte.

## 2. SLA DE DISPONIBILIDADE

**2.1. Nível de Serviço.** A Disponibilidade de cada Serviço D1 contratado será igual ou superior a 98,00% (noventa e oito por cento) da Meta de Disponibilidade durante cada mês-calendário, excluídos desta aferição os períodos de Indisponibilidade Aceitável.

**2.2. Cálculo do Crédito de Nível de Serviço.** O descumprimento do nível de serviço de SLA de Disponibilidade em relação a um determinado Serviço D1 em determinado mês-calendário conferirá Crédito de Nível de Serviço ao Cliente, aplicável sobre o valor mensal (ou equivalente) correspondente ao Serviço D1 afetado, conforme tabela abaixo:

SLA de Disponibilidade - Período Mensal	
Disponibilidade	Crédito de Nível de Serviço
100 a 98%	0%
97,9% a 96,0%	3%
< 95,9%	5%

**2.3. Aplicação do Crédito de Nível de Serviço.** O Crédito de Nível de Serviço aplicável será descontado da próxima fatura emitida contra o Cliente correspondente. Caso os valores referentes aos Serviços D1 afetados já tenha sido integralmente pagos, o Cliente poderá solicitar o reembolso do valor correspondente ao Crédito de Nível de Serviço ou o aproveitamento do Crédito de Nível de Serviço na renovação dos Serviços D1 em questão, conforme aplicável.

**2.4. Não Cumulatividade dos Créditos de Nível de Serviço.** Se um único incidente acarretar diversos descumprimentos do SLA, conforme a ser aferido pela análise exclusiva da D1, o Cliente terá direito a apenas um Crédito de Nível de Serviço atrelado a este incidente. Para fins de clareza, não haverá cumulação de pagamento de Crédito de Nível de Serviço em razão de um único incidente.

**2.5. Status Page.** A Disponibilidade da Plataforma D1 pode ser consultado pelo Cliente na *status page* da D1, localizada em <https://status.d1.cx>.

**2.6. Exceções.** As indisponibilidades causadas pelos seguintes eventos estão fora do controle razoável da D1: (a) atos ou omissões do Cliente, inclusive suspensão do serviço por falta de pagamento; (b) Eventos de Força Maior; (c) suspensão do Serviço D1 nos termos do Anexo I – Anexo de Serviços D1; ou (d) indisponibilidade do Canal por falhas, interrupções ou problemas ocasionados por terceiros, inclusive, sem limitação, o provedor do Canal e ordens de autoridades judiciais e administrativas. Qualquer indisponibilidade decorrente de tais eventos não será de responsabilidade da D1, não será computada para fins de aferição do Nível de Serviço e não será elegível a Crédito de Nível de Serviço.

### 3. SLA DE SUPORTE

**3.1. Canais de Suporte e Abertura de Ticket.** Os Chamados de Suporte deverão ser abertos pelo Cliente em um dos canais descritos abaixo. Quaisquer solicitações de suporte que sejam realizadas por canais distintos não são válidas e não estão sujeitas a este Acordo de Nível de Serviço. Todos os Chamados de Suporte recebidos por meio dos canais de suporte da D1 terão um número identificador (*ticket*), que deverá constar em toda a futura correspondência referente ao Chamado de Suporte aberto para tal Incidente.

**Pelo website:** [www.suporte.d1.cx](http://www.suporte.d1.cx)

**Por e-mail:** enviando e-mail para [suporte@d1.cx](mailto:suporte@d1.cx)

**3.2. Descrição dos Incidentes.** Na abertura do Chamado de Suporte, o Cliente deverá prestar à D1, no mínimo, as seguintes informações:

- Nome, cargo e informações de contato do solicitante
- Nível de Severidade atribuído e explicação do motivo que a severidade foi atribuída
- Descrição detalhada do Incidente (mensagens de erro, funcionalidades afetadas, impacto na operação do Cliente etc.)
- Atividade que estava sendo realizada pelo Cliente no momento da ocorrência do Incidente

**3.3. Atribuição do Nível de Severidade; Procedimento de Contestação.** O Cliente atribuirá ao Incidente um Nível de Severidade no momento da abertura do Chamado de Suporte, conforme seu entendimento do Incidente relatado. No diagnóstico do Incidente, a D1 poderá reclassificar o

Nível de Severidade originalmente atribuído, levando em consideração a verificação do Incidente ocorrido e a descrição do Incidente prevista neste Acordo de Nível de Serviço. Caso o Cliente não esteja de acordo com o Nível de Severidade atribuído pela D1, poderá abrir procedimento de contestação formal por meio dos canais de suporte da D1, apresentando as justificativas razoáveis de sua contestação, e as Partes resolverão de boa-fé qualquer disputa em relação à classificação de um Incidente relatado.

**3.4. Horário de Suporte.** O suporte da D1 é oferecido em duas modalidades: Standard e Premium. Para o suporte contratado na modalidade Standard (9x5), o Horário de Suporte da D1 será de segunda a sexta-feira, das 09:00h às 18:00h, excluindo sábados, domingos, feriados nacionais e do Município e Estado de São Paulo. Para os serviços de suporte contratados na modalidade Premium (24x7), o Horário de Suporte da D1 será de domingo a sábado, das 00:00h às 23:59h, excluindo feriados nacionais e do Município e Estado de São Paulo. Para Chamados de Suporte abertos fora do Horário de Suporte, o Tempo de Resposta e Tempo de Resolução somente serão computados a partir do reinício do Horário de Suporte.

**3.5 Nível De Severidade, Tempos De Resposta E De Resolução E Meta De Atendimento.** Os Incidentes relacionados aos Serviços D1 serão classificados de acordo com os seguintes critérios, e serão abordados em conformidade com os seguintes Tempos de Resposta e Tempos de Resolução:

Nível de Severidade	Descrição	Tempo de Resposta	Tempo de Resolução	Meta de Atendimento
<b>1 – Crítico</b>	O Incidente em questão causa interrupção total do ambiente de produção do Cliente no Serviço D1, com perda total de uma função crítica de negócio, sem solução de contorno viável ou capaz de garantir o funcionamento seguro do Serviço D1.	1 hora	4 horas (úteis)	Cumprimento do Tempo de Resposta em 100% dos Chamados de Suporte recebidos dentro de determinado mês civil.  Cumprimento do Tempo de Resolução em 90% dos Chamados de Suporte recebidos dentro de determinado mês civil
<b>2 – Alto</b>	O Incidente em questão causa interrupção parcial do ambiente de produção do Cliente no Serviço D1, com degradação ou perda de funcionalidade e/ou de desempenho críticos ao negócio do Cliente.	1 hora	8 horas (úteis)	Cumprimento do Tempo de Resposta em 100% dos Chamados de Suporte recebidos dentro de determinado mês civil.  Cumprimento do Tempo de Resolução em 90% dos Chamados de Suporte recebidos dentro de determinado mês civil
<b>3 – Médio</b>	O Incidente em questão causa degradação ou perda de funcionalidade e/ou de desempenho não críticos ao ambiente de produção do Cliente no Serviço D1, geralmente associados a funções secundárias, sendo que os usuários do Cliente podem continuar operando com	1 hora	16 horas (úteis)	Cumprimento do Tempo de Resposta em 90% dos Chamados de Suporte recebidos dentro de determinado mês civil.  Cumprimento do Tempo de Resolução em 80% dos

	os resultados razoáveis para a suas necessidades funcionais, embora o processo ou o formato possa não ser o desejável.			Chamados de Suporte recebidos dentro de determinado mês civil
<b>4 – Baixo</b>	O Incidente em questão causa degradação ou perda de funcionalidade e/ou de desempenho de tarefas não críticas, com impacto mínimo ao Cliente e seus usuários, com problemas que não afetam a operação, que são toleráveis e que são postergáveis.	1 hora	24 horas (úteis)	Cumprimento do Tempo de Resposta em 85% dos Chamados de Suporte recebidos dentro de determinado mês civil.  Cumprimento do Tempo de Resolução em 80% dos Chamados de Suporte recebidos dentro de determinado mês civil

**3.6. Exceções.** A D1 não será responsável pelo não atendimento deste Acordo de Nível de Serviço nas seguintes hipóteses, que estão fora do controle razoável da D1: (a) atos ou omissões do Cliente, inclusive suspensão do serviço por falta de pagamento; (b) Eventos de Força Maior; (c) falhas em serviços sob responsabilidade do Cliente ou de fornecedores terceirizados do Cliente.

#### **4. CONDIÇÕES ESPECÍFICAS PARA O SERVIÇO DE GERAÇÃO DE DOCUMENTOS**

**4.1. Definições Específicas para Geração de Documentos.** Sem prejuízo das demais definições estabelecidas neste Anexo, nos Termos e Condições e nos demais anexos, os termos e expressões abaixo terão o seguinte significado:

**“Horários de Processamento”** significa as faixas de horário em que a D1 processará em lote os documentos enviados pelo Cliente em determinada Janela de Recebimento, como parte do processo de Geração de Documentos. Para fins de clareza, o processo de Geração de Documentos da D1 ocorrerá das 00:01h às 23:59h em dias úteis, excluindo sábados, domingos, feriados nacionais e do Município e Estado de São Paulo.

**“Incidente na Geração de Documentos”** significa qualquer erro, defeito, falha ou *bug* que impeça a Geração de Documentos, que resulte em atraso na Geração de Documentos, ou que resulte em erros nos documentos gerados como parte da Geração de Documento, conforme Níveis de Serviço descritos nesse Acordo de Nível de Serviço.

**“Janela de Recebimento”** significa a faixa de horário em que a D1 recebe determinado documento ou lote de documentos do Cliente para Geração de Documentos, que ocorrerá no próximo Horário de Processamento, nos termos deste Acordo de Nível de Serviço. Para fins de clareza, a Janela de Recebimento da D1 é das 00:01h às 13:00h, em dias úteis, excluindo sábados, domingos, feriados nacionais e do Município e Estado de São Paulo. Documentos recebidos fora de horário/dia útil serão considerados recebidos na próxima Janela de Recebimento aplicável.

**“Nível de Serviço”** significa a meta de atendimento da Geração de Documentos do Cliente dentro dos Horários de Processamento estabelecidos em determinado mês civil.

**4.2. Processo de Geração de Documentos.** O processo de Geração de Documentos da D1 ocorrerá em lotes, de modo que a D1 processará o conjunto de documentos enviados pelo Cliente à D1 dentro dos Horários de Processamento previstos neste Acordo de Nível de Serviço. Para fins

de clareza, todos os arquivos disponibilizados em lote pelo Cliente dentro de determinada Janela de Recebimento serão processados em um único lote do Cliente no Horário de Processamento estabelecido. Somente a partir do início deste processamento que o SLA será contabilizado.

**4.3. Janelas de Recebimento e Horários de Processamento.** Os documentos encaminhados pelo Cliente serão processados pela D1 segundo os seguintes critérios:

Janela de Recebimento	Horário de Processamento
Documentos recebidos entre as 00:01 e as 13:00 de determinado dia útil	O processo de Geração de Documentos ocorrerá a partir das 13:00 do mesmo dia útil
Documentos recebidos após as 13:00 de determinado dia útil	O processo de Geração de Documentos ocorrerá no próximo dia útil

**4.4. Reprocessamento de Documentos.** Em caso de reprocessamento da Geração de Documentos por solicitação do Cliente ou quando constatado qualquer Incidente na Geração de Documentos, o reprocessamento ocorrerá de acordo com os prazos previstos na Cláusula 4.3 acima. Nesses casos, o Horário de Processamento aplicável será aquele correspondente ao horário em que os documentos forem submetidos pelo Cliente à D1 para reprocessamento.

**4.5. Nível De Serviço para Geração de Documentos.** A D1 cumprirá com o Horário de Processamento em 95% das solicitações de Geração de Documentos do Cliente dentro de determinado mês civil.

**4.6. Exceções.** A D1 não será responsável pelo não atendimento deste Acordo de Nível de Serviço nas seguintes hipóteses, que estão fora do controle razoável da D1: (a) atos ou omissões do Cliente, inclusive suspensão do serviço por falta de pagamento; (b) Eventos de Força Maior; (c) falhas em serviços sob responsabilidade do Cliente ou de fornecedores terceirizados do Cliente.