

## ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (“SLA”)

O presente SLA tem por objetivo definir o limite de uso e/ou a capacidade de armazenamento para cada software, as características e os pressupostos do serviço de suporte técnico para os softwares, assim como estabelecer os seus limites de garantia e a multa devida pelo cumprimento insatisfatório pela ENKI LABS de suas obrigações.

1. SLA: Disponibilidade de 98,5%.

2. MEDIÇÃO E TAXAS COMPLEMENTARES (SAAS):

2.1. Para o módulo de e-mail, a ASSINANTE tem um limite de armazenamento de dados por licença, para armazenamento de informações em nossos servidores. Esse limite está previsto na condição comercial deste Termo. Ultrapassado este limite a ASSINANTE poderá escolher entre expurgar parte dos dados, ou contratar mais espaço para armazenar os dados pela tabela comercial vigente na data da contratação.

2.2. Quando necessário, será emitido relatório com a medição para comprovar eventual excesso.

3. SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO: O suporte técnico será prestado unicamente aos softwares licenciados pela ENKI LABS à ASSINANTE e terá por objetivo o auxílio ao usuário na utilização das suas interfaces, a correção de deficiências inerentes aos próprios softwares e a identificação de fatores externos que interfiram negativamente nos softwares.

4. HORÁRIO E FORMA DE EXECUÇÃO DO SUPORTE TÉCNICO: O suporte técnico padrão será feito através de atendimento remoto via telefone, chat ou e-mail. O atendimento será realizado no horário das 09h00 às 12h00 e das 13h00 às 18h00, de segunda-feira a sexta-feira. Em casos de inoperância sistêmica ocasionada pela ENKI LABS, a ASSINANTE terá disponível plantão 24/7 para resolução via telefone.

5. PRESSUPOSTOS DO SUPORTE TÉCNICO: Para que os níveis de serviços descritos neste instrumento sejam exigíveis, a ASSINANTE deverá obedecer a alguns pressupostos aqui elencados:

- a) A ASSINANTE deverá atender aos requisitos mínimos de infraestrutura (hardware, redes, internet, telefonia, eletricidade, etc.) para o correto funcionamento dos softwares;
- b) A ASSINANTE deverá colaborar ao máximo de suas capacidades no processo de solucionamento de chamados técnicos;
- c) A ASSINANTE deverá, quando um software apresentar uma deficiência, enviar por email:
  - i. Uma imagem constando a tela/mensagem de erro;
  - ii. Passos para reprodução do erro;
  - iii. Os resultados da execução das rotinas solicitadas pela ENKI LABS que se façam necessários para identificação de problemas na base de dados;
- d) A ASSINANTE deverá, sob sua integral responsabilidade, manter no local de utilização dos softwares responsável(is) técnico(s) responsável(is) pelas comunicações de

ordem técnica com a ENKI LABS, que tenha(m) conhecimento dos aplicativos da ASSINANTE não suportados pelos softwares e que seja(m) capaz(es) de:

- i. Responder adequadamente os questionamentos da ENKI LABS;
- ii. Executar funções do módulo administrativo;
- iii. Executar rotinas solicitadas pela ENKI LABS;
- iv. Dar suporte à rede;
- v. Executar eventuais testes solicitados pela ENKI LABS para identificar possíveis problemas.

## 6. PRAZO PARA IDENTIFICAÇÃO E RESOLUÇÃO DE CHAMADOS:

6.1. O prazo para a resolução de chamados cujo objeto é o auxílio na utilização das interfaces dos softwares (dúvidas de utilização das interfaces) é de 2 (duas) horas úteis para primeiro retorno e de 24 (vinte e quatro) horas para a resolução completa do chamado, sempre a contar da recepção do chamado.

6.2. O prazo para a resolução de chamados cujo objeto é resolução de deficiências apresentadas pelos softwares é de 3 (três) dias úteis a contar da identificação do problema; nestes casos, o prazo para a identificação do problema é de 24 (vinte e quatro) horas a contar da recepção do chamado.

6.3. Os prazos ora previstos podem variar em função da complexidade do problema e da solução exigida para a sua resolução, assim como em razão de atos ou omissões por parte da ASSINANTE (por exemplo: o não envio de informações necessárias, a não execução ou a execução imprópria de procedimentos, etc.).

6.4. Para os casos de extrema complexidade técnica, as partes deverão obrigatoriamente definir novo prazo compatível com a complexidade encontrada.

6.5. Os prazos aqui previstos estão adstritos ao horário do suporte técnico; caso ultrapassem o horário acordado, serão suspensos até a reabertura do atendimento de suporte técnico.

## 7. LIMITES DA GARANTIA DOS SOFTWARES E SERVIÇOS:

7.1. A ENKI LABS garante que cumprirá os horários e prazos expressamente previstos neste SLA, respeitados os pressupostos acima expostos e o adimplemento pela ASSINANTE das obrigações que contraiu no TERMO.

7.2. A ENKI LABS não garante que os softwares funcionarão ininterruptamente e tampouco que estarão isentos de falhas, deficiências, bugs e erros em geral.

7.3. A garantia não abrange os defeitos decorrentes de falhas da rede, de falhas causadas pelos fabricantes de outros programas e de hardware necessários para a composição da solução, nem por mudanças do ambiente realizadas pela ASSINANTE sem consultar a ENKI LABS, nem por problemas e incompatibilidade resultantes de elementos como hardware, programas de computador, rede, aplicações e insumos.

7.4. A garantia não abrange tampouco defeitos permanentes, temporários ou intermitentes, decorrentes de casos fortuitos, de força maior, de ato de terceiros e de ato da ASSINANTE, por dolo ou culpa, quando não agir em conformidade com as orientações da ENKI LABS ou quando agir por iniciativa própria. Nesse sentido, a ENKI LABS não será responsabilizada por falhas decorrentes de eventos que não lhe possam ser atribuídos exclusivamente.

7.5. A garantia não cobre paralizações decorrentes de alteração, manutenção e customização feitas pela ENKI LABS a pedido da ASSINANTE ou de parceiros por esta indicados.

7.6. A garantia não cobre tampouco as falhas, os atrasos e as interrupções, entre outros, ocasionados pela inércia da ASSINANTE em fornecer informações (como mudanças no ambiente), em realizar procedimentos solicitados pela ENKI LABS e em executar as ações de sua responsabilidade conforme estabelecido em processos e cronogramas acordados entre as partes.

7.7. O prazo de indisponibilidade não inclui a recuperação lógica de aplicativos, recuperação em base de dados, restauração de backup ou outros recursos lógicos existentes na aplicação.

7.8. Os softwares poderão sofrer interrupções para manutenção ou para alteração, quando acordadas pelas partes ou unilateralmente quando emergenciais. Desde já ficam programadas as seguintes interrupções:

- i. Janela de 4 (quatro) horas por mês para manutenção em recursos compartilhados do ambiente, que serão previamente autorizadas pela ASSINANTE, com antecedência de 5 (cinco) dias, tendo em vista que a rede e/ou alguns serviços poderão ficar indisponíveis;
- ii. Janelas de 4 (quatro) horas para manutenção em recursos dedicados, que impacte apenas a ASSINANTE será planejada para as madrugadas de domingos;
- iii. Parada anual, no horário de 00h00min às 12h00min, para manutenção predial de suas instalações, cuja data exata será determinada pela ENKI LABS e notificada à ASSINANTE com antecedência mínima de 15 (quinze) dias.

8. **MULTA COMPENSATÓRIA:** Na hipótese de ocorrerem interrupções e/ou suspensões de natureza técnica e/ou operacional nos programas, por culpa exclusiva da ENKI LABS que acarretem na indisponibilidade dos programas licenciados abaixo do SLA definido, a ASSINANTE poderá solicitar um crédito a ser aplicado sobre o Preço da Licença afetada. O crédito será concedido no mês subsequente ao mês no qual a licença não tenha atingido a disponibilidade mensal mínima, conforme abaixo descrito.

<b>Disponibilidade real</b>	<b>Crédito</b>
de 97,1% até 98.49%	5%
de 96,1% até 97.0%	10%
Até 96%	20%

8.1. O valor correspondente ao percentual do crédito a ser concedido pela ENKI LABS à ASSINANTE será pago e/ou concedido à vista ou em parcelas que não excedam o montante de R\$ 12.000,00 (doze mil reais). Desta forma, caso o crédito seja igual ou inferior a R\$ 12.000,00, este será pago em uma única parcela de até R\$ 12.000,00. Caso o valor correspondente ao percentual exceda a quantia de R\$ 12.000,00, o pagamento será diluído em parcelas que não excedam este limite.

- 8.2. Os créditos do SLA não serão concedidos em caso de interrupção programada ou não disponibilidade das licenças em razão da manutenção seja preventiva ou corretiva do Software.
- 8.3. A ASSINANTE obriga-se a notificar a ENKI LABS sobre a não disponibilidade mensal mínima dos servidores, no prazo máximo de 30 (trinta) dias a contar da data do evento de indisponibilidade. Notificações feitas em prazo superior não terão efeito para desconto na fatura mensal. Após a devida confirmação da indisponibilidade das licenças pela ENKI LABS, pela equipe da ENKI LABS, tal período de indisponibilidade e os respectivos créditos serão contabilizados e concedidos o devido desconto no pagamento da remuneração do mês subsequente.
- 8.4. Os créditos serão contabilizados sobre o valor da tarifa mensal recorrente e incidirão somente para as licenças nas quais o SLA não tenha sido cumprido.
- 8.5. A ASSINANTE reconhece e acorda que a ENKI LABS é a única autorizada a avaliar e confirmar as indisponibilidades do Software e o valor dos créditos decorrentes.
- 8.6. Como o serviço fornecido pela Enki Labs é considerado um produto utilizado na cadeia produtiva do Assinante, não há de se falar em desproporção entre o porte econômico das partes contratantes, o Assinante não pode ser considerado consumidor, sendo assim não se aplica o código de proteção ao consumidor.
- 8.7. A ASSINANTE não poderá exigir lucros cessantes que superem a 20% do valor mensal pago.
9. APLICAÇÃO: Este SLA se aplicará a todos os softwares que forem objeto do TERMO DE LICENÇA DE SOFTWARE VIA INTERNET E OUTRAS AVENÇAS firmado entre as partes.