

ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS (SLA) DE DISPONIBILIDADE DE SOFTWARES

JUR 01/19

Última modificação em: 22/04/19

Tendo em vista que a **PLATAFORMA LINCROS e/ou demais soluções independentes** são *SaaS*, "Software as a Service", desenvolvida e fornecida pela LINCROS, que tem condições técnicas e compromete-se a empreender seus melhores esforços para garantir 99,6% (noventa e nove, seis por cento) de disponibilidade da **PLATAFORMA LINCROS e/ou demais soluções (softwares) independentes**, através de links próprios acessados pela internet. Com o fito de ratificar a transparência e seu comprometimento com a qualidade e segurança na prestação e continuidade do objeto contratado, propõe este Acordo de Nível de Serviço ou SLA (*Service Level Agreement*), em cada mês civil, para efeito do presente contrato, o nível de desempenho técnico do serviço prestado e proposto pela **LINCROS**, sendo certo que tal acordo não representa diminuição de responsabilidade da **LINCROS**, mas sim indicador de excelência técnica, uma vez que no que se refere à internet, não é possível estabelecer garantia integral (100%) de nível de serviço.

A LINCROS sugere que o **CONTRATANTE** utilize um sistema automático de auditoria **EXTERNA** e **INDEPENDENTE**.

1. Entendem-se como serviços prestados sujeitos à garantia de desempenho (*SLA*) a manutenção da operacionalidade dos **SOFTWARES** disponibilizados, pela LINCROS, por meio de Licença de Uso Temporária;

2. Todos e quaisquer outros serviços contratados e para os quais não exista *SLA* definido expressamente **NÃO ESTÃO SUJEITOS A GARANTIA DE DESEMPENHO**;

3. A **LINCROS** ficará desobrigada de cumprimento da *SLA*, em qualquer modalidade de gerenciamento, nas seguintes hipóteses: **i)** falha na conexão ("*link*") ocasionada pela empresa de telecomunicações encarregada da prestação do serviço, sem culpa da LINCROS; **ii)** sobrecarga causada pela **CONTRATANTE** do servidor no qual está alocado o(s) **SOFTWARE(S)**; **iii)** interrupções necessárias para ajustes técnicos ou manutenção, que serão informadas com antecedência e se realizarão, preferencialmente, em horários noturnos, de baixo movimento; **iv)** interrupções diárias necessárias para ajustes técnicos ou manutenção, com duração de até 15 (quinze) minutos cada, que não serão informadas e se realizarão, preferencialmente, entre as 18h00 e as 21h00; **v)** intervenções emergenciais decorrentes da necessidade de preservar a segurança do servidor, destinadas a evitar ou fazer cessar a atuação de *hackers* ou destinadas a implementar correções de segurança (*patches*); **vi)** suspensão da prestação dos serviços contratados por determinação de autoridades competentes, ou por descumprimento de cláusulas do presente Contrato; **vii)** não efetivação da comunicação de aumento no tráfego especificado no Anexo I; **viii)** sobrecarga de tráfego conhecida por *DOS* (*DOS - Denial of Service*), caso em que, inclusive a fim de assegurar a estabilidade do *link*, fica a **CONTRATADA** autorizada a desconectar o **SERVIDOR** da internet.

4. Em caso de suspensão temporária dos serviços, em razão de quaisquer das condições elencadas na cláusula terceira supracitada, esta suspensão **NÃO SERÁ** computada para fins de verificar o cumprimento ou não do *SLA* pela **LINCROS**;

5. Caso a **LINCROS** não cumpra o Acordo de Nível de Serviço, será gerado para o **CONTRATANTE**, o direito de receber descontos sobre os valores das mensalidades pertinentes à Licença de Uso do *Software(s)* devidos à **LINCROS**, nos percentuais abaixo previstos. Estes descontos serão concedidos exclusivamente sobre o valor da supracitada mensalidade, nos meses subsequentes àqueles em que o *SLA* for descumprido, devendo eventuais serviços opcionais e/ou custos de utilização excedentes serem regularmente pagos, em sua integralidade, portanto;

✓ Desconto de 05% se o tempo de disponibilidade da **PLATAFORMA LINCROS E/OU SOLUÇÃO INDEPENDENTE**, entre 95% e 99,6%;

✓ Desconto de 10% se o tempo de disponibilidade da **PLATAFORMA LINCROS E/OU SOLUÇÃO INDEPENDENTE**, entre 90% e 94,99%;

✓ Desconto de 15% se o tempo de disponibilidade da **PLATAFORMA LINCROS E/OU SOLUÇÃO INDEPENDENTE**, entre 85% e 89,99%;

✓ Desconto de 25% se o tempo de disponibilidade da **PLATAFORMA LINCROS E/OU SOLUÇÃO INDEPENDENTE**, entre 80% e 84,99%;

✓ Desconto de 50% se o tempo de disponibilidade da **PLATAFORMA LINCROS E/OU SOLUÇÃO INDEPENDENTE**, entre 70% e 79,99%;

✓ Desconto de 100% se o tempo de disponibilidade da **PLATAFORMA LINCROS E/OU SOLUÇÃO INDEPENDENTE**, abaixo,

ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS (SLA) DE DISPONIBILIDADE DE SOFTWARES

JUR 01/19

Última modificação em: 22/04/19

de 70%.

6. A comunicação de descumprimento do *SLA* deverá ser formalizada pelo **CONTRATANTE** junto à **LINCROS**, no prazo máximo de 15 (quinze) dias de sua constatação. A mera expectativa do desconto não desobriga o pagamento das mensalidades pertinentes à Licença de Uso do *Software(s)*, em sua integralidade;

7. Havendo diversos serviços sujeitos ao *SLA* contratados pelo mesmo instrumento e possuindo estes serviços *SLA's* diferentes, prevalecerá o *SLA* específico de cada serviço contratado;

8. Se o tempo de disponibilidade da **PLATAFORMA LINCROS E/OU SOLUÇÃO INDEPENDENTE** for menor do que 70% do tempo no mês civil, facultar-se-á ao **CONTRATANTE**, pleitear a imediata rescisão do presente contrato, independentemente da concessão de aviso prévio;

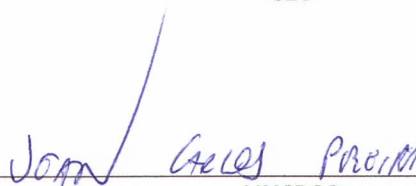
9. Ocorrendo a rescisão do presente contrato, nos termos da cláusula 8, a **LINCROS** ficará responsável pelo pagamento das perdas e danos causadas ao **CONTRATANTE**, ficando tais perdas e danos desde já fixadas em 20% (vinte por cento) do valor efetivo das mensalidades pertinentes à Licença de Uso do *Software(s)* que tiverem sido pagas pelo **CONTRATANTE** à **LINCROS** nos últimos 6 (seis) meses de vigência do contrato ou durante sua vigência integral, caso a mesma seja inferior a 6 (seis) meses na data da rescisão, COM RENÚNCIA DE PARTE DO **CONTRATANTE** A HAVER INDENIZAÇÃO COMPLEMENTAR A QUALQUER TÍTULO OU POR QUALQUER JUSTIFICATIVA;

10. A **LINCROS** efetua o *Backup* diário, apenas para uso de contingências, dos arquivos que compõem os dados da **PLATAFORMA LINCROS E/OU SOLUÇÃO INDEPENDENTE** e bases de dados existentes no servidor. Caso ocorra a necessidade de *Restore*, os dados restaurados serão os obtidos no dia útil anterior ao da ocorrência e serão disponibilizados em até 72 horas após a correção da falha.

Blumenau, 22 de abril de 2019.



LINCROS
Gilson Chequetto
CEO



LINCROS
Jean Carlos Pereira
CTO