

ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

Este Acordo de Nível de Serviço ("**SLA**") é parte de um contrato para determinados serviços SINCH ("**Contrato**") entre a SINCH e o Cliente e se aplica somente ao Serviço e não a qualquer outro produto ou serviço SINCH.

Os termos em maiúsculas são definidos no Glossário a seguir. Os termos em maiúsculas não definidos neste SLA terão os significados a eles atribuídos nos Termos e Condições Gerais para os Serviços SINCH ("**GTC**").

I - Disposições Gerais

A SINCH disponibilizará o Serviço ao Cliente conforme especificado na Ordem de Serviço e no Contrato e de acordo com o nível de serviço descrito neste SLA.

II - Serviço Disponível

A SINCH envidará todos os esforços razoáveis para que o Serviço esteja disponível 99,95% do tempo, na forma e com as exceções estabelecidas abaixo.

A disponibilidade do Serviço será calculada a cada mês, como uma porcentagem com base na fração abaixo:

Período de Medição – Indisponibilidade

Período de Medição

III - Janelas de Serviço

Notificações sobre janelas de serviço programadas (exceto manutenção não planejada/de emergência) serão enviadas com, no mínimo, 10 dias úteis de antecedência. As janelas de serviço padrão são:

Locais dos EUA: Terça e quinta 1h – 4h PST/PDT

Outros locais: Terça e quinta-feira, 21h – 12h CET/CEST

As janelas de serviço podem ser estendidas ou reduzidas conforme necessário e podem cair em horários ou dias diferentes, conforme necessário.

IV - Latência de SMS

A latência de entrega de Conteúdo SMS varia entre os destinos e depende do status do aparelho. A SINCH irá prontamente acusar o recebimento do Conteúdo após o recebimento efetivo. A SINCH mede a latência em todo o tráfego por mês enviado para aparelhos válidos e disponíveis. O aumento da latência devido a motivos fora do controle da SINCH, como interrupções ou sobrecarga do provedor de serviços, são excluídos.

Tipo de Latência	Desempenho Alvo Sinch
Latência Interna	Menos de 10 segundos para 90% do tráfego por mês
Latência de Aparelho	Menos de 30 segundos para 90% do tráfego por mês

V - Help Desk e Relatórios de Falhas

O Help Desk está disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana.

O Cliente pode entrar em contato com o Help Desk da SINCH através do Service Center (<https://servicecenter.sinch.com>) para relatar falhas, de acordo com o Método de Relatório de Falhas estabelecido na Seção 7.

Os relatórios de falha devem incluir:

- Natureza da culpa
- Nível de prioridade de acordo com este SLA. A SINCH pode reclassificar a prioridade durante a investigação da falha.
- Números de amostra, CDRs ou outros dados, se aplicável
- Hora da falha

VI - Níveis de Prioridade

Prioridade	Definição
P1	Perda total do Serviço, em que o Cliente não consegue enviar, não consegue receber ou não consegue enviar ou receber de todas as redes dos Provedores de Serviços.
P2	Perda parcial de Serviço, em que há uma incapacidade de enviar ou receber de números específicos do provedor de serviços ou de várias redes.
P3	O Serviço é degradado de tal forma que quaisquer níveis acordados de taxa de transferência e/ou latência não são atendidos, os Conteúdos não são entregues de acordo com o Formulário de Pedido relevante ou ocorre uma falha P1 em relação apenas à rede de um Provedor de Serviço
P4	Falhas não correntes ou intermitentes. Quando relevante, inclui acompanhamento das falhas de nível P1 ou P2 que não são mais atuais. Falhas que não sejam as falhas P1, P2 ou P3 e quaisquer perguntas ou solicitações gerais

VII - Resposta a Falhas

A SINCH deverá utilizar esforços comercialmente razoáveis para fornecer um mínimo de 90% dos serviços de desempenho de resposta a falhas abaixo mencionados de acordo com os seguintes tempos e metas de precisão

Estágio \ Prioridade	P1	P2	P3	P4
Tempo de Resposta Inicial	02 horas	02 horas	24 horas	48 horas
Restauração Alvo (solução alternativa)	12 horas	24 horas	2 dias úteis	7 dias úteis
Resolução Alvo	5 dias úteis	10 dias úteis	15 dias úteis	30 dias úteis
Relatórios de Progresso	Na resolução	Na resolução	Na resolução	Na resolução
Método de Relatório de Falhas	E-mail	E-mail	E-mail	E-mail

Glossário

- 1.1 "**Disponibilidade**" significa a porcentagem do "Período de Medição" durante o qual os "Serviços" SINCH são disponibilizados ao Cliente.
- 1.2 "**Latência de Recebimento de Entrega**" significa o tempo desde a confirmação da recepção do Conteúdo pela SINCH, até o recebimento da entrega do Conteúdo pela SINCH do Provedor de Serviços relevante. Nenhuma meta de latência será fornecida para a latência de recebimento de entrega, uma vez que o Provedor de Serviços pode diminuir a prioridade de recebimentos de entrega de conteúdo.
- 1.3 "**Exclusão**" significa indisponibilidade do Serviço por um ou mais dos seguintes motivos:
 - Qualquer manutenção programada para a qual SINCH avisar com antecedência.
 - Falha ou congestionamento experimentado em qualquer parte de uma rede fora de onde o Serviço está hospedado (por exemplo, Provedores de Serviços ou Internet);
 - Causas além do controle razoável de qualquer parte, conforme referido no Contrato;
 - Suspensão dos Serviços de acordo com o Contrato;
 - O Cliente causou problemas, incluindo (mas não se limitando a):
 - Qualquer falha no fornecimento de informações solicitadas pela SINCH.
 - Qualquer falha na interface com o Serviço de acordo com as instruções da SINCH.
- 1.4 "**Método de Relatório de Falhas**" significa a maneira como as falhas devem ser relatadas para que a SINCH investigue a falha de forma adequada.



- 1.5 "**Latência do Aparelho**" significa o tempo desde o reconhecimento da SINCH da recepção do conteúdo, até que o conteúdo seja entregue ao aparelho relevante.
- 1.6 "**Tempo de Resposta Inicial**" significa o tempo alvo para responder à notificação do Cliente à SINCH sobre uma falha.
- 1.7 "**Latência Interna**" significa o tempo desde o reconhecimento da SINCH da recepção do Conteúdo, até o processamento pela SINCH e a recepção do Conteúdo reconhecida pelo Provedor de Serviços relevante para entrega posterior ao aparelho.
- 1.8 "**Período de Medição**" significa um (1) mês civil a partir do primeiro dia daquele mês calendário específico (UTC). O tempo é calculado em minutos.
- 1.9 "**Relatórios de Progresso**" significa atualizações recorrentes sobre a falha até a restauração ou resolução, conforme aplicável.
- 1.10 "**Serviço**" significa, para os fins deste SLA, os serviços baseados em SMS, MMS ou RTC API solicitados pelo Cliente em uma Ordem de Serviço.
- 1.11 "**Resolução-Alvo**" significa o tempo-alvo a partir do momento em que o Cliente relatou a falha até a resolução da falha.
- 1.12 "**Restauração de Destino**" (Solução alternativa) significa o tempo estimado para encontrar uma solução temporária para a falha relatada. Uma solução temporária é uma solução que restaura substancialmente o Serviço regular, embora alguns problemas não materiais possam persistir.
- 1.13 "**Indisponibilidade**" significa um período mínimo contínuo de 5 minutos em que o "Serviço" da SINCH não está respondendo adequadamente às solicitações de entrada e/ou não está estabelecendo conexões de saída por região conforme pretendido, em cada caso expresso em número de minutos.
- 1.14 "**Provedor de Serviços**" significa qualquer entidade, incluindo, sem limitação, operadoras de rede móvel e agregadores de mensagens móveis, que é usada em relação ao fornecimento do Serviço.