



Acordo de Nível de Serviço (SLA) da Partoo

Os serviços da Partoo são propostos através de uma solução "multilocatários" que implica práticas de gestão comuns para todos os clientes que usam as Aplicações e/ou Serviços da Partoo. Esta estrutura impede que a Partoo siga indicadores-chave de desempenho específicos (doravante, “KPIs”) por cliente.

Além disso, a Partoo não assumirá compromissos em SLAs que não sejam seus:

- O seu modelo económico integra apenas o custo da gestão dos seus próprios SLAs;
- O controlo e monitorização que a Partoo executa baseiam-se nos indicadores de nível de serviço definidos neste SLA;
- O cálculo e o acompanhamento destes indicadores são padronizados e não podem ser acompanhados cliente a cliente.

Os serviços fornecidos pela Partoo ao Cliente serão acompanhados e medidos através dos seguintes KPIs:

- Disponibilidade das Aplicações e/ou Serviços da Partoo;**
- Tempo de Resolução do Incidente:**
 - Tempo de Resposta Garantido; e
 - Tempo de Recuperação Garantido.

1. Definições

Os termos em maiúsculas usados neste SLA terão os significados definidos abaixo, sendo que, as palavras definidas no singular terão o mesmo significado quando usadas no plural.

“**Evento Crítico**” significa a impossibilidade de ligar às Aplicações e/ou Serviços da Partoo por motivos técnicos, ou a impossibilidade de usar as funções principais dessas Aplicações e/ou Serviços.

“**Incidente**” significa qualquer Evento Crítico e Evento Não Crítico.

“**Evento Não Crítico**” significa o mau funcionamento parcial das Aplicações e/ou Serviços da Partoo, tais como, a impossibilidade de usar as funcionalidades secundárias das Aplicações, como o uso de um filtro, a transferência de avaliações, etc.

“**Períodos de Suporte**” significa os dias úteis locais do Serviço de Suporte, de segunda a sexta-feira, das 10h00 às 18h00 (CET), e sextas, das 10h00 às 16h30 (CET).

2. Disponibilidade das Aplicações e/ou Serviços da Partoo

2.1. Requisito Mínimo de Disponibilidade

A Partoo fará todos os esforços razoáveis para garantir a disponibilidade das suas Aplicações e/ou Serviços, com uma Percentagem Anual de Tempo de Atividade de, pelo menos, 99%, ao longo da Vigência do Acordo.

<u>Tempo de resolução do incidente e disponibilidade das Aplicações e/ou Serviços da Partoo</u>	
Taxa mínima de disponibilidade semanal	99,00%
Taxa mínima de disponibilidade mensal	99,00%
Taxa mínima de disponibilidade anual	99,00%

2.2. Suporte ao Cliente

A Partoo compromete-se a fornecer ao Cliente suporte online durante os Períodos de Suporte das Aplicações, bem como por e-mail. Neste último caso, o Cliente irá enviar o seu pedido de assistência para support@partoo.fr com



todas as informações necessárias para permitir que a Partoo responda de forma eficaz, incluindo, em particular:

- i. uma descrição detalhada do Incidente;
- ii. informações sobre a hora e a duração do Incidente; e
- iii. uma descrição das tentativas de resolução do Incidente quando o mesmo ocorreu.

Em qualquer caso, a Partoo reserva-se o direito de requalificar o nível de desempenho indicado pelo Cliente.

3. Tempo de Resolução do Incidente

Caso o Cliente observe um Incidente durante a utilização das Aplicações da Partoo, deverá comunicá-lo, conforme indicado na Secção 2 deste SLA.

A Partoo mede os KPIs do Tempo de Resolução do Incidente da seguinte forma:

- i. Tempo de Resposta Garantido; e
- ii. Tempo de Recuperação Garantido.

A Partoo compromete-se a cumprir os KPIs estabelecidos nesta secção, desde que não se apliquem a incidentes não reproduzíveis.

3.1. Tempo de Resposta Garantido

O “Tempo de Resposta Garantido” indica o tempo entre a comunicação do Incidente ou o envio de um pedido de suporte e a primeira resposta fornecida pela Partoo.

A Partoo fornecerá um Tempo de Resposta Garantido da seguinte forma:

- 24 horas para um Evento Crítico;
- De 24 a 72 horas para qualquer Evento Não Crítico.

3.2. Tempo de Recuperação Garantido

O “Tempo de Recuperação Garantido” indica o tempo de resolução após a resposta de primeiro nível fornecida pela Partoo; sendo entendido que, isto só se aplica se o incidente for atribuível à Partoo. Ao contrário do Tempo de Resposta Garantido, o Tempo de Recuperação Garantido é um compromisso de resultados e não de meios.

O Tempo de Recuperação Garantido predomina sobre o Tempo de Resposta Garantido. Este valor é expresso em dias úteis* e é definido de acordo com a gravidade do Incidente.

A Partoo compromete-se a seguir o Tempo de Recuperação Garantido:

- Um (1) dia útil para qualquer Evento Crítico a contar a partir da comunicação do Incidente;
- Cinco (5) dias úteis para qualquer Evento Não Crítico a contar a partir da comunicação do Incidente.

** Os dias úteis correspondem aos dias úteis locais do Serviço de Suporte, conforme indicado na Secção 1 deste SLA.*

4. Restrições

Este SLA não se aplica a problemas de desempenho ou disponibilidade:

- i. devido a fatores além do controlo razoável da Partoo (por exemplo, um desastre natural, guerra, atos de terrorismo, tumultos, ação do governo ou falha de uma rede ou dispositivo que não faça parte dos centros de dados da Partoo, inclusive no website do Cliente ou entre o website do Cliente e o centro de dados da Partoo);



- ii. que tenham origem em qualquer Website do Editor, websites de terceiros ou resultantes da utilização dos serviços, hardware, API do Cliente ou qualquer outro software não fornecido pela Partoo, incluindo, mas não se limitando a, problemas resultantes de largura de banda insuficiente, problemas de ligação ou qualquer incidente, avaria, disfunção, etc.;
- iii. se o Cliente usar as Aplicações e/ou Serviços da Partoo contra os termos e condições do Acordo e/ou qualquer recomendação devidamente comunicada pela Partoo;
- iv. que ocorram durante, ou em ligação com a utilização da versão de avaliação, pré-comercial, beta ou de teste de qualquer um dos Serviços, funcionalidades ou software (conforme definido pela Partoo);
- v. devido a ações não autorizadas ou falta de ação, se existir, por parte do Cliente ou de qualquer um dos Utilizadores, ou respetivos funcionários, representantes, contratantes ou fornecedores, ou qualquer pessoa que aceda às Aplicações e/ou Serviços da Partoo usando as palavras-passe ou os dispositivos do Cliente, ou de qualquer outra forma resultante da falha do Cliente em aderir às práticas de segurança apropriadas;
- vi. devido à falha do Cliente em cumprir todos os requisitos de configuração;
- vii. resultantes de entradas, instruções ou argumentos incorretos (por exemplo, pedidos de acesso a ficheiros inexistentes);
- viii. resultantes de tentativas do Cliente de execução de operações para além das cotas prescritas ou de uma limitação imposta pela Partoo, devido a suspeita de comportamento abusivo;
- ix. decorrentes do uso do Serviço pelo Cliente fora dos Períodos de Suporte aplicáveis;
 - x. que dizem respeito a licenças reservadas, mas não pagas no momento do Incidente;
 - xi. que dizem respeito a qualquer incidente, avaria, disfunção ou problema de ligação a qualquer API do Editor ou qualquer atraso do Editor relacionado com a atualização da respetiva interação com a API da Partoo;
- xii. em relação aos três (3) primeiros meses de uma nova funcionalidade de serviço;
- xiii. devido a qualquer incidente, avaria ou disfunção relacionado com a publicação ou obtenção de informações num Website do Editor.

5. Sanções

Caso a Partoo não respeite o Tempo de Recuperação Garantido de um Evento Crítico, o Cliente poderá solicitar a aplicação de sanções por cada dia completo de atraso ocorrido, conforme estabelecido neste documento. Estas sanções deverão ser pagas ao Cliente na forma de uma nota de crédito, a ser creditada na fatura seguinte, ou de um reembolso, caso o acordo tenha terminado, por qualquer motivo, excluindo a falha do Cliente em cumprir o Acordo e sujeito ao Cliente não ter pagamentos de faturas pendentes.

As sanções são calculadas de acordo com a fórmula abaixo:

$$P = M \times R / 100, \text{ em que:}$$

$$P = \text{Sanções}$$

$$M = \text{valor mensal pago pelo Cliente pela subscrição (isto é, subscrição N para o ano atual dividido por 12)}$$

$$R = \text{Número de dias completos de atraso}$$

Sob nenhuma circunstância o total das sanções neste Acordo excederá vinte por cento (20%) do total das taxas anuais pagas ou pagáveis pelo Cliente.

As sanções deverão ser solicitadas ao Fornecedor por carta registada, com aviso de receção, num período máximo de catorze (14) dias a partir do dia em que o Evento Crítico deveria ter sido resolvido, sob pena de execução.