

TERMO DE ADESÃO PLATAFORMA BETALABS - VERSÃO PRO
CONDIÇÕES GERAIS

1) PARTES

1.1 **BETALABS TECNOLOGIA LTDA**, sociedade empresária de direito privado e de responsabilidade limitada, com sede na Rua Urussuí, nº 300, Itaim Bibi, no Município e Estado de São Paulo, CEP 04542-050, inscrita no CNPJ/MF sob nº 14.043.143/0001-95, doravante referida simplesmente como “**CONTRATADA**”, e de outro lado, a pessoa física ou jurídica devidamente qualificada e identificada no **FORMULÁRIO DE CADASTRO**, doravante referida simplesmente como “**CONTRATANTE**”, sendo que doravante referidas conjuntamente como “**PARTES**” e, individualmente como “**PORTE**”, resolvem, de pleno e comum acordo, celebrar o presente Contrato de Prestação de Serviços de Desenvolvimento de Software, Cessão de Direitos Autorais e Outras Avenças (“**CONTRATO**”) de acordo com os seguintes termos e condições:

2) ADESÃO

2.1 A adesão do **CONTRATANTE** ao presente **TERMO DE ADESÃO** e **CONDIÇÕES GERAIS** se aperfeiçoa por meio do preenchimento do **FORMULÁRIO DE CADASTRO** no site da **CONTRATANTE**.

3) OBJETO

3.1 O presente **CONTRATO** tem por objetivo regular os serviços que serão prestados pela **CONTRATADA** à **CONTRATANTE**, os quais estão discriminados na **FICHA TÉCNICA** disponível em <https://help.betalabs.net/hc/pt-br/articles/360002448593-Ficha-t%C3%A9cnica-plataforma-Betalabs>.

3.2 Eventuais alterações no **VERSÃO PRO** que venham a ser solicitadas pela **CONTRATANTE**, em especial alterações no **SISTEMA**, deverão ser objeto de prévio e expresso acordo entre as **PARTES**, inclusive no que tange ao prazo, preço, prazo e forma de pagamento.

4) REMUNERAÇÃO

4.1 Pela realização dos serviços descritos no item 3.1 deste **CONTRATO**, a **CONTRATANTE** pagará à **CONTRATADA** a remuneração para implantação e manutenção mensal prevista no **ANEXO I - FORMULÁRIO DE CADASTRO**, que será cobrada mensalmente, a partir da liberação do acesso que ocorre ato contínuo ao preenchimento **FORMULÁRIO DE CADASTRO** e enquanto estiver vigente este **CONTRATO**, tal valor mensal de manutenção será reajustado anualmente de acordo com a variação do IPCA divulgado pelo IBGE.

4.2 O pagamento da remuneração mensal devida à **CONTRATADA** será feito sempre no dia 20 de cada mês em exercício do contrato, via boleto bancário, devendo a **CONTRATADA** entregar à **CONTRATANTE** a documentação e a nota fiscal eletrônica de prestação de serviços com 10 (dez) dias de antecedência da data de pagamento. Para hipótese de ocorrer atraso na entrega do boleto e/ou da nota fiscal, o vencimento será postergado a mesma quantidade de dias do atraso.

4.3 O atraso no pagamento de quaisquer dos valores devidos sujeitará as a **CONTRATANTE** ao pagamento de multa correspondente a 2% (dois por cento) do valor em atraso, acrescido de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, tudo corrigido monetariamente pelo IPCA divulgado pelo IBGE. O atraso superior a 10 (dias) dias causará o vencimento antecipado das parcelas vincendas do PROJETO, bem como a **CONTRATADA** poderá retirar a **PLATAFORMA BETALABS VERSÃO PRO** do “ar” até que o pagamento seja regularizado, com os respectivos acréscimos.

4.4 Diante da natureza dos serviços que serão executados, a **CONTRATANTE** está autorizada a sacar duplicata de prestação de serviços representativa dos valores ajustados neste **CONTRATO**.

5) OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

5.1 Constituem obrigações da **CONTRATANTE**, dentre outras previstas neste **CONTRATO**:

- 5.1.1** Pagar pontualmente a remuneração da **CONTRATADA**;
- 5.1.2** Informar à **CONTRATADA** quaisquer alterações dos dados cadastrais informados no momento do preenchimento do **FORMULÁRIO DE CADASTRO**;
- 5.1.3** Responsabilizar-se por todas as informações incluídas na **PLATAFORMA BETALABS VERSÃO PRO**;
- 5.1.4** Responsabilizar-se pelo acesso de eventuais prepostos a quem a senha e o login de acesso forem confiados;
- 5.1.5** Providenciar, por conta e risco e às próprias expensas, a contratação do meio de pagamento que entender adequado para o desenvolvimento das atividades e desde que suportados pela **PLATAFORMA BETALABS VERSÃO PRO**;

6) OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA E EXCLUDENTES DE RESPONSABILIDADE

6.1 Constituem obrigações da CONTRATADA, dentre outras previstas neste CONTRATO:

- 6.1.1 Manter disponível a **PLATAFORMA BETALABS VERSÃO PRO** para acesso do **CONTRATANTE**;
- 6.1.2 Fornecer à **CONTRATANTE** esclarecimentos que se façam necessários, por meio de documentos disponíveis para *download* no site da **CONTRATADA**, para a utilização dos recursos disponibilizados;
- 6.1.3 É obrigação da **CONTRATADA**, e desde que a **CONTRATANTE** observe todas aquelas que lhe sejam atribuídas neste **CONTRATO**, observar o nível de serviço mantendo a **PLATAFORMA BETALABS VERSÃO PRO**, em funcionamento e operacional pelo período especificado no **ANEXO II – NÍVEL DE SERVIÇO**.
- 6.1.4 A **CONTRATADA** não é responsável pela má utilização da **PLATAFORMA BETALABS VERSÃO PRO**, bem como pelo respectivo funcionamento desta quando combinado com qualquer outro software, hardware ou interfaces;
- 6.1.5 A **CONTRATADA** não é responsável por violações de segurança provocadas ou facilitadas pelos prepostos da **CONTRATANTE**, tal como por ações criminosas de terceiros;
- 6.1.6 A **CONTRATADA** não é responsável por qualquer dano que decorra utilização da **PLATAFORMA BETALABS VERSÃO PRO**, especialmente, aqueles relativos a lucros cessantes, danos morais e materiais ou de qualquer outra natureza.
- 6.1.7 A **CONTRATADA** não é responsável pelos serviços executados por qualquer empresa parceira indicada para realização de serviços adicionais e/ou complementares necessários para utilização da **PLATAFORMA BETALABS VERSÃO PRO**, tais como mais não se limitando a desenvolvimento de layout e integrações entre plataformas.
- 6.1.8 A **CONTRATADA** não é responsável pelo conteúdo das informações adicionadas pela **CONTRATANTE**, tal como pela preservação do conteúdo.
- 6.1.9 Ainda que se estabeleça as excludentes de responsabilidade, na hipótese de qualquer responsabilização da **CONTRATADA**, essa está limitada ao valor da remuneração auferida até seis meses anteriores ao evento.

7) CONFIDENCIALIDADE E SIGILO

7.1 As **PARTES** deverão por seus dirigentes, prepostos ou empregados, mesmo depois do término do presente **CONTRATO**, manter o mais absoluto sigilo a respeito de qualquer informação, documento confidencial ou segredo comercial a que tenham acesso por força do presente **CONTRATO**, sendo consideradas informações confidenciais todas aquelas que digam respeito às **PARTES**, suas controladas, controladoras ou companhias sob controle comum, aos seus respectivos sócios, bem como aos seus clientes presentes e passados, que tenham sido obtidas e/ou levadas ao conhecimento das **PARTES** em decorrência do presente Contrato, incluindo, mas não se limitando a: (a) todas e quaisquer técnicas utilizadas na condução dos negócios das Partes; (b) todos os trabalhos, métodos, processos, tecnologias e segredos de mercado, práticas comerciais e administrativas, e todas as informações pessoais não acessíveis ao público, em particular, ao conhecimento de empresas competidoras das Partes ou de qualquer de suas controladas; e/ou (c) qualquer informação, material ou documento que as Partes, suas controladas, seus respectivos sócios, bem como clientes presentes e passados identifiquem ou tratem como sendo confidencial, ou com relação aos quais tenham obrigação de confidencialidade perante terceiros, quer estejam ou não gravadas em forma documental, em meio digital ou físico (“Informações Confidenciais”).

7.2 Ainda, concordam que o termo Informação Confidencial deve ser compreendido como qualquer processo, etapa, tecnologia, material escrito técnico, dossiê técnico de serviço, documento ou informação comercial, financeiro, econômico, estratégico, procedimentos operacionais padrão, manuais, modelos de contrato, convênios ou acordos, ou qualquer outra informação de forma tangível ou intangível.

7.3 Desta forma, tendo em vista a fundamental importância das Informações Confidenciais as Partes se comprometem a não divulgar, disseminar ou publicar as Informações Confidenciais, bem como não usar as Informações Confidenciais com outro propósito que não aquele para os quais tais Informações Confidenciais forem reveladas.

7.4 As Partes acordam que não serão consideradas Informações Confidenciais no caso de se demonstrar e comprovar que as informações encontravam-se em domínio público antes do seu recebimento pelas Partes; tornaram-se parte do domínio público depois do seu recebimento pelas Partes, por razões não atribuíveis à ação ou omissão desta; uma das Partes já detinha a informação em seu poder, antes da data de assinatura deste Contrato, sem que estivessem sujeitas à obrigação de confidencialidade ou foram desenvolvidas de forma independente pela Parte sem a informação divulgada pela outra Parte; tornaram-se disponíveis por um terceiro que não adquiriu tais informações sob uma obrigação de confidencialidade; ou, ainda, necessitarem ser reveladas em virtude de lei, ato judicial ou de autoridade administrativa da qual não caiba recurso, que determine a revelação de Informações Confidenciais.

7.5 As Partes serão responsáveis, civil e criminalmente, por quaisquer danos causados a outra e/ou terceiros em virtude da quebra do dever de confidencialidade e sigilo a que estão obrigadas.

7.6 A obrigação de confidencialidade permanecerá vigente mesmo depois da rescisão do presente Contrato, independente do motivo que der causa a rescisão.

8) PROPRIEDADE INTELECTUAL

8.1 Todo e quaisquer estudos, projetos, relatórios, dados e módulos da **PLATAFORMA BETALABS VERSÃO PRO**, são de propriedade integral e privativa da **CONTRATADA**, de acordo com o previsto no artigo 2º da Lei 9.609/1998.

8.2 A Contratante não está autorizada a realizar nenhuma modificação na **PLATAFORMA BETALABS VERSÃO PRO**.

8.3 A **CONTRATADA** será a única responsável por infrações ao direito de propriedade intelectual de terceiros, inclusive aquelas relacionadas a materiais, equipamentos, programas de computador ou processos de execução protegidos pela legislação em vigor, que tenham sido utilizados na execução dos serviços ora contratados, respondendo diretamente por quaisquer reclamações, indenizações, taxas ou comissões que forem devidas.

9) PRAZO E RESCISÃO

9.1 O Contrato é celebrado pelo prazo definido no **ANEXO I**, entrando em vigor a partir da liberação do acesso que ocorre ato contínuo ao preenchimento **FORMULÁRIO DE CADASTRO**, e somente poderá ser rescindo antes do término do prazo nas hipóteses previstas a seguir:

9.1.1 Caso os serviços prestados não estejam sendo executados de forma satisfatória, a **CONTRATANTE** obrigatoriamente notificará por escrito a **CONTRATADA**, esclarecendo exatamente a irrisignação, apontando de forma pormenorizada quais são os itens e/ou problemas que não estão adequados, para que esta sane o vício no prazo de 60 (sessenta) dias. Para validade desta notificação a **CONTRATANTE** deverá mencionar, também, de forma expressa, que a notificação tem o fim desta disposição contratual, sob pena de se compreender que outras solicitações de correção, modificações ou ajustes sejam interpretados apenas como situações que naturalmente decorrem do desenvolvimento habitual os serviços aqui contratados que, por se tratarem de questões que envolvem conhecimento específico, podem demandar correções naturais de mau funcionamento. Persistindo o defeito, será facultado à **CONTRATANTE** rescindir o **CONTRATO**;

9.1.2 No caso de ocorrência de caso fortuito ou força maior que perdure por período superior a 90 (noventa) dias consecutivos; e

9.1.3 Em caso de falência, insolvência, liquidação, dissolução judicial, de qualquer das **PARTES**.

9.1.4 Na hipótese de ocorrer rescisão imotivada pela **CONTRATANTE**, esta ficará obrigada ao pagamento antecipado e integral, nos termos do art. 603, do Código Civil, no prazo de 10 (dez) dias, contados do recebimento da comunicação pela **CONTRATADA** de metade das mensalidades devidas até o termo final do **CONTRATO**.

9.1.5 A rescisão por iniciativa da **CONTRATANTE** não implicará em nenhuma hipótese na devolução integral dos valores pagos pela **CONTRATADA**, especialmente aquele relativo a implantação.

9.1.6 Ajustam as **PARTES** que a **CONTRATADA** julgando não ser possível a execução dos serviços por ausência de apresentação pela **CONTRATANTE** dos elementos mínimos necessários para desenvolvimento das atividades, poderá rescindir o presente instrumento, sem qualquer ônus, haja vista que eventuais valores pagos serão utilizados para remuneração do serviço até então executado. Essa comunicação será realizada por meio de simples notificação encaminhada por correio eletrônico ou convencional no qual será concedido aviso prévio de trinta dias.

10) DISPOSIÇÕES GERAIS

10.1 As disposições deste Contrato refletem a íntegra dos entendimentos e acordo entre as **PARTES**, com relação aos objetos deste **CONTRATO**, prevalecendo sobre entendimentos ou propostas anteriores, escritas ou verbais, que não estejam expressamente vinculadas ao presente **CONTRATO**.

10.2 A eventual tolerância no descumprimento de qualquer obrigação prevista neste **CONTRATO** será considerada mera liberalidade, não implicando em transação, novação, ou renúncia aos respectivos termos e condições, podendo a Parte inocente exigir da **PARTE** culpada o cumprimento integral dessas obrigações, a qualquer tempo.

10.3 A nulidade de qualquer disposição deste **CONTRATO** afetará tão somente a cláusula em questão, permanecendo todas as demais plenamente eficazes e em vigor.

10.4 Quaisquer alterações deste **CONTRATO** somente terão validade e eficácia se forem devidamente formalizadas por meio de aditamento contratual por escrito firmado pelos representantes legais das **PARTES**.

10.5 Se qualquer das **PARTES**, em qualquer tempo ou período, não fizer valer qualquer um ou mais dos termos ou condições deste **CONTRATO**, isso não será considerado como novação ou renúncia dos referidos termos ou condições, ou do direito de, em qualquer tempo posterior, fazer valer todos os termos e condições deste **CONTRATO**.

10.6 É vedada a cessão ou transferência, total ou parcial, a terceiros dos direitos e obrigações deste **CONTRATO** sem a expressa autorização, por escrito, da outra Parte.

10.7 O presente **CONTRATO** é celebrado de forma irrevogável e irrevogável, obrigando não só as PARTES, bem como seus respectivos sucessores e eventuais cessionários, a qualquer título.

10.8 Este **CONTRATO** regula as atividades previstas no objeto, na forma de lei, de modo que não se estabelece, entre as PARTES, seus funcionários, prepostos e/ou terceiros indicados pelas PARTES, qualquer vínculo empregatício ou de subordinação em decorrência das disposições constantes do mesmo.

10.9 Este **CONTRATO** não representa qualquer tipo de associação entre as PARTES, que continuam mantendo sua total independência, não existindo qualquer relação trabalhista, tributária, previdenciária ou qualquer outra que seja, respondendo cada PARTE integralmente e exclusivamente pelos encargos de seus respectivos funcionários, alocados ou não para a execução do objeto deste Contrato, inclusive os encargos decorrentes do encerramento de contratos de trabalho em razão do término ou rescisão deste Contrato.

10.10 Este **CONTRATO** não gera para qualquer das PARTES outros direitos e obrigações diversos daqueles aqui expressamente previstos, ficando afastada qualquer relação, de sociedade, *joint-venture*, franquia empresarial, sociedade em conta de participação, representação comercial, agência ou associação entre as PARTES, não estando nenhuma das Partes autorizada a assumir quaisquer obrigações ou compromissos em nome da outra, em virtude do disposto neste Contrato.

10.11 Os avisos, as comunicações e/ou as notificações relacionados com este **CONTRATO** serão efetuados por carta registrada, por via judiciária ou cartorária, por e-mail ou por fax (seguido por carta registrada) e considerados válidos sempre que enviados para as PARTES no endereço constante do **ANEXO I**, ficando as Partes obrigadas a comunicar por escrito a outra Parte na hipótese de mudança de endereço, endereço eletrônico e/ou número de fax.

11) ÉTICA E COMPLIANCE

11.1 As PARTES se obrigam a observar e cumprir rigorosamente, a todo tempo, todos os regulamentos e leis em vigor aplicáveis às mesmas, em especial a Lei Anticorrupção Brasileira, o *FCPA – Foreign Corrupt Practices Act*, e o *UK Bribery Act.*, bem como a qualquer outra lei anticorrupção ou lei sobre conflitos de interesses.

11.2 As PARTES declaram que, direta ou indiretamente, (i) não oferecem, doam, recebem, prometem, pagam ou autorizam o pagamento em dinheiro ou qualquer outro meio financeiro, que constitua prática ilegal ou de corrupção sob as leis de qualquer país; e/ou (ii) não dão ou não concordam em dar ou receber benefícios, presentes ou qualquer coisa de valor, caracterizando suborno, conflito de interesses ou corrupção junto a qualquer pessoa ou entidade, pública ou privada, com o objetivo de obter qualquer tipo de vantagem ilícitamente para si ou para terceiros (incluindo a outra PARTE) e/ou seus negócios.

11.3 As PARTES, incluindo seus sócios, empregados e representantes, não irão (i) induzir empregado ou representante de qualquer uma das PARTES, ou um funcionário de órgão ou agência governamental ou repartição da mesma, ou candidato/partido político, para obter qualquer vantagem ou benefício indevido; (ii) influenciar a ação ou omissão de qualquer uma das pessoas mencionadas anteriormente para obter qualquer vantagem ou benefício ilícito; e/ou (iii) obter ou manter atividades por meio de conduta ou práticas ilegais ou concorrência desleal em relação a este instrumento.

11.4 As PARTES declaram que, direta ou indiretamente, não irão oferecer, doar, receber, transferir, manter, usar ou esconder recursos que decorram de qualquer atividade ilícita, bem como não irão contratar como empregado ou de alguma forma manter relacionamento profissional com pessoas físicas ou jurídicas envolvidas com atividades criminosas, corrupção, lavagem de dinheiro, tráfico de drogas e/ou terrorismo.

11.5 As PARTES declaram e garantem que não se encontram, assim como os representantes, sócios ou administradores (i) sob investigação em virtude de denúncia de suborno e/ou corrupção; (ii) no curso de um processo judicial e/ou administrativo ou foram condenados ou indiciados sob a acusação de corrupção ou suborno; (iii) listados em alguma entidade governamental, tampouco conhecidos ou suspeitos de práticas de terrorismo e/ou lavagem de dinheiro; (iv) sujeitos a restrições ou sanções econômicas e de negócios por qualquer entidade governamental; e/ou (v) banidos ou impedidos, de acordo com qualquer lei que seja imposta ou fiscalizada por qualquer entidade governamental.

11.6 As PARTES declaram e garantem que (i) os atuais representantes não são funcionários públicos ou empregados do governo; (ii) informarão imediatamente, por escrito, qualquer nomeação dos representantes como funcionários públicos ou empregados do governo.

11.7 As PARTES declaram (i) que se responsabilizam integralmente por qualquer ato indevido e/ou de desrespeito aos documentos citados ou às legislações e regulamentos vigentes nos países onde atua, por parte de seus empregados,

subcontratados ou representantes; e (ii) que responderam integralmente pelos atos praticados por seus empregados, representantes e subcontratados.

11.8 O não cumprimento por qualquer uma das PARTES das obrigações da presente cláusula será considerado uma infração grave a este instrumento e conferirá à outra o direito de, agindo de boa-fé, declarar rescindido imediatamente este instrumento, sem qualquer ônus ou penalidade, sendo a infratora que descumpriu tais obrigações responsável pelas perdas e danos, nos termos da lei aplicável.

11.9 A CONTRATADA notificará prontamente, por escrito, à CONTRATANTE a respeito de qualquer suspeita ou violação do disposto nas Leis Anticorrupção, e ainda de participação em práticas de suborno ou corrupção, assim como o descumprimento de qualquer declaração prevista nesta Cláusula.

12) FORO

12.1 As PARTES elegem ao foro da Comarca da Capital do Estado de São Paulo, para dirimir quaisquer dúvidas ou controvérsias oriundas do presente CONTRATO, renunciando expressamente a qualquer outro, por mais privilegiados que sejam, ou venham a ser.

ANEXO I – FORMULÁRIO DE CADASTRO

ANEXO II – NÍVEL DE SERVIÇO
ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO - SLA

O presente Acordo de Nível de Serviço (“SLA”) consiste na política que rege o uso do serviço da **PLATAFORMA BETALABS VERSÃO PRO** da CONTRATADA de acordo com os termos do Contrato, celebrado entre a CONTRATADA e o cliente. Reservamos o direito de alterar os termos do presente SLA em conformidade com o Contrato da CONTRATADA.

COMPROMISSO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

A CONTRATADA empreenderá seus melhores esforços para manter a estabilidade da **PLATAFORMA BETALABS VERSÃO PRO** com base no percentual do tempo de atividade mensal de acordo com o SLA do SaaS descrito no Contrato. Na hipótese da CONTRATADA não cumprir o SLA Contratado, o cliente será elegível para receber o Crédito de Serviço, conforme descrito abaixo.

- “SLA Mensal Apurado” da **PLATAFORMA BETALABS VERSÃO PRO** é calculado subtraindo-se de 100% o percentual de tempo em que a **PLATAFORMA BETALABS VERSÃO PRO** ficou “indisponível”. Sendo considerado o tempo, em minutos, a partir de 10 (dez) minutos de “indisponibilidade”. Por exemplo, se tempo total de indisponibilidade continua for de 225 (duzentos e vinte e cinco) minutos, será contabilizado para o cálculo do “SLA Mensal Apurado” o total de 215 (duzentos e quinze) minutos.
- “Indisponível” e “Indisponibilidade” significam que a **PLATAFORMA BETALABS VERSÃO PRO** não está acessível para todos os usuários, sendo a maneira que se pode comprovar essa indisponibilidade é tentando acessar a loja padrão da CONTRATADA, que está na mesma infraestrutura, e verificar se a mesma está disponível. Sendo que, diversas ações de responsabilidade do cliente podem fazer com que somente sua loja se torne indisponível (por exemplo: erros de HTML/CSS e JavaScript através de alterações no módulo “Portal” do ambiente administrativo da plataforma, erros de subida/integração de imagens e/ou conteúdo dos produtos, erros de direcionamento de DNS, entre outros), além das hipóteses descritas no Contrato nas quais a CONTRATADA ficará desobrigada de contabilizar no cálculo do “SLA Mensal Apurado”.
- “Crédito de Serviço” é um crédito a ser utilizado pelo cliente com a CONTRATADA, calculado conforme definido abaixo em caso de não cumprimento do SLA Contratado.

CRÉDITOS DE SERVIÇO

Os Créditos de Serviço são calculados pela porcentagem da respectiva mensalidade paga pelo cliente no mês de ocorrência do não cumprimento do SLA Contratado de acordo com a tabela abaixo.

SLA Mensal Apurado	Porcentagem de Crédito de Serviço
Entre 0,01% e 1,00% abaixo do contratado	10%
Maior que 1,00% abaixo do contratado	20%

Usaremos os Créditos de Serviço somente para pagamentos futuros devidos pelo cliente em função de seu Contrato. Os Créditos de Serviços não poderão ser transferidos ou creditados para nenhum outro Contrato. A única e exclusiva solução para o cliente em relação a qualquer indisponibilidade da **PLATAFORMA BETALABS VERSÃO PRO** será o recebimento do Crédito de Serviço de acordo com os termos e condições do presente acordo e Contrato entre as partes.

A CONTRATADA entende que sua reputação está exclusivamente atrelada ao nível de serviço de sua **PLATAFORMA BETALABS VERSÃO PRO**. E, por isso não medirá esforços para mantê-la atualizada com as melhores tecnologias disponíveis no mercado.

COMO SOLICITAR UM CRÉDITO DE SERVIÇO POR NÃO CUMPRIMENTO DE SLA?

Para receber um Crédito de Serviço, o cliente deverá abrir um chamado através do sistema de atendimento da CONTRATADA. A solicitação deverá ser recebida até o último dia do mês subsequente ao mês da indisponibilidade e conter os seguintes dados para que seja elegível a avaliação do crédito:

- 1) assunto "Quebra de SLA - Solicitação de Crédito";
- 2) datas e horários que percebeu a(s) ocorrência(s) de indisponibilidade;
- 3) registro do(s) chamado(s) aberto(s) na(s) ocorrência(s) da(s) indisponibilidade(s) que evidencie(m) o(s) erro(s) e corrobore(m) com a reivindicação do não cumprimento do SLA Contratado;

Se o SLA Mensal Apurado em tal solicitação for menor que o SLA Contratado, então, a CONTRATADA irá realizar o Crédito do Serviço na fatura do mês subsequente a apuração da ocorrência.

O compromisso de SLA não se aplica nas seguintes hipóteses

- 1) Falha na conexão fornecida por empresa de telecomunicações que preste esse serviço.
- 2) Falhas na realização de vendas on-line e/ou sobrecarga da infraestrutura de hospedagem em virtude de alterações nas configurações da plataforma que sejam de responsabilidade do cliente ou de terceiro por ele contratado.
- 3) Quando de eventuais interrupções necessárias para a realização de ajustes técnicos ou de manutenção do Software CONTRATADA, cuja realização será informada pela CONTRATADA com antecedência razoável, não inferior a 48 (quarenta e oito) horas, e que serão realizadas, preferencialmente e desde que viável, em horários noturnos, de baixo movimento na plataforma. Havendo necessidade de manutenção do Software CONTRATADA que implique a paralisação temporária da plataforma, a CONTRATADA se obriga a comunicar o cliente a respeito dessa paralisação com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas. A CONTRATADA não terá a obrigação de informar previamente o cliente sobre as interrupções na plataforma que se fizerem necessárias em caso de urgência, assim entendidas aquelas que coloquem em risco o regular funcionamento da plataforma e aquelas determinadas por motivo de segurança da totalidade dos usuários contra vulnerabilidades detectadas assim que tal vulnerabilidade ocorra. Fica entendido que essas interrupções perdurarão pelo tempo necessário à solução das falhas e/ou vulnerabilidades encontradas e deverão ser informadas pela CONTRATADA ao cliente contendo as justificativas e previsão de tempo necessário à solução.
- 4) Quando da realização de eventuais intervenções emergenciais decorrentes da necessidade de preservar a segurança da plataforma, destinadas a evitar ou fazer cessar a atuação de hackers ou destinadas a implementar correções emergenciais e de segurança para a plataforma.
- 5) Suspensão da prestação dos Serviços por determinação de autoridades competentes, ou por descumprimento, pelo cliente, de cláusulas do Contrato.
- 6) Caso seja superado o limite máximo diário de visitantes acessando a **PLATAFORMA BETALABS VERSÃO PRO**, limite esse que corresponde ao dobro da média diária de visitantes dos últimos 60 (sessenta) dias, em virtude de, a título exemplificativo mas sem limitação, campanha publicitária, lançamento de novos produtos, entre outros. Desde que o cliente não comunique previamente a CONTRATADA, com até 72 (setenta e duas) horas de antecedência, por escrito através de abertura de chamado disponível na ferramenta de suporte técnico, qualquer circunstância que possa sujeitar a plataforma a uma carga não usual de demanda de visitantes acima do limite máximo diário.
- 7) Caso de sobrecarga realizada pelo cliente ou terceiro por ele contratado via WebService (API), importação de dados pelo ambiente administrativo, ao sistema CONTRATADA. Neste caso, se necessário, a CONTRATADA poderá suspender temporariamente o serviço.

IDENTIFICANDO AS POSSÍVEIS CAUSAS DE UMA INDISPONIBILIDADE

Segue abaixo um passo a passo para ajudar a identificar as possíveis causas de uma página não disponível:

- 1) Verifique se está com acesso a internet acessando outros sites (exemplo: uol.com.br, google.com, entre outros);
- 2) Devido ao modelo de negócio da CONTRATADA ser de código único a não disponibilidade do serviço deveria afetar todas as lojas. Portanto, tente acessar alguma outra loja CONTRATADA para verificar se a ocorrência é isolada ou geral;
- 3) Acesse a loja através da URL alternativa (ex.: sua loja.store.betalabs.net) para confirmar se o ambiente está no ar e o erro possa ser de DNS ou de cache. No caso de identificar que o problema está no sistema de cache verifique com a sua equipe interna se alguma alteração recente foi realizada que possa estar gerando o problema;
- 4) Se nenhum dos procedimentos acima ajudar a identificar o problema, abra um chamado no helpdesk da CONTRATADA.