

# Acordo de Nível de Serviço

Última atualização realizada em 25 de Maio de 2016.

O Cliente terá direito a Crédito de Serviço quando em conformidade com as cláusulas deste Acordo de Nível de Serviço ("SLA"), e mediante sua própria solicitação, seguindo os procedimentos estabelecidos abaixo. Qualquer caso em que Azion não cumpra as Garantias de Nível de Serviço que seguem, será denominado daqui para frente como "Degradação do Serviço". Não obstante, as Garantias de Nível de Serviço aqui estabelecidas só estarão disponíveis para os clientes cujas contas estejam em boas condições e que não estejam em violação de contratos, termos ou outros documentos, inclusive a Política de Uso Aceitável. Desde já, fica estabelecido que a única e exclusiva reparação para Degradação do Serviço, indisponibilidade, inexecução ou qualquer falha da Azion em fornecer os Serviços, consiste na concessão de Créditos de Serviço ao Cliente, caso elegível, de acordo com os termos deste SLA.

## 1. Garantias de Nível de Serviço

A Azion empenhará esforços comercialmente razoáveis para garantir a Disponibilidade dos Serviços em 100%, conforme as Métricas de Disponibilidade que seguem e os termos de Contrato. O Cliente pode, sob sua despesa, eleger um Serviço de Monitoramento de Disponibilidade terceirizado previamente aprovado pela Azion ou em concordância mútua entre as partes. Se o Serviço de Monitoramento terceirizado detectar uma Degradação do Serviço, conforme definido neste SLA, o Cliente será elegível a receber um Crédito de Serviço e, para isto, deve fornecer dados de monitoramento suficientes, conforme procedimento de Requisição de Créditos de Serviço definido.

### Métricas de Disponibilidade

A Disponibilidade dos Serviços será expressa percentualmente como o somatório total de Entregas Bem Sucedidas, conforme definições que seguem para cada serviço, sobre o total de requisições realizadas dentro do período de faturamento. A Disponibilidade de todos os serviços deverá ser medida a partir de 5 (cinco) locais de regiões geográficas diferentes, em áreas metropolitanas importantes em todo o mundo, nas quais a Azion possui Ponto de Presença (PoP) e através de redes de banda larga.

#### Azion Content Delivery

A Disponibilidade dos Serviços Content Delivery, Cloud Storage, Load Balancer, Image Optimization, Application Acceleration, Adaptive Delivery, Edge Firewall e Web Application Firewall (WAF) deverá ser calculada seguindo as mesmas regras, com a respectiva funcionalidade corretamente configurada no Azion Real-Time Manager para o Objeto de Teste.

O Serviço de Monitoramento deverá realizar uma operação GET HTTP para o Objeto de Teste previamente armazenado no Azion Cloud Storage, através do correspondente domínio na Azion CDN. O Objeto de Teste deverá ser entregue com cabeçalhos HTTP que permitam cache, TTL (*Time-to-Live*, tempo que o objeto ficará em cache na CDN) igual ou superior a 2 horas e tamanho entre 1KB e 10KB. A funcionalidade a ser testada deve estar corretamente configurada no Azion Real-Time Manager para o Objeto de Teste. O intervalo entre as requisições será de no mínimo 5 minutos e no máximo 30 minutos. O Serviço de Monitoramento deverá esperar como retorno um código HTTP de sucesso (código de status da classe 2xx) ou "Not Modified" (código de status 304). Será considerada Degradação do Serviço quando 2 tentativas consecutivas de teste falharem em todas as 5 regiões simultaneamente, exceto nas situações previstas na cláusula de Exceções de Cobertura da Garantia de Serviço; caso contrário será contabilizado como Entregas Bem Sucedidas.

#### Azion Media Packager

O Serviço de Monitoramento deverá realizar uma operação GET HTTP para uma playlist de um Objeto de Teste do tipo áudio, codificado em AAC, com tamanho inferior a 10MB e previamente armazenada no Azion Cloud Storage, em um Bucket com Media Packager configurado, através do correspondente domínio na Azion CDN. O intervalo entre as requisições será de no mínimo 5 minutos e no máximo 30 minutos. O Serviço de

Monitoramento deverá esperar como retorno um código HTTP sucesso (código de status da classe 2xx). Será considerada Degradação do Serviço quando 2 tentativas consecutivas de teste falharem em todas as 5 regiões simultaneamente, exceto nas situações previstas na cláusula de Exceções de Cobertura da Garantia de Serviço; caso contrário será contabilizado como Entregas Bem Sucedidas.

## Azion Live Ingest

O Serviço de Monitoramento deverá realizar uma operação GET HTTP para uma playlist do Objeto de Teste previamente configurado para entregar um Sinal Live obtido a partir do produto Azion Live Ingest, através do correspondente domínio na Azion CDN. O intervalo entre as requisições será de no mínimo 5 minutos e no máximo 30 minutos. O Serviço de Monitoramento deverá esperar como retorno um código HTTP de sucesso (código de status da classe 2xx). Será considerada Degradação do Serviço quando 2 tentativas consecutivas de teste falharem em todas as 5 regiões simultaneamente, exceto se houver interrupção na origem do sinal e nas situações previstas na cláusula de Exceções de Cobertura da Garantia de Serviço; caso contrário, será contabilizado como Entregas Bem Sucedida.

## 2. Exceções de Cobertura da Garantia de Serviço

Não serão aplicáveis a este SLA, não são elegíveis para Créditos de Serviço e constituem-se como Exceções de Cobertura da Garantia de Serviço, falhas resultantes de: (i) fatores fora do controle da Azion, como desastres naturais, guerras ou atentados terroristas, ações do Governo que impeçam a prestação do(s) Serviço(s), falhas de rede ou acesso a internet ou de dispositivos externos aos POPs da Azion, incluindo falhas com os equipamentos do Cliente ou entre os equipamentos do Cliente e os nossos; (ii) ações controladas pelo Cliente, como por exemplo bloqueio por firewall, desconexão dos Serviços Azion, desativação ou exclusão de configurações ou conteúdos pelo Cliente ou pela Azion quando a pedido desse; (iii) suspensão ou encerramento dos Serviços do Cliente ou do Contrato; (iv) uso inadequado ou discordante da Política de Uso Aceitável dos Serviços; (v) Pico de Tráfego, quando definido em Contratos ou Ordem de Serviço aplicáveis; (vi) uso de versões Beta de sistemas, quando assim identificados pela Azion para o Cliente; (vii) ação não autorizada de qualquer pessoa que tenha acesso à plataforma da Azion por meio das senhas ou equipamentos do Cliente, quando resultante de falhas por parte do Cliente em seguir práticas de segurança adequadas. Além disso, salvo acordo por escrito entre as partes, a Garantia de Nível de Serviço não se aplica durante uma janela de manutenção anunciada pela Azion.

## 3. Crédito de Serviço

O Crédito de Serviço é calculado como um percentual do compromisso mensal de pagamento<sup>1</sup> do Cliente para o Serviço impactado por uma Degradação de Serviço, de acordo com os percentuais definidos abaixo e sujeito às a qualificações, termos e condições aqui previstas.

Disponibilidade do Serviço (mensal)	Percentual de Crédito de Serviço
Maior ou igual a 99% e menor do que 100%	10%
Menor do que 99%	25%

O Crédito de Serviço não pode ser transferido ou atribuído a nenhuma outra conta que não a do Cliente em questão e é o único e exclusivo recurso de remediação ou indenização para qualquer falha ou indisponibilidade da Azion em prestar os serviços. O Crédito de Serviço pode ser utilizado ao final do Contrato ou após a renovação do mesmo, para a contratação de qualquer serviço Azion ou sob a forma de desconto, não constituindo qualquer direito a reembolso ou outra forma de pagamento por parte da Azion. Em nenhum momento o Crédito de Serviço será superior ao valor pago ou devido pelo Cliente para o Serviço em questão.

<sup>1</sup> Para clientes com contratos baseados em uso (i.e. On Demand, sem Reserva de Capacidade), o Crédito de Serviço será calculado como o percentual do valor agregado mensal pago pelo cliente para o Serviço impactado pela Degradação do Serviço, no mês em que a Degradação do Serviço se aplicar.

## 4. Processo de Requisição de Crédito de Serviço

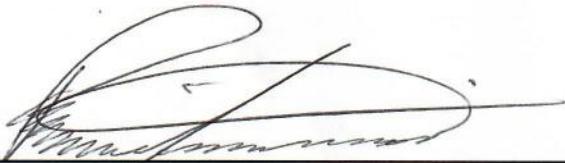
O seguinte procedimento deve ser adotado para requisitar Créditos de Serviço:

I. Período para Apresentação: Requisições de Crédito de Serviços devem ser submetidas a Azion no prazo máximo de 7 (sete) dias úteis após a ocorrência da Degradação do Serviço. A omissão em providenciar a comunicação de descumprimento do SLA e fornecer as demais informações exigidas desqualificará o Cliente quanto ao recebimento do Crédito de Serviço.

II. Informações Necessárias: cada Requisição de Crédito de Serviço deve incluir as seguintes informações: (a) nome do Cliente e o nome da configuração impactada; (b) o nome do contato do Cliente e informações para contato; (c) data e hora com fuso horário das ocorrências de Degradação do Serviço com informações sobre as falhas, regiões utilizadas para os testes, URL de teste bem como os códigos de retorno obtidos ou timeouts; (d) os número(s) de ticket abertos com o Suporte Azion específicos sobre o problema com uma breve descrição das características da falha e métrica e; (e) o nome do Serviço de Monitoramento terceirizado utilizado, aprovado pela Azion, além dos logs e telas que demonstrem as falhas.

III. Processo de Requisição de Crédito de Serviço: o Cliente deve submeter as informações solicitadas por ticket para o Suporte da Azion. A Azion reconhecerá todos os pedidos efetuados dentro do prazo válido após a Degradação do Serviço e irá rever todas as requisições no prazo de 30 (trinta) dias úteis após o recebimento. O Cliente será informado no ticket se o direito ao Crédito de Serviço foi concedido ou rejeitado, de acordo com as definições deste SLA. Se foi rejeitado, a notificação especificará os fundamentos para a rejeição.

A Azion avaliará todas as informações razoavelmente disponibilizadas e fará uma determinação de boa-fé para avaliar se é devido o Crédito de Serviço.



Rafael Fruhling Umann, CEO

**Azion Prestação de Serviços em Tecnologia e Telecomunicações Ltda.**

### 2º RTD

2º REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS  
Rua Gen. Câmara, 236 - 4º andar - 90010-230  
Porto Alegre/RS - Fone: (51) 3212-6392  
Valter Luís Cervo - Oficial de Registros

PROCOLO: Nº 97778 - Livro A-11, Fls. 201, em 21/11/2017.  
REGISTRO: Nº 94389 - Livro B-230, Fls. 231 V, em 21 de novembro de 2017.

Álvaro Francisco Cervo - Registrador Substituto

Total: R\$ 69,10 + R\$ 6,10 = R\$ 66,20  
Registro s/ valor (Integral): R\$ 50,10 (0452.04.1600001.14630 = R\$ 3,30)  
Digitalização: R\$ 4,50 (0452.01.1600002.27388 = R\$ 1,40)  
Processamento eletrônico: R\$ 4,50 (0452.01.1600002.27387 = R\$ 1,40)