

## ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO PARA SERVIÇOS SAP CLOUD

### 1. DEFINIÇÕES

- 1.1. **"Crédito"** significa 2% das Taxas Mensais de Assinatura para cada 1% abaixo do SLA de Disponibilidade do Sistema, não podendo exceder 100% das Taxas Mensais de Assinatura.
- 1.2. **"Tempo de Inatividade"** significa Total de Minutos no Mês durante o qual a versão em produção do Serviço Cloud fica indisponível, excetuando os Tempos de Inatividade Excluídos.
- 1.3. **"Tempo de Inatividade Excluído"** significa o Total de Minutos no Mês atribuível a uma Janela de Manutenção; ou qualquer Janela de Upgrade de Grande Porte para a qual o Cliente tenha sido notificado com pelo menos 5 (cinco) dias úteis de antecedência, ou a indisponibilidade causada por fatores fora do controle razoável da SAP, como eventos imprevisíveis que não poderiam ter sido evitados, mesmo mediante cuidado razoável.
- 1.4. **"Janela de Manutenção"** significa as janelas de manutenção semanais para o Serviço Cloud identificado em <https://support.sap.com/maintenance-windows>. A SAP pode atualizar a Janela de Manutenção de tempos em tempos de acordo com o Contrato.
- 1.5. **"Janela de Upgrade de Grande Porte"** significa as janelas de manutenção de upgrade de grande porte para o Serviço Cloud identificado em <https://support.sap.com/maintenance-windows>. A SAP pode atualizar a Janela de Upgrade de Grande Porte de tempos em tempos de acordo com o Contrato.
- 1.6. **"Mês"** significa um mês civil.
- 1.7. **"Taxas Mensais de Assinatura"** significa taxas mensais (ou 1/12 da taxa anual) de assinatura pagas pelo Serviço Cloud aplicável que descumprir o SLA de Disponibilidade do Sistema.
- 1.8. O **"Percentual de Disponibilidade do Sistema"** será calculado e definido da seguinte forma:
- $$\left( \frac{\text{Total Minutes in the Month} - \text{Excluded Downtime} - \text{Downtime}}{\text{Total Minutes in the Month} - \text{Excluded Downtime}} \right) * 100$$
- 1.9. **"SLA de Disponibilidade do Sistema"** significa um Percentual de Disponibilidade do Sistema de 99,5% em cada Mês para a versão produtiva do Serviço Cloud.
- 1.10. **"Total de Minutos no Mês"** é medido 24 horas por dia, 7 dias por semana, durante um Mês.
- 1.11. **"UTC"** significa Hora Universal Coordenada padrão correspondendo ao horário de início da Janela de Manutenção e da Janela de Upgrade de Grande Porte aplicáveis.

### 2. SLA DE DISPONIBILIDADE DO SISTEMA E CRÉDITOS

#### 2.1. Crédito

Se a SAP deixar de cumprir o SLA de Disponibilidade do Sistema por um determinado Mês, o Cliente poderá reivindicar um Crédito, que o Cliente poderá aplicar a uma fatura futura relacionada ao Serviço Cloud que não cumpriu o SLA de Disponibilidade do Sistema, (sujeito às Cláusulas 2.1.1 e 2.1.2 abaixo).

- 2.1.1. As reivindicações de Crédito devem ser feitas com base na boa-fé e através de envio documentado de um caso de suporte dentro de 30 (trinta) dias úteis após o término do Mês aplicável no qual a SAP não cumpriu o SLA de Disponibilidade do Sistema para o Serviço Cloud.

- 2.1.2. Os Clientes que não assinaram o Serviço Cloud diretamente da SAP devem reivindicar o Crédito de seu parceiro SAP.

#### 2.2. Relatório de Disponibilidade do Sistema

A SAP fornecerá ao Cliente um relatório mensal descrevendo o Percentual de Disponibilidade do Sistema para o Serviço Cloud aplicável por e-mail, mediante solicitação ao gerente de conta designado da SAP para o Cliente, ou por meio de um portal online disponível para o Cliente, se e quando disponibilizado.

### 3. ALTERAÇÕES DAS JANELAS

- 3.1. Se o Cliente quiser ser notificado sobre alterações das Janelas de Manutenção e das Janelas de Upgrade de Grande Porte, ele deverá se inscrever para receber notificações através do site <https://support.sap.com/maintenance-windows>.