

## Acordo de Nível de Serviço (SLA) – Garantia de Disponibilidade

Este Acordo de Nível de Serviço ("SLA") estabelece os compromissos da Deployer, operada pela Internettools, registrada no Brasil sob o CNPJ 23.360.326/0001-25, com escritório localizado na Av. Paulista, 171, 4º andar, Bairro Bela Vista, São Paulo, SP, 01311-904, em relação à disponibilidade e desempenho dos serviços oferecidos no site **deployer.com.br** ("Site"). Este SLA é elaborado em conformidade com as leis brasileiras, incluindo o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990) e o Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965/2014). Ao utilizar os serviços, o usuário ou cliente ("Cliente") concorda com os termos aqui descritos.

### 1. Objetivo

O objetivo deste SLA é garantir a disponibilidade e a qualidade dos serviços de automação de implantação de software, práticas de DevOps, gerenciamento de infraestrutura e suporte a estratégias de deployment (como Blue-Green, Canary ou Rolling deployments) oferecidos pela Deployer, assegurando aos Clientes um nível mínimo de desempenho e suporte técnico.

### 2. Escopo dos Serviços Cobertos

Este SLA aplica-se aos seguintes serviços fornecidos pelo Site:

- Automação de processos de implantação de software em ambientes de desenvolvimento, teste e produção.
- Ferramentas de integração contínua e implantação contínua (CI/CD).
- Gerenciamento de infraestrutura em servidores ou serviços em nuvem integrados.
- Acesso a painéis de controle, APIs e recursos de suporte técnico relacionados.

Serviços de terceiros (ex.: provedores de nuvem ou plataformas PaaS integradas) não são cobertos por este SLA, salvo quando expressamente indicado.

### 3. Garantia de Disponibilidade

**3.1. Nível de Disponibilidade:** A Deployer compromete-se a manter o Site e os serviços associados disponíveis por, no mínimo, **99,5%** do tempo em um período mensal ("Uptime Garantido"). Esse percentual exclui períodos de manutenção programada e eventos de força maior.

#### 3.2. Cálculo de Disponibilidade:

- A disponibilidade é calculada como:  
$$[(\text{Tempo Total do Mês} - \text{Tempo de Indisponibilidade}) / \text{Tempo Total do Mês}] \times 100$$

- **Tempo Total do Mês:** Total de minutos em um mês (ex.: 43.200 minutos em um mês de 30 dias).
- **Tempo de Indisponibilidade:** Períodos em que o Site ou os serviços estão inacessíveis devido a falhas técnicas atribuíveis à Deployer, exceto manutenções programadas ou eventos fora de seu controle.

### 3.3. Manutenção Programada:

- A Deployer pode realizar manutenções programadas para atualizações ou melhorias, com notificação prévia de pelo menos **48 horas** aos Clientes via e-mail ou no Site.
- Manutenções programadas ocorrerão, preferencialmente, em horários de baixo tráfego (ex.: entre 01:00 e 05:00, horário de Brasília).
- Tais períodos não são considerados no cálculo de indisponibilidade.

## 4. Exceções à Garantia de Disponibilidade

A Deployer não será responsável por indisponibilidades causadas por:

- Eventos de força maior (ex.: desastres naturais, falhas de energia ou conectividade na internet do Cliente), conforme art. 393 do Código Civil.
- Uso indevido dos serviços pelo Cliente, incluindo violações à Política de Uso Aceitável (PUA).
- Falhas em serviços de terceiros (ex.: provedores de nuvem ou APIs externas).
- Ataques cibernéticos (ex.: DDoS) não atribuíveis à negligência da Deployer.
- Manutenções emergenciais necessárias para proteger a segurança ou integridade do Site.

## 5. Suporte Técnico

5.1. **Canais de Suporte:** A Deployer oferece suporte técnico via e-mail ([dpo@deployer.com.br](mailto:dpo@deployer.com.br)) ou painel de suporte no Site, disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana.

5.2. Tempos de Resposta:

- **Incidentes Críticos** (ex.: indisponibilidade total do Site): Resposta inicial em até **1 hora** após a notificação.
- **Incidentes Moderados** (ex.: falhas parciais em funcionalidades): Resposta inicial em até **4 horas**.
- **Consultas Gerais:** Resposta inicial em até **24 horas**.

5.3. **Resolução:** A Deployer envidará esforços razoáveis para resolver incidentes, mas os tempos de resolução podem variar conforme a complexidade.

## 6. Compensação por Descumprimento

Se a disponibilidade mensal for inferior a **99,5%**, o Cliente poderá solicitar compensação, conforme abaixo:

- **99,0% a 99,4%:** Crédito de **10%** do valor da mensalidade do serviço.
- **95,0% a 98,9%:** Crédito de **20%** do valor da mensalidade.
- **Abaixo de 95,0%:** Crédito de **30%** do valor da mensalidade.

#### **6.1. Processo de Solicitação:**

- O Cliente deve enviar a solicitação de compensação para [dpo@deployer.com.br](mailto:dpo@deployer.com.br) em até **7 dias** após o final do mês em que ocorreu a indisponibilidade.
- A solicitação deve incluir detalhes do incidente (data, horário e impacto).
- A Deployer analisará a solicitação em até **15 dias**, conforme art. 19 da LGPD, e aplicará créditos na próxima fatura, se aprovado.

**6.2. Limitações:** A compensação é limitada ao valor pago pelo Cliente no mês em questão e não inclui danos indiretos, consequenciais ou lucros cessantes, conforme art. 403 do Código Civil.

#### **7. Monitoramento e Relatórios**

- A Deployer monitora a disponibilidade do Site em tempo real e mantém registros de logs para auditoria.
- Relatórios de disponibilidade podem ser solicitados pelo Cliente via [dpo@deployer.com.br](mailto:dpo@deployer.com.br), sujeitos a prazos de entrega de até **10 dias úteis**.

#### **8. Modificações**

A Deployer pode atualizar este SLA a qualquer momento, notificando os Clientes por meio do Site ou e-mail com antecedência mínima de **30 dias**. O uso contínuo dos serviços após alterações constitui aceitação das novas condições.

#### **9. Limitação de Responsabilidade**

Nos termos do Código de Defesa do Consumidor, a Deployer não se responsabiliza por danos indiretos, consequenciais ou lucros cessantes decorrentes de indisponibilidades, salvo em casos de dolo ou culpa grave. A responsabilidade total limita-se ao valor pago pelo Cliente nos últimos **12 meses**.

#### **10. Lei Aplicável e Foro**

Este SLA é regido pelas leis da República Federativa do Brasil. Qualquer disputa será resolvida no foro da comarca de São Paulo, SP, com renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

#### **11. Contato**

Para dúvidas, relatórios ou solicitações relacionadas a este SLA, contate nosso Encarregado de Proteção de Dados (DPO) via [dpo@deployer.com.br](mailto:dpo@deployer.com.br).