

ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (SLA) PARA USUÁRIOS TUTORES

Este Acordo de Nível de Serviço ("SLA") é parte integrante dos Termos de Uso e da Assinatura SaaS contratada pelo **Usuário Tutor** ("Tutor" ou "Cliente") junto à **TUTOR FLOW** ("Tutor Flow" ou "Provedora"). Este SLA define as métricas de desempenho garantidas para o software e as ferramentas de gestão (o "Serviço"), bem como as compensações aplicáveis em caso de falha.

1. Escopo do Serviço

1.1. Objeto: O presente SLA cobre a disponibilidade e a performance das funcionalidades SaaS essenciais da Plataforma Tutor Flow, incluindo, mas não se limitando a:

- a) Acesso à área de gestão do Tutor.
- b) Funcionalidade de agendamento de aulas.
- c) Processamento e facilitação de pagamentos (transmissão de dados ao PSP).

1.2. Aplicabilidade: Este SLA é um SLA de Nível de Serviço, o que significa que se aplica de maneira idêntica a todos os Usuários Tutores que utilizam a Plataforma.

2. Métricas de Nível de Serviço (SLOs)

A Tutor Flow se compromete a atingir as seguintes Metas de Nível de Serviço (SLOs), monitoradas por meio de ferramentas internas e corroboradas por dados:

2.1. Disponibilidade da Plataforma (*Uptime*)

Métrica	Nível de Serviço	Exclusões
---------	------------------	-----------

	Garantido (SLO)	
Disponibilidade Mensal	99.9% de <i>uptime</i>	Tempo de inatividade causado por Manutenção Programada (item 3.1) e Fatores de Força Maior.

O *Downtime* (Tempo de Inatividade) é definido como a impossibilidade de acesso ou uso das funcionalidades essenciais do Serviço por um período superior a 5 (cinco) minutos ininterruptos, fora das Exclusões.

2.2. Suporte Técnico (Service Level Response - SLR)

Métrica	Nível de Serviço Garantido (SLO)
Tempo Máximo de Resposta Inicial	20 dias úteis para incidentes de nível médio/baixo.
Tempo Máximo de Resposta Inicial (Crítico)	10 dias úteis para incidentes que causem indisponibilidade completa do Serviço.

3. Manutenção e Exclusões de Cômputo de *Downtime*

3.1. Manutenção Programada: O Downtime decorrente de manutenções programadas ou atualizações necessárias da Plataforma não será contabilizado para o cálculo da Disponibilidade Mensal, desde que:

- Sejam agendadas fora do horário comercial de pico (preferencialmente entre 00h00 e 06h00, horário de Brasília).
- O Tutor seja notificado com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas.

3.2. Exclusões de Responsabilidade: O Downtime ou falha no desempenho que não seja diretamente atribuível à Tutor Flow não acarreta o descumprimento deste SLA, incluindo, mas não se limitando a:

- a) Falhas na conexão de internet do Tutor ou de seus Alunos.
- b) Falhas causadas por software de terceiros (e.g., PSP/Stripe) fora do controle direto da Tutor Flow.
- c) Ataques de negação de serviço (DDoS) ou eventos de Força Maior.

4. Penalidades por Descumprimento (Créditos de Serviço)

Se a Tutor Flow não atingir o SLO de **Disponibilidade Mensal de 99.9%**, o Tutor terá direito a receber créditos de serviço na forma de desconto na próxima fatura da Assinatura SaaS, conforme a tabela a seguir:

Disponibilidade Mensal Atingida	Crédito de Serviço (Percentual do Valor Mensal da Assinatura)
Entre 99.0% e 99.89%	5%
Entre 98.0% e 98.99%	10%
Abaixo de 98.0%	20%

4.1. Processo de Reclamação: Para solicitar o Crédito de Serviço, o Tutor deve notificar formalmente a Tutor Flow por meio do canal de suporte no prazo máximo de 15 (quinze) dias após o fim do mês em que o descumprimento ocorreu, apresentando as evidências do Downtime.

4.2. Limitação de Penalidade: O Crédito de Serviço (desconto) é o único e exclusivo remédio do Tutor por falha no cumprimento do SLA. O valor total de Créditos de Serviço concedidos em um único mês não pode exceder 20% do valor da Assinatura SaaS paga pelo Tutor no período.

4.3. Exclusão de Lucros Cessantes: A Tutor Flow não será responsável por quaisquer lucros cessantes, perdas indiretas, danos emergentes ou prejuízos decorrentes da indisponibilidade do Serviço que excedam o valor máximo do Crédito de Serviço estabelecido neste SLA.

5. Revisão e Rescisão

5.1. Revisão: Os termos deste SLA e os KPIs utilizados para medir o desempenho devem ser revisados periodicamente para incorporar as funcionalidades mais recentes da Plataforma e lidar com as necessidades atuais do Cliente.