Acordo de Nível de Serviço (SLA)

Versão 1.0 — última atualização: 30 de agosto de 2026

Disponibilidade garantida, créditos por descumprimento e tempos de resposta do suporte.

1. Objeto

Este Acordo de Nível de Serviço ("SLA") define os compromissos de disponibilidade e de suporte da plataforma Axis Pricing, operada por E.g.d Consultoria em Tecnologia. É incorporado por referência aos Termos de Uso e ao Contrato de Prestação de Serviços.

2. Disponibilidade garantida

A Axis compromete-se a manter a Plataforma disponível em, no mínimo, 99,5% (noventa e nove vírgula cinco por cento) do tempo em cada mês civil, medido sobre o total de minutos do mês.

Não contam como indisponibilidade: janelas de manutenção programada, previamente comunicadas com 48 (quarenta e oito) horas de antecedência; falhas em serviços de terceiros fora do controle razoável da Axis (provedores de infraestrutura, API do Banco Central, provedores de e-mail); e eventos de força maior.

3. Janelas de manutenção

As manutenções programadas ocorrem preferencialmente aos domingos, entre 01h e 05h (horário de Brasília). Manutenções emergenciais podem ocorrer a qualquer tempo, com o menor impacto possível e comunicação assim que viável.

4. Créditos por descumprimento

Apurada disponibilidade mensal inferior a 99,5%, a CONTRATANTE fará jus a crédito na mensalidade seguinte, mediante solicitação em até 30 (trinta) dias:

- Entre 99,0% e 99,5%: crédito de 5% da mensalidade do mês afetado.
- Entre 95,0% e 99,0%: crédito de 10% da mensalidade do mês afetado.
- Abaixo de 95,0%: crédito de 20% da mensalidade do mês afetado.

5. Suporte técnico

O suporte é prestado por e-mail e chat, em dias úteis, das 08h às 18h (horário de Brasília), pelo canal contato@axispricing.com.br. Os tempos-alvo de primeira resposta, por severidade, são:

- Severidade 1 (plataforma inacessível para a Organização): 4 horas úteis.
- Severidade 2 (funcionalidade crítica degradada, sem alternativa): 1 dia útil.
- Severidade 3 (dúvida, defeito não crítico, solicitação de melhoria): 3 dias úteis.

6. Exclusões

Os compromissos deste SLA não se aplicam a contas suspensas por inadimplência, a uso em desacordo com os Termos de Uso ou com a Política de Uso Aceitável, nem a ambientes de teste ou versões beta identificadas como tais.

Documento gerado pela plataforma Axis Pricing. Modelo inicial — deve ser revisado por assessoria jurídica antes de uso em produção. Este PDF reflete o texto da versão indicada no cabeçalho.