ANEXO A

ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO DE PLATAFORMA

Versão 1.0 · publicada em setembro de 2026 · vigente a partir de 09/09/2026 ·
https://www.ergondata.ai/legal/anexo-a-sla-plataforma

Este Anexo integra os Termos de Licença da plataforma Ergondata e estabelece a disponibilidade-alvo, o escopo, as severidades, o tratamento de manutenções e os créditos aplicáveis à Plataforma. Os termos com inicial maiúscula têm o significado dos Termos. O preço dos pacotes de suporte consta do Anexo de Tarifas; a cobertura e os tempos de resposta de cada pacote constam do Anexo B.

1. OBJETO E FRONTEIRA

1.1 O Acordo de Nível de Serviço de Plataforma cobre a disponibilidade e o funcionamento da Plataforma: o motor, e não o que roda sobre ele. Workflows, agentes, automações, aplicativos, integrações e código de Compute são Artefatos de Aplicação e ficam fora deste Anexo, independentemente de quem os tenha construído. Artefatos construídos pela Ergondata regem-se pelo SLA de serviço do Contrato de Serviços; artefatos construídos pelo Cliente são de responsabilidade do Cliente.

2. DISPONIBILIDADE

2.1 A disponibilidade-alvo da Plataforma é de 99,5% (noventa e nove inteiros e cinco décimos por cento) ao mês, o que corresponde a até 3 horas e 36 minutos de indisponibilidade em um mês de 30 dias.

2.2 A apuração é mensal, por Organização, sobre os endpoints de API e o Console, com monitoramento contínuo pela Ergondata e relatório de disponibilidade disponível no Console. O relatório do Console é a fonte contratual da apuração; eventual página pública de status é informativa.

2.3 A disponibilidade-alvo é idêntica em todos os pacotes de suporte, por ser propriedade da infraestrutura compartilhada. Disponibilidade superior só é contratável com implantação dedicada, sob proposta específica.

3. ESCOPO: O QUE É E O QUE NÃO É INCIDENTE DE PLATAFORMA

É incidente de Plataforma	Não é incidente de Plataforma
Indisponibilidade de API ou do Console	Defeito ou comportamento de Artefato de Aplicação, qualquer que seja o autor
Falha no motor de workflows, automações ou agentes	Código de Compute publicado pelo Cliente
Falha de persistência, de fila ou de worker	Erro de configuração ou de permissão feito pelo Cliente
Falha de entrega em canais por causa interna	Rede, VPN ou ambiente do Cliente
Falha no pipeline de documentos por causa interna	Indisponibilidade ou limitação de provedor externo (modelos de linguagem, OCR, e-mail, Meta, sistemas do Cliente)
Perda ou corrupção de dado sob guarda da Plataforma	Uso acima dos limites contratados ou barrado por controle de abuso

É incidente de Plataforma	Não é incidente de Plataforma
Falha de identidade, de auditoria ou de trilha de eventos	Manutenção programada com aviso prévio

3.1 Incidentes de pipeline de documentos e de entrega em canais por causa interna são incidentes de Plataforma para efeito de severidade, prazo de resposta e responsabilidade, mas não entram no cálculo de disponibilidade e não geram crédito por indisponibilidade.

4. SEVERIDADE

Severidade	Definição
S1 (crítica)	Plataforma indisponível ou pilar central inoperante para toda a Organização
S2 (alta)	Degradação relevante ou pilar inoperante para parte da operação, sem contorno
S3 (média)	Falha com contorno disponível
S4 (baixa)	Dúvida, solicitação ou defeito sem impacto operacional

4.1 A classificação inicial é feita pela Ergondata na abertura do chamado, pode ser revista de comum acordo, e determina o tempo de resposta do pacote contratado (Anexo B). Os tempos são de resposta, e não de resolução.

5. MANUTENÇÃO

5.1 A manutenção programada é comunicada com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis, em janela padrão publicada no Console, e não é computada como indisponibilidade. No pacote Enterprise a janela é negociada por conta.

5.2 A manutenção emergencial de segurança dispensa o prazo, com aviso imediato e relatório posterior, e é computada como indisponibilidade.

6. CRÉDITOS

6.1 Se a disponibilidade mensal apurada for inferior ao alvo, o Cliente faz jus a crédito calculado sobre a parcela mensal do medidor de operações, no percentual abaixo, conforme o pacote de suporte contratado:

Disponibilidade apurada no mês	Base	Pro	Enterprise
Igual ou superior a 99,5%	Sem crédito	Sem crédito	Sem crédito
Igual ou superior a 99,0% e inferior a 99,5%	5%	10%	15%
Igual ou superior a 95,0% e inferior a 99,0%	10%	20%	30%
Inferior a 95,0%	25%	50%	100%

6.2 O crédito é solicitado pelo Cliente por escrito em até 30 (trinta) dias do fechamento do mês e aplicado como abatimento na fatura seguinte. Os créditos são o remédio exclusivo do Cliente por indisponibilidade da Plataforma.

6.3 A ocorrência de 3 (três) meses, consecutivos ou não, com disponibilidade apurada inferior a 95% (noventa e cinco por cento) dentro de um período de 12 (doze) meses faculta ao Cliente rescindir o Termo da conta sem multa e sem o pagamento das parcelas vincendas, mediante notificação em até 30 (trinta) dias da apuração do terceiro mês, permanecendo os créditos como remédio exclusivo pelos meses em falta.

7. PROVEDORES EXTERNOS E SUSPENSÃO DA CONTAGEM

7.1 A falha de provedor externo, inclusive de provedor de modelo conectado pelo Cliente na rota BYOK (Anexo D) e da Meta Platforms, não é incidente de Plataforma e suspende a contagem dos prazos de resposta nos chamados afetados enquanto a causa estiver fora do perímetro da Ergondata, que permanece responsável por monitorar, comunicar e acionar rota alternativa quando houver.

8. RESPONSABILIDADE

8.1 Incidentes de Plataforma são de responsabilidade da Ergondata: diagnóstico, contorno, correção e comunicação, sem custo adicional ao Cliente. Falhas em Artefatos de Aplicação construídos pelo Cliente são de responsabilidade do Cliente, com apoio da Ergondata na forma de orientação técnica, dentro do pacote de suporte contratado.

Ergondata · Anexo A: SLA de plataforma · versão 1.0, setembro de 2026. Documento publicado no portal jurídico da Ergondata e incorporado por referência ao Termo de Plataforma da conta. Fontes internas: Pricing da plataforma v3.4 (§6) e Commercial OS v4.14 (§11.6).