

ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO – SLA

Última atualização: 02 de julho de 2025

Este Acordo de Nível de Serviço, em adiante SLA, é o documento que define, em termos mensuráveis e claros, o nível de serviço esperado pelo usuário quando da utilização da Plataforma disponibilizada pela P.R. do Brasil, no que diz respeito à disponibilidade e qualidade dos serviços prestados.

1. DISPONIBILIDADE DOS SERVIÇOS

1.1. O SLA é uma forma de medirmos a disponibilidade dos serviços prestados pela P.R. do Brasil. Para base de cálculo usamos a seguinte fórmula: $\frac{A}{(B-C)}$, onde “A” é o total de minutos que os serviços ficaram disponíveis naquele mês, “B” é o total de minutos do mês e “C” o total de minutos de manutenções agendadas ou emergenciais.

1.1.1 Para base de exemplo, vamos usar um mês de 30 (trinta) dias, com uma indisponibilidade de 30 (trinta) minutos gerada por uma manutenção agendada e notificada previamente e uma indisponibilidade de 10 (dez) minutos gerada por uma falha genérica no sistema da P.R. do Brasil.

Fórmula: $\frac{A}{(B-C)}$

$A = 43200 - (30 + 10) = 43160$ minutos (total de minutos de disponibilidade da P.R. do Brasil naquele mês)

$B = 30 * 24 * 60 = 43200$ minutos (total de minutos do mês)

$C = 30$ minutos (total de minutos de manutenções agendadas ou emergenciais)

SLA de Exemplo: $\frac{43160}{(43200-30)} * 100 = 99.97\%$

1.2. Fica estabelecido pela P.R. do Brasil que os serviços listados abaixo estarão disponíveis mensalmente, em média, 99,5% (noventa e nove vírgula cinco por cento) do tempo:

- (i) P.R. do Brasil API;
- (ii) Login API;
- (iii) ContaCerta API;
- (iv) Webhooks;
- (v) Aplicação Web;
- (vi) Pagamentos – Pix Cash Out
- (vii) Pagamentos – Pix Cash In
- (viii) Pagamentos – TED
- (ix) Pagamentos – Boleto

1.3. Não será contabilizado como interrupção, toda manutenção da plataforma e dos serviços, nos termos indicados abaixo.

1.4. A disponibilidade e a situação dos serviços serão monitorados e contabilizados por meio do seguinte link: <https://status.payretailers.com/>

2. Manutenção do Sistema

2.1. A P.R. do Brasil poderá alterar parte de seu software e proceder com manutenções programadas, as quais serão realizadas preferencialmente fora do horário comercial, e mediante aviso prévio e escrito à CONTRATANTE, com um prazo de antecedência de 2 (dois) dias úteis.

2.2. Nos casos de situações emergenciais, em que seja necessária a manutenção do sistema de forma imediata, a P.R. do Brasil poderá proceder com as devidas correções dentro do horário comercial, e sem a necessidade de ciência prévia do usuário, para o fim de garantir a correta funcionalidade do sistema no menor tempo possível.

2.2.1. A manutenção emergencial e a consequente indisponibilidade no sistema não interferirão no SLA desde que o tempo total não ultrapasse 4 (quatro) horas. Caso assim ocorra, o SLA será impactado.

2.3. Quaisquer alterações de sistema a serem realizadas pela P.R. do Brasil que irão, ou tenham probabilidade razoável, de exigir que o CONTRATANTE também execute qualquer alteração de sistema devem ser formalmente notificados ao CONTRATANTE, com um prazo de antecedência de 15 (quinze) dias.

2.4. A P.R. do Brasil se compromete a realizar as devidas manutenções de forma célere e visando sempre a funcionalidade do sistema perante a CONTRATANTE, procurando evitar qualquer eventual indisponibilidade nos serviços contratados.

3. Suporte

3.1. O suporte à Plataforma é fornecido pela P.R. do Brasil de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h, em dias úteis, via e-mail: atendimento@payretailers.com

3.2. A equipe de suporte da P.R. do Brasil usará diretrizes para priorizar o atendimento, com o objetivo de estabelecer níveis de criticidade, os quais terão tempos de resposta proporcionais aos referidos critérios.

Categorias	Descrição	Tempo de resposta
Dúvida genérica	Dúvida que envolve a utilização da plataforma	1 dia útil
Assistência	Assistência para utilizar funcionalidade da plataforma	1 dia útil
Inconsistência	Plataforma apresenta inconsistência em alguma funcionalidade	2 horas úteis
Indisponibilidade	Plataforma indisponível	2 horas úteis
Erro	Resultado da requisição de serviço da plataforma retornou informação equivocada	2 horas úteis

3.3. As solicitações de suporte urgentes podem ser feitas por telefone para o número de suporte especial fornecido pela P.R. do Brasil no momento da contratação dos serviços. Mensagens deixadas fora do horário serão processadas no próximo dia útil.

3.4. A equipe de suporte da P.R. do Brasil usará diretrizes para priorizar o atendimento, com o objetivo de estabelecer níveis de criticidade, os quais terão tempos de resposta proporcionais aos referidos critérios.

4. Descumprimento do SLA

4.1. Caso fique comprovado que a P.R. do Brasil não cumpriu com as especificações deste SLA quanto ao produto contratado pelo cliente, será aplicado um desconto de 10% (dez por cento) do valor total da fatura no mês correspondente.

5. Status

5.1. A disponibilidade e a situação dos serviços serão monitorados e contabilizados por meio do seguinte link: <https://status.payretailers.com/>

6. Disposições Gerais

6.1. As regras e conteúdos do presente SLA serão válidos e aplicáveis somente para os serviços prestados em ambiente produtivo, não sendo aplicáveis para o ambiente de sandbox.

6.2. O presente SLA poderá ter seu conteúdo, ou parte dele, modificado pela P.R. do Brasil em qualquer momento, para adequações e inserções, visando ao aprimoramento dos serviços disponibilizados. Nesses casos, a P.R. do Brasil se compromete em avisar previamente seus clientes de toda e qualquer alteração realizada, podendo estes avaliar se estão de acordo ou não com as novas disposições.

6.3. O cliente declara ter lido, entendido e aceitado todas as regras e disposições contidas neste Instrumento.