

ANEXO I — ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (SLA)

Safeteer — Zero-Touch Cyber Defense

Versão: 1.0 Vigência a partir de: 01/05/2026

Este Anexo I (“SLA”) integra e regula, em complemento aos **Termos de Uso** da **SAFETEER TECH LTDA** (CNPJ 61.485.725/0001-01), os níveis de serviço aplicáveis à prestação dos Serviços. Em caso de conflito entre este Anexo e os Termos de Uso, prevalecerão os Termos de Uso, salvo quando o presente Anexo for expressamente mais específico.

1. Definições

Para os fins deste SLA, aplicam-se as seguintes definições, sem prejuízo das demais previstas nos Termos de Uso:

- **Plataforma:** ambiente em nuvem operado pela Safeteer, responsável pela ingestão, armazenamento, correlação, análise e geração de alertas a partir dos logs recebidos do Coletor.
- **Coletor: appliance virtual** disponibilizada e **administrada pela Safeteer, executada na infraestrutura on-premises da Contratante**, responsável pela coleta inicial dos logs e pelo envio à Plataforma.
- **Disponibilidade Mensal:** percentual do tempo, no Mês de Referência, em que a Plataforma esteve disponível para receber logs, processá-los e gerar alertas, conforme fórmula prevista no item 4.
- **Mês de Referência:** mês-calendário em que ocorreu o evento sujeito a apuração.
- **Horário Comercial:** segunda a sexta-feira, das 09h00 às 18h00 (horário de Brasília — BRT), exceto feriados nacionais.
- **Hora Útil / Dia Útil:** hora ou dia computados exclusivamente dentro do Horário Comercial.
- **1ª Resposta:** primeira interação humana de um analista da Safeteer no chamado aberto pela Contratante. Mensagens automáticas de confirmação de abertura **não constituem** 1ª Resposta para fins de SLA.

2. Arquitetura e Distribuição de Responsabilidades

2.1. Os Serviços operam segundo o seguinte fluxo: (i) o **Coletor, appliance virtual administrada pela Safeteer e executada na infraestrutura on-premises da Contratante**, coleta logs gerados pelo seu Ambiente; (ii) o Coletor envia esses logs para a **Plataforma em nuvem** da Safeteer; (iii) a Plataforma realiza a ingestão, correlação e geração de alertas; (iv) a equipe de Suporte da Safeteer atua sobre chamados abertos pela Contratante, no Horário Comercial.

2.2. Distribuição de responsabilidades:

Componente	Hospedagem / Localização	Responsabilidade Operacional
Coletor (appliance virtual)	Executado na infraestrutura on-premises da Contratante	Safeteer administra a appliance: configuração, atualização, tuning e monitoramento de saúde do software
Infraestrutura de hospedagem do Coletor	On-premises, na infraestrutura da Contratante	Contratante (hypervisor, recursos da VM, rede, energia, conectividade, segurança física e do ambiente de virtualização)
Plataforma	Nuvem operada pela Safeteer	Safeteer
Suporte humano	Equipe da Safeteer	Safeteer (no Horário Comercial)

3. Coletor (Appliance Virtual) — Distribuição de Responsabilidades e Exclusão do SLA

3.1. Administração da appliance pela Safeteer. O Coletor é uma **appliance virtual administrada pela Safeteer**, incluindo sua **configuração, atualização, tuning e monitoramento de saúde do software**.

3.2. Hospedagem pela Contratante. A appliance é **executada na infraestrutura on-premises da Contratante**, sendo de responsabilidade **exclusiva da Contratante** todos os aspectos de **hospedagem e operação do ambiente de virtualização que a executa**, incluindo, sem limitação: hypervisor, recursos computacionais alocados à VM (CPU, memória, armazenamento), conectividade de rede e link de internet, energia elétrica, climatização, segurança física do ambiente, segurança lógica do hypervisor e do hospedeiro, e backup/restauração da VM.

3.3. Exclusão do SLA. A **indisponibilidade, falha, degradação, latência ou desconexão do Coletor decorrente da infraestrutura de hospedagem da Contratante** — incluindo, sem limitação, hypervisor desligado, VM removida ou desligada, recursos insuficientes, falha de rede, falha de energia ou bloqueio de tráfego — **NÃO afeta as métricas de SLA** previstas neste Anexo, ainda que resulte em interrupção total ou parcial do envio de logs à Plataforma.

3.4. Logs não reprocessados. Logs não recebidos pela Plataforma em razão de indisponibilidade do Coletor ou da infraestrutura de hospedagem da Contratante **não serão reprocessados, recuperados ou retroativamente ingeridos** pela Safeteer. A Contratante reconhece que perdas de visibilidade decorrentes desses eventos são de sua responsabilidade exclusiva e não geram direito a crédito, indenização ou compensação.

3.5. Monitoramento de saúde do Coletor. A Safeteer **monitora a saúde do Coletor (software/appliance)** e, identificada falha, atuará para restabelecê-lo no que estiver sob seu controle. **Falhas decorrentes da infraestrutura de hospedagem dependerão de ação da Contratante para resolução**, podendo a Safeteer prestar apoio técnico para diagnóstico

mediante chamado de suporte, no Horário Comercial, sem que isto transfira à Safeteer a responsabilidade pelo ambiente de virtualização da Contratante.

4. SLA-1: Disponibilidade da Plataforma em Nuvem

4.1. Meta. A Safeteer compromete-se a manter a Plataforma com Disponibilidade Mensal mínima de **99,5% (noventa e nove vírgula cinco por cento)**, apurada por mês-calendário.

4.2. Fórmula de cálculo:

$$\text{Disponibilidade Mensal (\%)} = [(MT - DT) / MT] \times 100$$

Onde:

- **MT** = total de minutos do Mês de Referência;
- **DT** = total de minutos de indisponibilidade computável da Plataforma no Mês de Referência, conforme item 4.4.

4.3. Indisponibilidade computável. Considera-se indisponibilidade da Plataforma o período em que esta esteja totalmente impossibilitada de receber logs e gerar alertas, por causa atribuível exclusivamente à Safeteer e devidamente registrada nos seus sistemas de monitoramento.

4.4. Exclusões — eventos que NÃO contam como indisponibilidade. Os seguintes eventos **não são computados** no cálculo da Disponibilidade Mensal:

- Manutenções programadas e emergenciais executadas pela Safeteer, observado o limite previsto no item 5.
- Indisponibilidade, falha ou degradação do Coletor decorrente da infraestrutura de hospedagem da Contratante.
- Indisponibilidade, falha ou degradação de provedores de cloud, telecomunicações, energia ou demais terceiros não controlados pela Safeteer.
- Eventos de caso fortuito ou força maior, nos termos da cláusula 18 dos Termos de Uso.
- Suspensão dos Serviços por inadimplemento, descumprimento contratual ou por qualquer das hipóteses previstas nos Termos de Uso.
- Atos, omissões, configurações ou ações da Contratante, de seus prepostos ou de terceiros sob sua responsabilidade que impactem a Plataforma, incluindo envio de volumes anômalos, padrões de uso indevidos ou violação dos Termos de Uso.
- Ataques cibernéticos contra a Plataforma originados ou direcionados a partir do ambiente da Contratante.
- Períodos em que a Plataforma esteja operacional mas não receba logs em razão de falhas decorrentes da infraestrutura de hospedagem do Coletor pela Contratante.

4.5. Apuração. A Disponibilidade Mensal será apurada com base nos registros internos de monitoramento da Plataforma mantidos pela Safeteer, que prevalecem em caso de divergência com registros de terceiros.

5. Manutenções Programadas e Emergenciais

5.1. A Safeteer poderá realizar **manutenções programadas e/ou emergenciais** na Plataforma, cumulativamente até o limite de **4 (quatro) horas por Mês de Referência, sem que tais períodos sejam computados como indisponibilidade** para fins de apuração do SLA-1.

5.2. Manutenções programadas serão precedidas, sempre que viável, de comunicação à Contratante por meio dos canais oficiais. A não comunicação prévia, por si só, não descaracteriza a manutenção como evento excluído do cálculo do SLA.

5.3. Manutenções emergenciais — assim consideradas aquelas necessárias à preservação da segurança, integridade ou disponibilidade da Plataforma, ou ao atendimento de exigências legais ou regulatórias — poderão ser executadas **sem aviso prévio**.

5.4. Eventual período de manutenção que exceda o limite de 4 (quatro) horas no mês será considerado, no que exceder, indisponibilidade computável para fins do SLA-1.

6. SLA-2: Suporte (8x5)

6.1. Janela de atendimento. O suporte humano da Safeteer é prestado em regime **8x5: segunda a sexta-feira, das 09h00 às 18h00 (horário de Brasília — BRT), exceto feriados nacionais**.

6.2. Canais oficiais para abertura de chamado:

- **E-mail:** suporte@safeteer.com.br
- **Portal Web da Safeteer** (quando disponibilizado à Contratante)

Chamados abertos por outros canais (redes sociais, mensagens informais, contatos pessoais de colaboradores) **não são considerados válidos** para fins de contagem do SLA-2.

6.3. Severidades e tempos de 1ª Resposta. A Contratante deverá classificar o chamado segundo as severidades abaixo. A Safeteer poderá, justificadamente, reclassificar a severidade após análise técnica.

Severidade	Descrição	Tempo de 1ª Resposta
Crítica	Indisponibilidade total da Plataforma percebida pela Contratante; suspeita de comprometimento ativo confirmado em curso; perda generalizada de ingestão de logs.	4 horas úteis
Alta	Degradação significativa da Plataforma; falha em integração crítica; perda parcial de visibilidade que exija atuação prioritária.	8 horas úteis
Média	Falhas pontuais; problemas de configuração; dúvidas técnicas que requerem investigação.	1 dia útil
Baixa / Solicitação	Solicitações operacionais não urgentes; ajustes informativos; dúvidas gerais; pedidos de relatório fora do escopo padrão.	2 dias úteis

6.4. Natureza da obrigação. Os tempos de 1ª Resposta constituem **obrigação de meio**, representando metas operacionais que a Safeteer empregará esforços razoáveis para atingir, na forma do item 7.2 dos Termos de Uso. **Tempo de resolução do chamado não constitui métrica de SLA**, sendo tratado como obrigação de meio sujeita à complexidade técnica do caso e à colaboração da Contratante.

6.5. Chamados abertos fora do Horário Comercial terão sua contagem de 1ª Resposta iniciada no início do Horário Comercial subsequente.

6.6. Chamados com severidade indevidamente atribuída, com informações insuficientes para diagnóstico ou que dependam de informação adicional da Contratante terão sua contagem de 1ª Resposta **suspensa** enquanto perdurar a pendência.

6.7. Inexistência de crédito por descumprimento. O eventual descumprimento dos tempos de 1ª Resposta do SLA-2 **não gera direito a crédito, indenização ou compensação financeira** em favor da Contratante, constituindo apenas indicador interno de qualidade da Safeteer.

7. Crédito por SLA-1

7.1. Aplicação. O direito a crédito previsto neste Anexo aplica-se **exclusivamente ao SLA-1 (Disponibilidade da Plataforma)**. O SLA-2 (Suporte) não gera direito a crédito, conforme item 6.7.

7.2. Tabela de créditos:

Disponibilidade Mensal apurada	Crédito (% da mensalidade do Mês de Referência)
≥ 99,5% (dentro do SLA)	0%
De 98,0% a 99,49%	5%
Inferior a 98,0%	10%

7.3. Solicitação. Para fazer jus ao crédito, a Contratante deverá apresentar **solicitação formal por escrito ao endereço contratos@safeteer.com.br**, em até **30 (trinta) dias** contados do encerramento do Mês de Referência, contendo: (i) identificação do Mês de Referência; (ii) descrição do evento; e (iii) evidências razoáveis em poder da Contratante. Solicitações apresentadas fora do prazo, sem fundamentação ou em desacordo com este item serão **consideradas precluídas**.

7.4. Análise. A Safeteer analisará a solicitação à luz dos seus registros internos de monitoramento, prevalecendo, em caso de divergência com os registros da Contratante, os registros da Safeteer.

7.5. Forma de aplicação. O crédito eventualmente reconhecido será aplicado como **abatimento em fatura futura, não sendo restituído em dinheiro**, não sendo cumulativo com outras formas de compensação e não sendo transferível a terceiros.

7.6. Limites globais. Em qualquer hipótese, o crédito aplicável fica limitado a **15% (quinze por cento) da mensalidade do Mês de Referência** e ao teto agregado de **30% (trinta por**

cento) da mensalidade em qualquer período de 12 (doze) meses consecutivos, conforme cláusula 7.5 dos Termos de Uso.

7.7. Remédio único e exclusivo. Nos termos da cláusula 7.6 dos Termos de Uso, o crédito constitui **remédio único, exclusivo e excludente** da Contratante por descumprimento de SLA, com renúncia expressa a qualquer outra forma de compensação, indenização, restituição, abatimento ou pleito por danos diretos ou indiretos relacionados ao evento.

8. Aplicação aos Planos Contratuais

8.1. Este SLA aplica-se de forma **idêntica** aos dois planos de contratação previstos na cláusula 8 dos Termos de Uso:

- **Plano Mensal** (sem permanência contratual).
- **Plano Anual** (com permanência contratual de 12 meses).

9. Vigência e Atualização

9.1. Este Anexo entra em vigor em 01/05/2026 e permanece vigente enquanto vigentes os Termos de Uso a que se refere.

9.2. Este Anexo poderá ser atualizado pela Safeteer nos termos da cláusula 19.5 dos Termos de Uso, prevalecendo a versão mais recente publicada em **safeteer.com.br**.

Última atualização: 01/05/2026