Estaci.one Soluções em Estacionamento LTDA CNPJ nº 62.111.814/0001-50 Endereço: Rua Rio Taperoá, 944, Sala 1040 - Maringá - PR
Site: https://estaci.one Contato: fiscal@estaci.one — (44) 3046-1874

SLA — ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (SUPORTE E DISPONIBILIDADE)

Documento: SLA de Suporte e Disponibilidade **Versão:** 1.1 **Data de vigência:** 25 de agosto de 2026 **Anexo V ao Contrato Master de Prestação de Serviços**

1. DO OBJETO

1.1. O presente Acordo de Nível de Serviço (doravante "SLA") estabelece os parâmetros de qualidade do suporte técnico e da disponibilidade da plataforma Estaci.one prestados pela **ESTACI.ONE SOLUÇÕES EM ESTACIONAMENTO LTDA** (doravante "CONTRATADA") ao cliente operador signatário do Contrato Master (doravante "CONTRATANTE").

1.2. Este SLA integra o Contrato Master como **Anexo V**, parte indissociável daquele instrumento.

2. DOS CANAIS DE SUPORTE

2.1. **Canal primário (preferencial):** WhatsApp — **(44) 3046-1874**.

2.2. **Canal secundário:** E-mail — **suporte@estaci.one**.

2.3. **Canal terciário (telefônico): (44) 3046-1874** (telefone fixo).

2.4. Os chamados são considerados oficialmente registrados a partir do recebimento da comunicação em quaisquer dos canais acima, durante o horário comercial.

2.5. Comunicações realizadas fora dos canais oficiais (incluindo redes sociais, contatos pessoais de funcionários, etc.) **não serão consideradas válidas** para fins de contagem de SLA.

3. DO HORÁRIO DE ATENDIMENTO

3.1. **Horário comercial:** Segunda a sexta-feira, das **08h00 às 18h00 (horário de Brasília — BRT/BRT-3)**, excluídos:

3.1.1. Feriados nacionais oficiais;
3.1.2. Feriados estaduais e municipais da sede da CONTRATADA;
3.1.3. Recessos previamente comunicados (festas de fim de ano, paradas operacionais).

3.2. **Atendimento extra horário comercial:** Atendimento via WhatsApp para incidentes de severidade **P0 (sistema fora do ar)** prestado em regime de **best-effort** (melhor esforço), sem garantia de tempo de resposta ou de resolução.

3.3. Solicitações recebidas fora do horário comercial são consideradas registradas no início do próximo dia útil, salvo ativação do canal de emergência P0.

3.4. A CONTRATADA publicará no painel administrativo, até 31 de janeiro de cada ano, o calendário anual de feriados e recessos considerados para fins deste SLA.

4. DA CLASSIFICAÇÃO DE SEVERIDADE

4.1. Os chamados são classificados nas seguintes severidades:

Severidade	Definição	Exemplos
P0 — Crítico	Sistema integralmente indisponível ou inacessível, afetando a operação principal do CONTRATANTE	Plataforma fora do ar; impossibilidade de gerar tickets; falha total no totem
P1 — Alto	Funcionalidade crítica afetada, com impacto operacional relevante mas com workaround possível	Falha em emissão de NFS-e; LPR inoperante (com fallback manual); pagamento por máquina externa funcionando porém integração offline
P2 — Médio	Funcionalidade não-crítica afetada ou degradação parcial	Relatório com erro de filtro; cadastro de mensalista com lentidão; configuração de tarifa não-aplicada
P3 — Baixo	Dúvida operacional, solicitação de melhoria, pedido de configuração não-urgente	Como configurar X; sugestão de feature; ajuste cosmético

4.2. A severidade é proposta pelo CONTRATANTE no momento da abertura do chamado e validada pela CONTRATADA, que poderá reclassificá-la mediante justificativa técnica.

5. DOS TEMPOS DE RESPOSTA E DE RESOLUÇÃO

5.1. Os tempos de resposta (acknowledgment — “ack”) e de resolução-alvo (target) observam a seguinte tabela, todos contados em horário comercial:

Severidade	Tempo de resposta (ack)	Tempo-alvo de resolução
P0 — Crítico	30 (trinta) minutos	4 (quatro) horas
P1 — Alto	1 (uma) hora	8 (oito) horas
P2 — Médio	4 (quatro) horas	2 (dois) dias úteis
P3 — Baixo	1 (um) dia útil	Conforme priorização técnica

5.2. **Definições:**

5.2.1. **Tempo de resposta (ack):** Intervalo entre o registro do chamado e a confirmação formal de recebimento e início de tratativa, com identificação do responsável.

5.2.2. **Tempo-alvo de resolução (target):** Intervalo entre o registro do chamado e a entrega da solução definitiva ou de workaround estável.

5.3. Os tempos-alvo de resolução constituem **objetivo razoável de melhor esforço**, podendo ser excedidos em incidentes complexos, mediante comunicação fundamentada ao CONTRATANTE.

5.4. **Atendimento P0 fora do horário comercial:** Em regime de best-effort, sem garantia de SLA. A CONTRATADA envidará seus melhores esforços para mitigar incidentes críticos a qualquer tempo.

---

6. DA DISPONIBILIDADE DA PLATAFORMA (UPTIME)

6.1. A CONTRATADA assegura nível de disponibilidade da API e do painel administrativo de, no mínimo, **99,5% (noventa e nove vírgula cinco por cento) ao mês**.

6.2. O índice de 99,5% mensal admite, em referência, downtime acumulado de até aproximadamente **3 horas e 36 minutos por mês** (3,6 horas).

6.3. **Cálculo do uptime:**

> **Uptime (%) = ((Minutos do mês − Minutos de indisponibilidade) ÷ Minutos do mês) × 100**

6.4. **Indisponibilidade** é definida como a impossibilidade comprovada de acesso à plataforma, medida pelo sistema de monitoramento da CONTRATADA (uptime checks externos com intervalo máximo de 1 minuto). Os registros do monitoramento da CONTRATADA constituem meio ordinário de apuração, facultado à CONTRATANTE apresentar evidências técnicas em contrário, que serão analisadas de boa-fé.

---

7. DAS EXCLUSÕES DO CÁLCULO DE UPTIME

7.1. **Não serão computados** como indisponibilidade, para fins de SLA:

7.1.1. **Manutenções programadas**, comunicadas com antecedência mínima de **7 (sete) dias**, preferencialmente realizadas em janela noturna entre **23h00 e 04h00 (horário de Brasília)**;

7.1.2. **Manutenções emergenciais** indispensáveis à preservação da segurança ou integridade da plataforma, comunicadas a posteriori;

7.1.3. **Casos fortuitos e de força maior**, incluindo desastres naturais, atos de autoridade pública, comoções sociais, pandemias;

7.1.4. **Falhas em provedores de serviço de terceiros** que excedam a capacidade razoável de mitigação da CONTRATADA (energia elétrica, telecomunicações, provedores de cloud, CDN);

7.1.5. **Ataques cibernéticos** que excedam as proteções razoavelmente exigíveis (ex.: DDoS volumétrico além da capacidade contratada de mitigação Cloudflare);

7.1.6. **Atos atribuíveis ao CONTRATANTE**, incluindo:
(a) Configurações inadequadas;
(b) Uso indevido da plataforma;
(c) Sobrecarga decorrente de uso fora dos limites do plano;
(d) Bloqueios decorrentes de inadimplência;
(e) Alterações em sistemas de terceiros integrados pelo CONTRATANTE.

---

8. DOS CRÉDITOS DE SERVIÇO

8.1. Caso a disponibilidade mensal apurada seja inferior a 99,5%, o CONTRATANTE fará jus a crédito de serviço, calculado pro rata, conforme a seguinte fórmula:

> **Crédito = Mensalidade do plano × ((99,5% − Uptime Apurado) ÷ 99,5%)**

8.2. Os créditos de serviço:

8.2.1. Serão aplicados na fatura subsequente ao mês em que apurada a indisponibilidade;
8.2.2. Limitam-se ao valor da mensalidade do mês de referência;
8.2.3. Não são conversíveis em dinheiro, salvo no encerramento do contrato;
8.2.4. **Constituem o remédio contratual ordinário** pelo descumprimento das métricas de disponibilidade (uptime), **sem prejuízo das hipóteses de responsabilidade expressamente previstas no Contrato Master** (Cláusula 10), incluindo as situações em que a limitação contratual não seja aplicável (dolo ou culpa grave comprovados, violação de confidencialidade ou de direitos de propriedade intelectual) e o sub-limite específico para violação dos deveres de proteção de dados pessoais (Cláusula 10.3.1 do Contrato Master).

8.3. O CONTRATANTE deverá solicitar formalmente o crédito de serviço no prazo de **60 (sessenta) dias** contados do encerramento do mês em referência, sob pena de decadência.

---

9. DAS MANUTENÇÕES PROGRAMADAS

9.1. As manutenções programadas observam:

9.1.1. **Aviso prévio:** Mínimo de 7 (sete) dias por meio do e-mail cadastrado e de notificação destacada no painel administrativo;
9.1.2. **Janela preferencial:** Noturna, entre 23h00 e 04h00 (horário de Brasília);
9.1.3. **Duração estimada:** Indicada na comunicação prévia;
9.1.4. **Notificação de conclusão:** Comunicação ao término efetivo da janela.

9.2. A CONTRATADA envidará esforços para concentrar manutenções em janelas únicas, evitando a multiplicação de paradas.

---

10. DAS RESPONSABILIDADES DO CONTRATANTE

10.1. Para a adequada prestação do suporte, compete ao CONTRATANTE:

10.1.1. Designar **interlocutores autorizados** a abrir chamados, com nome, e-mail e telefone cadastrados;

10.1.2. Fornecer, na abertura do chamado, **informações suficientes para diagnóstico**, incluindo:
(a) Descrição clara do problema;
(b) Procedimento utilizado;
(c) Mensagem de erro recebida (se aplicável);
(d) Capturas de tela ou registros (logs) quando solicitados;
(e) Identificação do usuário ou dispositivo afetado;

10.1.3. **Manter contato disponível** durante o período de tratativa do chamado;

10.1.4. **Validar a resolução** apresentada, manifestando-se em até 2 (dois) dias úteis acerca da efetividade. O silêncio é interpretado como aceite tácito.

10.2. Chamados sem informações suficientes para diagnóstico podem ter o tempo de resposta reiniciado a partir do momento em que o CONTRATANTE complementar as informações solicitadas.

---

11. DOS RELATÓRIOS DE SLA

11.1. A CONTRATADA disponibilizará, mediante solicitação, relatório mensal contendo:

11.1.1. Uptime apurado no período;
11.1.2. Lista de incidentes com severidade, tempo de resposta e tempo de resolução;
11.1.3. Manutenções programadas realizadas;
11.1.4. Eventuais créditos de serviço aplicáveis.

---

12. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

12.1. Este SLA poderá ser revisto periodicamente pela CONTRATADA, mediante comunicação prévia de 30 (trinta) dias, observada a manutenção de níveis de serviço equivalentes ou superiores e, quanto a alterações materiais, o regime da Cláusula 9 do Termo de Uso da Plataforma (Anexo I).

12.2. Em caso de divergência entre este SLA e o Contrato Master, prevalece, no que tange a níveis de serviço, o presente instrumento.

12.3. Foro: o eleito no Contrato Master (Comarca de Maringá, Estado do Paraná), observadas as ressalvas de competência absoluta e de foro protetivo ali previstas.

---

*Este Anexo é documento padronizado do kit contratual Estaci.one, disponível para consulta pública em https://estaci.one/juridico. Integra a contratação por **incorporação por referência**, sendo **aceito independentemente de assinatura individual**, nos termos da Cláusula 1.4 do Termo de Condições Especiais e da Cláusula 11.7 do Contrato Master. A qualificação das PARTES e a data de vigência são as*

constantes do Contrato Master e do Termo de Condições Especiais assinados entre as PARTES.

Versão 1.1 — 25 de agosto de 2026: fecho de assinatura substituído pela nota de incorporação por referência, sem alteração de mérito. Versão 1.0 publicada com vigência em 01 de junho de 2026. Estaci.one Soluções em Estacionamento LTDA · CNPJ 62.111.814/0001-50.