

ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇOS - SLA

A **K2TV** oferece aos seus **clientes e/ou parceiros** um **Acordo de Nível de Serviços - SLA**.

O **SLA** da **K2TV** determina os direitos e soluções sobre os serviços da **K2TV** e redes de entregas de conteúdos.

A **K2TV** fornece uma garantia de uptime de 99% sobre os conteúdos dos **clientes e/ou parceiros** armazenados e entregues pela **K2TV**.

K2TV irá fornecer crédito para as falhas para atender a garantia de uptime declarado.

DEFINIÇÕES:

Conteúdo, material entregue a partir de um servidor de cache da **K2TV**.

1.2 “Servidores de Cache” são servidores da **K2TV** operados para entrega de conteúdos dos **clientes e/ou parceiros**. Estes servidores estão localizados no **CDN K2TV** em (cada um de seus “POP”).

1.3. “Servidores de Origem”, podemos considerar os servidores da **K2TV**, bem como os dos **clientes/parceiros**, onde estão armazenados os conteúdos para recuperação dos servidores de cache.

1.4 “Interrupções de serviço”, quando um serviço coberto pela garantia de Uptime de 99% fica indisponível por mais de 120 minutos consecutivos.

1.5 “Taxa Base”, consiste unicamente da taxa de base comprometida mensal paga pelo cliente a **K2TV**.

2. A garantia de Uptime de 99% fornecida pela **K2TV** para os **clientes e/ou parceiros**, cobre:

a) Uptime da rede da **K2TV**, ou seja, a capacidade de tráfego de IP do cliente para a transferência na Internet através da Infraestrutura da rede **K2TV**;

b) O tempo de atividade do conteúdo do cliente e disponibilidade deste. Sujeito aos termos e condições do **SLA**. A **K2TV** emitirá ao cliente um crédito para uma interrupção de serviço em um montante igual a um dia de valor da taxa de base pago pelo **Cliente** (crédito), multiplicado por cada período de 24 horas em que o **Cliente** tiver uma interrupção do serviço durante um determinado mês.

3. Medição periodicamente, a cada 30 minutos, ou mais vezes, a **K2TV** medirá conteúdo e disponibilidade dos servidores **POP**, utilizando software e componentes de hardware capazes de medir o tráfego e respostas no **POP** selecionado. A **K2TV** reserva-se o direito de alterar os pontos de medição e metodologias que utiliza sem aviso prévio ao **cliente e/ou**

parceiro.

4. Garantia de qualidade de fluxo, é medida usando o partido **Keynote**, serviço terceirizado de monitoramento (*Systems Perspectiva Streaming*), que atribui uma nota, para os fluxos que originam de serviços da **K2TV**.

A equipe da **K2TV** trabalha para manter o grau de qualidade de fluxo consistente - **A+**, sendo que será emitido um crédito ao cliente, caso o fluxo cai abaixo do grau **A**, medida em uma base mensal, sujeito aos termos e condições deste **SLA**. Se o fluxo do cliente medidos entregue pelos serviços **K2TV** caírem abaixo do grau **A** (isto é, um grau **B+** ou menos) para o período de um mês, **K2TV** emitirá dois dias de crédito para o mês em questão.

5. O cliente e/ou parceiro não receberá crédito sob este **SLA** em conexão com uma interrupção do serviço causada por ou associados a:

5.1. Circunstâncias além do controle razoável da **K2TV**, incluindo, mas não limitado a, aspectos de qualquer órgão governamental, guerra, insurreição, sabotagem, embargo, fogo, greve, inundação ou perturbação laboral, interrupção ou atraso no transporte interrupção, indisponibilidade ou atraso em telecomunicações ou serviços de terceiros, falha de software de terceiros ou incapacidade de obter matérias-primas, insumos, ou energia utilizados ou equipamentos necessários para a prestação deste **SLA**;

5.2. DNS, questões fora do controle direto da **K2TV**;

5.3. Manutenções programadas e manutenção de emergência e atualizações;

5.4. Falhas ou indisponibilidades de hardwares fornecidos pelo **cliente e/ou parceiro**, incluindo, mas não limitado a, qualquer servidor de origem do **cliente e/ou parceiro**;

5.5. Falhas ou indisponibilidades de aplicações de softwares ou códigos que o **cliente e/ou parceiro** forneçam a **K2TV**;

5.6. Atos e/ou omissões de **clientes e/ou parceiros**, envolvidos ou autorizados pelos **clientes e/ou parceiros**, incluindo, mas não limitado a, qualquer negligência, má conduta dolosa na utilização dos serviços da **K2TV**.

5.7. Violações de **SLA** falsas relatadas devido a falhas ou erros de qualquer sistema de medição;

5.8. Buffer de fluxo que ocorre devido a, ou associado, fora das condições de rede da **K2TV**;

5.9. A falha de um serviço que não está coberto ou garantido por este **SLA**.

6. Pedidos de crédito e de pagamento sob este SLA, o cliente deverá enviar um pedido por escrito por e-mail para contato@k2tv.com.br.

6.1. O pedido deve incluir o nome do cliente, empresa, contato, e-mail, telefone, data da

interrupção do serviço e descrição razoavelmente detalhada da razão do pedido de crédito.

6.2. A **K2TV** deve receber o pedido no prazo máximo de **30 dias** após a interrupção do serviço em questão, caso contrário o pedido será desconsiderado.

6.3. A interrupção do serviço somente será validada se for confirmada por ferramentas de medição da **K2TV**.

6.4. Um pedido de crédito devido à falha de garantia de qualidade da **K2TV** (por Seção 4 acima) deve ser apresentado no prazo de sete dias após o fim do mês, quando a qualidade de fluxo está em questão.

6.5. Qualquer crédito emitido será aplicado à fatura do Cliente dentro de dois ciclos de faturamento após a **K2TV** inicialmente receber o pedido. Créditos são exclusivas de quaisquer impostos cobrados ao cliente ou coletadas por **K2TV**.

6.6. O crédito emitido será disponibilizado ao Cliente dentro de dois ciclos de faturamento, sem deduções de impostos, aplicados a **K2TV**.

7. Os créditos totais emitidos ao **Cliente e/ou Parceiro**, não poderá exceder a taxa de base paga pelo **Cliente e/ou Parceiro**, para o mês em questão. Todo o crédito é calculado com base em um mês de **30 dias**.