

ACORDOS DE NÍVEL DE SERVIÇO – SLA

Nº: 0143/2018

Data 01/12/2018

CONTRATO DE DESENVOLVIMENTO E MANUTENÇÃO DO SOFTWARE

1 - PARTES ENVOLVIDAS

CONTRATANTE: Razão Social: SCPD LTDA, CNPJ (52.125.951/0001-10).

Endereço: Av. Goiás, N° 1234, Setor Central, Goiânia – GO, Telefone: (62) 3233-3435.

CONTRATADA: Razão Social: WALL SOFTWARES S.A, CNPJ (25.145.791/0001-22).

Endereço: Av. Brasília, N° 4321, Setor Central, Goiânia – GO, Telefone: (62) 3100-8000.

As partes acima identificadas têm, entre si, justo e acertado o presente Contrato de Prestação de Serviço para Desenvolvimento e manutenção que se regerá pelas cláusulas seguintes e pelas condições de pagamento descritas no presente.

2 - FINALIDADE

Contrato tem como objetivo a prestação de serviços de desenvolvimento e manutenção de software fornecidos pela CONTRATADA. Descreve também a forma que eles serão executados, controlados e acompanhados pela CONTRATANTE durante o período de vigência do contrato.

3 - DISPOSIÇÕES GERAIS

- 2.1 - Fica estabelecido entre as partes Acordo de Nível de Serviços - ANS, o qual tem por objetivo avaliar a qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA;
- 2.2 - A medição da qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA será feita pelo prazo de atendimento e solução do problema;
- 2.3 - O suporte do Software de controle de depreciação cobrirá eventuais necessidades por parte da CONTRATANTE na instalação de software, reinstalação, atualização, configuração, customização e ainda (enumerar todas as atividades que serão realizadas pelo suporte);
- 2.4 - As situações abrangidas pelo Acordo de Nível de Serviços – ANS se referem a fatos cotidianos da execução do contrato, não isentando a CONTRATADA das demais responsabilidades ou sanções legalmente previstas;

2.5 - A CONTRATANTE poderá alterar os procedimentos metodologia de avaliação durante a execução contratual sempre que o novo sistema se mostrar mais eficiente que o anterior e não houver prejuízos para a CONTRATADA.

4 - PROCEDIMENTOS

4.1 - Descrição dos Serviços

A CONTRATADA deve proporcionar os seguintes serviços:

Indicador	Apresentação de contrato de fornecedor para desenvolvimento e manutenção de software de controle de bens.
Serviço	Desenvolvimento e Manutenção do software de controle de bens
Processo	Desenvolvimento e Manutenção
Tipo de desenvolvimento	A entrega do sistema deverá ser feita dentro do prazo estipulado que corresponde a 1(um) mês, a partir da assinatura do presente contrato, onde a CONTRATADA deverá estar entregando a aplicação em funcionamento e com as corretas funcionalidades estabelecidas
Tipo de manutenção	Disponibilização de equipe de suporte em período integral 24/7, com prazo máximo de 30 minutos para atendimento após a criação do chamado.
Periodicidade Do suporte	2 (dois) anos
Definição	Aquisição e implantação de software de controle de bens para geração de controle de depreciação.
Detalhamento do suporte	Suporte a possíveis falhas ou dúvidas na utilização, indicadores de uso e desempenho, e evolução do software conforme sejam necessárias as adequações ao mercado vigente.
Detalhamento da aplicação	Será criado uma aplicação onde o usuário poderá realizar o controle de depreciação de bens, sendo que a mesma deverá disponibilizar: <ul style="list-style-type: none">- Cadastro de Empresas;- Cadastro de Bens;- Realizar os cálculos de depreciação;- Criação de Banco de dados para armazenamento de dados;- Gerar Relatório de depreciação.
Cálculos de depreciação	O programa de efetuar os seguintes cálculos: Depreciação Linear, Valor a depreciar; Valor Contábil, ganha ou Perda

Considerações gerais	Se houver penalidades, esta será aplicada na fatura relativa ao mês em que ocorreu o descumprimento do ANS ou na fatura seguinte.
-----------------------------	---

4.2 - Regras

4.2.1 - A CONTRATADA disponibilizará os funcionários devidamente identificados para a prestação do suporte e manutenção in loco.

4.2.2 - A CONTRATANTE compromete-se em manter à disposição da CONTRATADA todos os meios necessários para execução dos serviços, ou seja, livre acesso aos equipamentos, energia elétrica, iluminação, local adequado e ainda possuir equipamentos compatíveis para o correto funcionamento do Software de controle de depreciação.

5 - REGRAS DE PONTUAÇÕES

OCORRÊNCIAS	Valor da infração
<p>Ocorrências tipo 01 = Situações brandas que não caracterizam interrupção na prestação dos serviços, mas que comprometem sua realização de maneira satisfatória, tais como:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) atraso no atendimento, de 35 minutos até 59 minutos após a abertura do chamado b) não fornecimento do prazo hábil para resolução do problema c) conduta inadequada; 	01 ponto
<p>Ocorrências tipo 02 = Situações que caracterizam interrupção na prestação do serviço, tal como:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) atraso no atendimento, de 1 hora até 3 horas após a abertura do chamado b) deixar de entregar o relatório de alterações feitas no sistema c) não fornecimento de atualizações que acompanhe o processo da empresa 	02 pontos
<p>Ocorrências tipo 03 = Situações que caracterizam severamente o funcionamento da empresa, tais como:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) atraso no atendimento, em mais de 3 horas após a abertura do chamado b) Atraso na entrega da aplicação. 	05 pontos

6 - FAIXA DE PAGAMENTO

6.1 - A faixa de ajuste no pagamento será definida pela soma das pontuações atribuídas às ocorrências produzidas no período de avaliação, conforme tabela abaixo:

6.2 - A CONTRATANTE pagará à CONTRATADA o valor de R\$ (20.000,00) (VINTE MIL REAIS) referente ao desenvolvimento da aplicação, além de referente ao valor de R\$ (11.000,00) (ONZE MIL REAIS) mensais, pelo serviço prestado, devendo o valor ser depositado em nome da CONTRATADA, no Banco, Agência, Conta Corrente informados pela mesma.

6.3 - A primeira mensalidade estabelecida deverá ser paga no ato da assinatura deste contrato, e as demais a cada dia 5 de cada mês. Em caso de atraso, será aplicado multa de 2% (dois por cento) acrescido de juros diários de 0,25% (zero vírgula vinte e cinco por cento) sobre o valor da mensalidade. Caso a correção monetária venha ser superior aos juros aqui especificados, esta substituirá os mesmos no cálculo do valor devido pela CONTRATANTE para a CONTRATADA.

Pontuação	Ajuste no pagamento
02 pontos	Desconto de 2% sobre o valor total da fatura mensal
03 pontos	Desconto de 5% sobre o valor total da fatura mensal
04 pontos	Desconto de 8% sobre o valor total da fatura mensal
05 pontos	Desconto de 10% sobre o valor total da fatura mensal
06 pontos	Desconto de 12% sobre o valor total da fatura mensal
07 pontos	Desconto de 15% sobre o valor total da fatura mensal
08 pontos	Desconto de 18% sobre o valor total da fatura mensal
09 pontos	Desconto de 20% sobre o valor total da fatura mensal

7 - RESCISÃO CONTRATUAL

7.1 A rescisão do contrato poderá ser solicitada por ambas as partes, no entanto a parte que decidir romper o contrato, deverá pagar multa rescisória referente a 30% do valor total do contrato.

CONTRATANTE:

Gestor de TI

Gerente de Contabilidade

Diretor de Produção

CONTRATADA:

Gerente de Marketing

Diretor Geral