

ACORDOS DE NÍVEL DE SERVIÇO – SLA

Nº: 0202/2019

Data 01/06/2019

CONTRATO DE TREINAMENTO

1 - PARTES ENVOLVIDAS

CONTRATANTE: Razão Social: CRFLA LTDA, CNPJ (98.125.951/0001-10).
Endereço: Av. Brasil, N° 8000, Setor Central, Goiânia – GO, Telefone: (62) 4004-1415.
Nesse ato representado por Sr. Rodrigo Caio da Silva, portador do CPF 123.333.800-67.

CONTRATADA: Razão Social: WAAL 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 Treinamento que se regerá pelas cláusulas seguintes e pelas condições de pagamento descritas no presente.

2 - FINALIDADE

Contrato descreve os serviços essenciais que serão fornecidos pela CONTRATADA que irá fornecer o serviço de treinamento para o uso do sistema E-Commerce. Descreve também a forma que eles serão executados, controlados e acompanhados pela CONTRATANTE durante o período de vigência do contrato.

3 - DISPOSIÇÕES GERAIS

- 3.1 - Fica estabelecido entre as partes Acordo de Nível de Serviços - ANS, o qual tem por objetivo avaliar a qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA;
- 3.2 - A medição da qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA será feita por meio de sistema de pontuação, cujo resultado definirá o valor mensal a ser pago no período avaliado;
- 3.3 - 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;
- 3.4 - 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 treinamento de pessoal para o uso da loja virtual.
Serviço	Treinamento de equipe para operação do sistema de loja virtual
Processo	Treinamentos
Tipo	Gerenciamento de treinamento de pessoal
Periodicidade	Anual
Definição	Devem ser adquiridos pacotes de treinamentos para os funcionários operarem o sistema, para manusear o sistema como um todo e para oferecer suporte aos clientes.
Detalhamento	Os treinamentos serão feitos com duração aproximada de 1 dia, divididos em etapas e particionando o pessoal em grupos por área para melhor atender as necessidades e capacitar os funcionários a desempenharem suas funções com excelência.
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 - Os treinamentos ministrados pela CONTRATADA poderão ser de caráter interno ou externo. A mesma deve apresentar os relatórios com os métodos utilizados para avaliação, medição de eficácia do treinamento e lista de participantes devidamente assinada por cada colaborador.

4.2.2 - Os materiais e equipamentos necessários para execução do treinamento serão de inteira responsabilidade da CONTRATADA, cabendo a CONTRATANTE apenas fornecer local do treinamento.

4.3 - Realização do Treinamento

4.3.1 - Com base na duração dos treinamentos descrito no item 4.1, a CONTRATADA será responsável por criar um cronograma de treinamento dentro do prazo estabelecido. Deverá também avaliar e adequar da melhor forma possível os horários dos treinamentos, levando em consideração a jornada de trabalho do colaborador.

4.3.2 - Conforme cronograma de treinamento, antes da sua realização, a CONTRATADA deverá informar o colaborador por vários meios de comunicação como: quadro de avisos, e-mail e telefone entre outros, a fim de se evitar faltas por parte do colaborador ao treinamento.

5 - REGRAS DE PONTUAÇÕES

5.1 O sistema de pontuação destina-se a definir os graus de pontuação para cada tipo de ocorrência.

OCORRÊNCIAS	Valor da infração
Ocorrências tipo 01 = Situações brandas que não caracterizam interrupção na prestação dos serviços, mas que comprometem sua realização de maneira satisfatória, tais como: a) atraso na chegada do instrutor sem aviso prévio; b) treinamento executado de maneira relapsa ou descuidada; c) conduta inadequada;	01 ponto
Ocorrências tipo 02 = Situações que caracterizam interrupção na prestação do serviço, tal como: a) não comparecimento do instrutor, sem nenhum aviso prévio ou justificativa; b) ausência de material de treinamento obrigatoriamente fornecido pela contratada conforme descrito no item 4.2.2.	02 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\$ (500,00) (QUINHENTOS REAIS) 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 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

Gerente de Recursos Humanos

Gerente de Qualidade

CONTRATADA

Gerente de Marketing

Diretor Geral