

# ACORDOS DE NÍVEL DE SERVIÇO – SLA

Nº: 0201/2019

Data 01/06/2019

## CONTRATO DE DESENVOLVIMENTO E MANUTENÇÃO

### 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 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 do serviço E-Commerce fornecidos pela CONTRATADA. Descreve também a forma que eles serão executados, controlados e acompanhados pela CONTRATANTE dentro dos padrões e normas atualmente vigentes, 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 Sistema de Loja Virtual E-Commerce 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:

<b>Indicador</b>	Apresentação de contrato de fornecedor para desenvolvimento e manutenção de um sistema E-Commerce completo.
<b>Serviço</b>	Desenvolvimento e Manutenção de um sistema E-Commerce completo.
<b>Processo</b>	Desenvolvimento e Manutenção
<b>Tipo de desenvolvimento</b>	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 loja em funcionamento e com as corretas funcionalidades estabelecidas.
<b>Tipo de manutenção</b>	Disponibilização de equipe de suporte em período integral 24/7, com prazo máximo de 30 minutos para atendimento após a criação do chamado.
<b>Periodicidade Do suporte</b>	2 (dois) anos
<b>Definição</b>	A Loja Virtual deverá incluir, editar, listar e excluir cadastro de clientes, cadastro de produtos e cadastro de tipos de pagamentos. Ter um ambiente simplificado e intuitivo. Deverá ter carrinho de compras e sistema para autenticação de usuários.
<b>Detalhamento do suporte</b>	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.
<b>Detalhamento da aplicação</b>	Administradores do sistema poderá ter acesso completo ao sistema, como cadastrar usuários e produtos, como a verificar pedidos; e os clientes somente a realização de cadastro específico e compra. Em execução o cliente faz o seu cadastro, seleciona os itens que queira comprar e realizar a compra informando os dados de pagamento, entrega e os demais serviços necessários para finalizar uma compra.
<b>Carrinho de compra</b>	O Carrinho de compra deve efetuar os seguintes procedimentos: Incluir produtos, calcular valores e cadastrar pedido.

<b>Cronograma de tarefas e prazos:</b>	1 Elaboração dos documentos 7 dias úteis 2 Desenvolvimento do Software 18 dias úteis 3 Teste e correções 5 dias úteis 4 Treinamento dos Funcionários 1 dia útil
<b>Considerações gerais</b>	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 Sistema E-Commerce.

### 5 - REGRAS DE PONTUAÇÕES

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: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) atraso no atendimento, de 35 minutos até 59 minutos após a abertura do chamado</li> <li>b) não fornecimento do prazo hábil para resolução do problema</li> <li>c) conduta inadequada;</li> </ul>	01 ponto
Ocorrências tipo 02 = Situações que caracterizam interrupção na prestação do serviço, tal como: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) atraso no atendimento, de 1 hora até 3 horas após a abertura do chamado</li> <li>b) deixar de entregar o relatório de alterações feitas no sistema</li> <li>c) não fornecimento de atualizações que acompanhe o processo da empresa</li> </ul>	02 pontos
Ocorrências tipo 03 = Situações que caracterizam severamente o funcionamento da empresa, tais como: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) atraso no atendimento, em mais de 3 horas após a abertura do chamado</li> <li>b) Atraso na entrega da aplicação.</li> </ul>	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\$ (30.000,00) (TRINTA MIL REAIS) referente ao desenvolvimento da Loja, além de referente ao valor de R\$ (2.000,00) (DOIS 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 Vendas

CONTRATADA

---

Gerente de Marketing

---

Diretor Geral