

# ACORDOS DE NÍVEL DE SERVIÇO – SLA

**Nº: 0143/2018**

**Data 01/12/2018**

## CONTRATO DE INFRAESTRUTURA

### 1 - PARTES ENVOLVIDAS

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

Endereço: Av. Goiás, Nº 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, Nº 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 a infraestrutura utilizada pelos colaboradores da CONTRATANTE que se regerá pelas cláusulas seguintes e pelas condições de pagamento descritas no presente.

### 2 - FINALIDADE

Contrato tem como objetivo a disponibilização de uma infraestrutura adequada para o correto uso da aplicação, sendo esses 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 de infraestrutura para continuidade cobrirá eventuais necessidades por parte da CONTRATANTE nas instalações da empresa, servidores, banco de dados e componentes básicos necessários);
- 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 referente a estrutura necessária para administração da empresa.
<b>Serviço</b>	Suporte e infraestrutura de servidores
<b>Processo</b>	Servidores, Backup e banco de dados
<b>Tipo</b>	A CONTRATADA deverá disponibilizar um ambiente propício, junto, equipamentos necessários para execução da aplicação, onde será utilizado servidores, banco de dados e equipamentos necessários para realização de backups
<b>Periodicidade</b>	2 (dois) anos
<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 dos servidores</b>	A CONTRATADA deverá disponibilizar servidores do tipo 'servidores em torre', sendo os mesmos adequados a necessidade e rodando no sistema operacional Windows
<b>Detalhamento do banco de dados</b>	Para gerenciamento de banco de dados, a CONTRATADA deverá disponibilizar as aplicações necessárias para manter o banco de dados, além de um Administrador de banco de dados.
<b>Detalhamento Backups</b>	A CONTRATADA deverá manter backups periódicos da aplicação e banco de dados.
<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 infraestrutura completa para manutenção e execução da aplicação.

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
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 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
Ocorrências tipo 02 = Situações que caracterizam interrupção na prestação do serviço, tal como:  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 d) equipamentos danificados, e/ou falta de atualizações de acordo com a demanda	02 pontos
Ocorrências tipo 03 = Situações que caracterizam severamente o funcionamento da empresa, tais como:  a) atraso no atendimento, em mais de 3 horas após a abertura do chamado b) Interrupção e/ou falhas nos processos dos serviços propostos	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 mensal de R\$ (22.000,00) (VINTE E DOIS MIL 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:

\_\_\_\_\_  
Gestor de TI

\_\_\_\_\_  
Gerente de Contabilidade

\_\_\_\_\_  
Diretor de Produção

CONTRATADA:

\_\_\_\_\_  
Gerente de Marketing

\_\_\_\_\_  
Diretor Geral