

Acordo de Nível de Serviço (SLA)
para clientes
por
Google Cloud

Data efetiva: 20-04-2022

Proprietário do documento:	Google Cloud
-----------------------------------	--------------

Versões

Versão	Data	Descrição	Autores
1.0	20-04-2022	Acordo de Nível de Serviço	Andressa da Fonseca Uccelli
			Matheus Ribeiro Scalzer Alves

Aprovação

(Ao assinar abaixo, todos os aprovadores concordam com todos os termos e condições descritos neste contrato)

Aprovadores	Função	Assinatura	Data
Google Cloud	Provedor de serviço		20-04-2022
Estácio	Cliente		20-04-2022

1. Visão geral do contrato

Este Acordo representa um Acordo de Nível de Serviço ("SLA" ou "Acordo") entre o [Google Cloud](#) e o Cliente para o fornecimento de serviços de TI necessários para dar suporte e manter o [banco de dados](#).

Este Acordo permanece válido até que seja substituído por um acordo revisado mutuamente endossado pelas partes interessadas.

Este Acordo descreve os parâmetros de todos os serviços de TI cobertos, conforme eles são mutuamente entendidos pelas partes interessadas primárias. Este Contrato não substitui os processos e procedimentos atuais, a menos que explicitamente declarado aqui.

2. Metas e objetivos

O **objetivo** deste Contrato é garantir que os elementos e compromissos adequados estejam em vigor para fornecer suporte de serviço de TI consistente e entrega ao (s) Cliente (s) pelo (s) Provedor (es) de Serviço.

O **objetivo** deste Contrato é obter um acordo mútuo para o fornecimento de serviços de TI entre o (s) Provedor (es) de Serviço (s) e o (s) Cliente (s).

Os **objetivos** deste Acordo são:

- Fornece uma referência clara à propriedade do serviço, responsabilidade, funções e/ou responsabilidades.
- Apresente ao cliente uma descrição clara, concisa e mensurável da prestação do serviço.
- Combine as percepções da provisão de serviço esperada com o suporte e entrega de serviço real.

3. Acordo de serviço

Os seguintes parâmetros de serviço detalhados são de responsabilidade do Provedor de Serviços no suporte contínuo deste Contrato.

3.1. Escopo do Serviço

Os seguintes Serviços são cobertos por este Contrato;

- Suporte telefônico / e-mail.
- Gestão de dados do cliente.
- Funções de uma ferramenta SQL.
- Assistência planejada ou de emergência no local (aplicam-se custos extras).
- Verificação mensal da saúde do sistema.

3.2. Requisitos do cliente

As responsabilidades e/ou requisitos do cliente em apoio a este Contrato incluem:

- Necessidade de maior armazenamento.
- Necessidade de maior gestão de dados e informações
- Melhor gestão de conteúdo online.

3.3. Requisitos do provedor de serviços

As responsabilidades e / ou requisitos do Provedor de Serviços em apoio a este Contrato incluem :

- Feedbacks do serviço prestado sempre que possível
- Contato telefônico / e-mail.
- Notificação apropriada ao Cliente para todas as manutenções programadas.

4. Gestão de Serviços

O suporte eficaz de serviços dentro do escopo é resultado da manutenção de níveis de serviço consistentes. As seções a seguir fornecem detalhes relevantes sobre a disponibilidade do serviço, monitoramento de serviços dentro do escopo e componentes relacionados.

4.1. Disponibilidade do Serviço

Os parâmetros de cobertura específicos para o (s) serviço (s) abrangido (s) neste Contrato são os seguintes:

- Suporte por telefone: 9h às 17h, de segunda a sábado e 10h às 14h aos domingos e feriados

- As chamadas recebidas fora do horário comercial serão encaminhadas para a caixa postal, e serão retornadas assim que possível.
- Suporte por e-mail: monitorado das 9h às 19h, de segunda a sábado e 10h às 16h aos domingos e feriados
- E-mails recebidos fora do horário de expediente serão coletados e serão respondidos assim que possível.
- Assistência no local dentro de 48 horas durante a semana útil

4.2. Requisitos do cliente

Em apoio aos serviços descritos neste Contrato, o Provedor de Serviços responderá aos incidentes relacionados ao serviço e / ou solicitações enviadas pelo Cliente nos seguintes prazos:

- 0-8 horas (durante o horário comercial) para problemas ocorridos com necessidade de atendimento prioritário.
- Em até 48 horas para problemas ocorridos média necessidade de atendimento.
- Em até 72 horas para problemas ocorridos de baixa necessidade.

A assistência remota será fornecida de acordo com os prazos acima, dependendo da prioridade da solicitação de suporte.