



**Faculdade de Tecnologia SENAC
Goiás Gestão da Tecnologia da
Informação**

**Governança de TI
Contrato SLA (Acordo de Nível de Serviço)
(Hardware)**

Alunos: Desiron Gonçalves Costa Filho
Jefferson Mendes

Junho - 2018

Contrato SLA (Acordo de Nível de Serviço)

Nº 17.001

| | |
|-----------------------------------|--------------------------------------|
| Proprietário do documento: | ChambaryTek |
| Gerente de Negociação: | Desiron Gonçalves Costa Filho |

Controle de Versões:

| Versão | Data | Autor | Observações |
|---------------|-------------|-------------------------------|--------------------|
| v.001 | 11/06/2018 | Desiron Gonçalves Costa Filho | |
| v.002 | 19/06/2018 | Desiron Gonçalves Costa Filho | revisão |

CONTRATANTE: ChambaryTek, CNPJ Nº 13..335.543/0001-01, Endereço: Av 85, Setor Bueno, CEP 74000-010, Goiânia - Goiás, Telefone: (62) 3636-3636 E-mail: contato@chambarytek.com.br.

CONTRATADA: Empresa Faculdade Senac Goiás, portadora do CNPJ. Nº 05.526.875/0001-45, Endereço: Avenida Independência, nº 1.002, Setor Leste Universitário, CEP 74645-010, Cidade Goiânia, no Estado Goiás, Telefone: (62) 35244800.

1. Acordo Geral

Este contrato representa um acordo de nível de serviço entre a ChambaryTek e a Faculdade de Tecnologia Senac, para o fornecimento de serviços de TI necessárias para apoiar e sustentar as necessidades da parte do contratante.

O presente acordo permanece válido até ser substituído por uma versão revisada com acordo mutuamente aprovado pelos interessados. As mudanças são registradas na seção "Alterações do presente acordo" e são efetivadas após a confirmação mútua das partes interessadas.

2. Objetivos

Este acordo é a obtenção de mútuo acordo entre a prestação de serviços entre ChambaryTek e a Faculdade de Tecnologia Senac. Nos quais os objetivos são:

- Prestar serviço de referência, especificando claramente suas responsabilidades e papéis;
- Apresentar uma clara, concisa e mensurável descrição da prestação de serviços ao cliente;
- Listar condições da prestação de serviço efetivo de apoio e entrega.

3. Responsáveis

Os seguintes Provedores e o Cliente serão usados como base do acordo e representam os principais intervenientes associados a este SLA:

Provedor de Serviço de TI: ChambaryTek

Cliente: Faculdade de Tecnologia Senac.

A seguir, as partes interessadas são responsáveis pela implantação e suporte contínuo do presente acordo:

ChambaryTek

| Responsáveis |
|---------------------|
| Desiron Filho |
| Jefferson Mendes |

Faculdade de Tecnologia Senac

| Responsáveis |
|---------------------|
| Marcelo Faustino |

4. Ambiente de Serviço

As informações a seguir fornecem detalhes sobre os usuários, ferramentas, aplicações e / ou outros componentes apoiados por este SLA:

Será disponibilizado 2 colaboradores ao todo, sendo assim:

Número de colaboradores: 2 para realizar o acompanhamento do serviço.

5. Revisão Periódica

Este acordo é válido a partir da data efetiva delineada neste documento e é válido até à data da rescisão. Este acordo deverá ser revisto pelo menos uma vez por ano fiscal, no entanto, em vez de uma revisão durante o período especificado, o atual acordo permanecerá em vigor.

O Gerente de Negócios é responsável por facilitar a revisões regulares do presente documento. O conteúdo deste documento pode ser alterado conforme necessário, desde que o mútuo acordo é obtido a partir do primeiro comunicado a todos os interessados e as partes afetadas. O proprietário do documento vai incorporar todas as revisões ulteriores e de obter acordos mútuos / as aprovações necessárias.

Ficaram copias do contrato com ambas as partes, onde será acessível a todas as partes interessadas.

6. Contrato de Serviço

Os seguintes parâmetros detalhados nesta seção do contrato de serviço são da responsabilidade do prestador do serviço, no apoio contínuo do presente acordo.

6.1. Escopo do Serviço

Os seguintes serviços são abrangidos pelo presente acordo; plenas descrições, caderno de encargos e os custos são delineadas nos “Custos dos serviços”.

| Referência | Descrição do Serviço |
|-----------------|---|
| Requerimento 01 | Realizar o reparo e manutenção em todo o hardware do servidor da loja virtual |

6.2. Responsabilidades do Cliente

As responsabilidades e / ou requisitos dos clientes em apoio do presente acordo incluem:

6.2.1. O serviço ora deferido será pago na forma indicada no item **8 "CUSTO DOS SERVIÇOS"** do preâmbulo, calculadas conforme as horas trabalhadas da equipe, o qual consiste em um plano de pagamento de dívida em uma única parcela após a implementação do serviço, onde o valor principal da dívida poderá ser alterada se houver o não pagamento na data correta, será acrescentando multa de 2% com juros de 3% ao mês, ficando desde já acordado que os pagamentos relativos à dívida ora contratada serão efetuados na (s) data (s) ajustada (s), salvo eventual liquidação antecipada do débito;

6.2.2. Solicitação do suporte técnico será de responsabilidade do contratante;

6.2.3. Opções de programação de todos os serviços relacionados com os pedidos e outros serviços especiais com o prestador de serviços;

6.2.4. Pagamento de todos os serviços relacionados com a instalação e / ou de configuração de despesas anteriores à prestação do serviço;

6.2.5. Razoável disponibilidade do cliente representante (s) na resolução de um incidente ou serviço relacionado ao pedido.

6.3. Responsabilidades do Provedor de Serviços de Manutenção de Hardware

Serviço de responsabilidades e / ou requisitos em apoio do presente acordo incluem:

6.3.1. Reuniões devidamente associadas à resposta a incidentes relacionados ao hardware;

6.3.2. Geração de relatórios trimestrais sobre os níveis de incidentes de hardware para o cliente;

6.3.3. Formação exigida pessoal em técnico de informática com instrumentos de apoio adequados;

6.3.4. Registrar todas as horas providas de recursos associados a hardware e prestados para a revisão pelo Cliente;

6.3.5. Devida notificação ao Cliente das manutenções programadas;

6.3.6. Facilitação de apoio ao serviço de todas as atividades que envolvam incidente, problema, mudança, liberação de configuração, gerenciamento, manutenção e suporte de hardware.

6.4. Serviços Pressupostos

Pressupostos relacionados com o âmbito de serviços e / ou componentes incluem:

6.4.1. Os serviços são prestados a clientes externos de TI e são comunicados aos gerentes de negócios;

6.4.2. Atendimento ao usuário básico permanecerá dentro de 5% dos efetivos níveis atuais;

6.4.3. Financiamento para maiores atualizações serão fornecidas pelo Cliente e tratado como um projeto fora do âmbito de aplicação do presente acordo;

6.4.4. Mudanças de serviços serão documentadas e comunicadas a todos os interessados.

7. Gerenciamento do Serviço

Eficaz de apoio no âmbito de serviços é um resultado consistente de manutenção de níveis de serviço. As seções a seguir fornecem informações relevantes sobre a disponibilidade, acompanhamento, avaliação e comunicação dos serviços no âmbito de componentes e afins.

7.1. Disponibilidade do Serviço

As coberturas específicas para os serviços abrangidos pelo presente acordo são os seguintes:

□ 24 horas por dia, 365 dias por ano, com as seguintes exceções:

Desenvolvimento do Ambiente

| | |
|-------------------------------------|------------------------------------|
| Disponibilidade do Cliente | Domingos a partir das 14h |
| Manutenção | Domingos a partir das 14h |
| Monitoração automática dos serviços | 24 horas por dia, 365 dias por ano |

7.2. Medição dos Serviços

As seguintes medições serão criadas e mantidas pelo prestador do serviço a garantir a melhor prestação de serviço ao cliente:

| Medição | Definição | Alvo |
|--|---|---|
| Aplicação X Disponibilidade | Porcentagem de tempo em que o servidor opera sem a necessidade de uma manutenção de qualquer natureza fora da janela de manutenção. | 95.5% |
| Tempo de resposta do cliente | Tempo de resposta para um atendimento a requisição de manutenção de Hardware | 92,5% das operações especificadas em 1 hora ou menos. |
| Tempo de solução da requisição de serviços | Tempo de resposta para sanar o problema. | 12 horas |

7.3. Relatório em nível de Serviço

O fornecedor de serviços irá oferecer ao Cliente com os seguintes relatórios sobre a periodicidade indicada:

| Nome do relatório | Intervalo | A quem se destina | Responsável |
|---|------------------|--------------------------|--------------------|
| Relatório de disponibilidade do sistema energético | Quinzenal | Gerente de Negócio | Gerente de Negócio |
| Relatório de disponibilidade do servidor | Quinzenal | Gerente de Negócio | Gerente de Negócio |
| Relatório de incidentes | Semanal | Gerente de Negócio | Gerente de Negócio |
| Relatório de tempo gasto para solucionar os problemas | Bimestral | Gerente de Negócio | Gerente de Negócio |

7.4. Pedidos de Serviços

Em apoio aos serviços descritos no presente acordo, o prestador de serviços irá responder aos incidentes relacionados ao hardware e / ou pedidos apresentados pelo Cliente que se for referido a manutenção e reparo, dentro dos seguintes prazos estabelecidos:

- ☐ Um (1) hora (durante o horário comercial) para questões classificadas como críticas;
- ☐ Dois (1,5) horas (durante o horário comercial) para questões classificadas como alta prioridade;
- ☐ Quatro (2) horas (durante o horário comercial) para questões classificadas como prioridade média;
- ☐ Oito (3) horas (durante o horário comercial) para questões classificadas como baixa prioridade;
- ☐ Vinte e quatro (4) horas (durante o horário comercial) para uma solicitação de serviço geral.

7.5. Manutenção de Hardware

Todos os serviços e / ou componentes relacionados com regularidade exigem manutenção programada, a fim de satisfazer níveis de serviço estabelecidos. Estas atividades vão tornar sistemas e / ou aplicações indisponíveis para a interação entre os utilizadores normais para os seguintes locais e datas:

Data/Horário: domingos entre 14h e 20h

8. Custos dos Serviços

Para a disponibilização dos serviços descritos na seção **6.1 Escopo do serviço**, o custo da manutenção de hardware será de R\$ 1.500,00 mensais.

Solicitações de alterações e novas funcionalidades terão orçamento oferecido ao cliente gratuitamente para então sua avaliação e possível aprovação.

Para o pagamento do referido valor, o cliente receberá uma fatura a vencer no dia 10 de cada mês.

O não pagamento desta fatura em até 30 dias implicará em juros e multa citado no item **6.2 RESPONSABILIDADE DO CLIENTE**, e após o 30º dia os serviços oferecidos serão cancelados.

CHAMBARYTEK

FACULDADE SENAC GOIÁS

Goiânia, 19 de Junho de 2018.