

PTI ADMINISTRAÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

ITEM A DA PTI

INTRODUÇÃO

Este SLA é responsável por descrever a prestação de serviços para a contratante no período correspondido como black friday valido entre os dias 15 de novembro e 15 de dezembro.

PARTES ENVOLVIDAS:

Empresa “XYZ” como prestadora de serviços e empresa “Comercio eletrônico de brinquedos” como contratante.

SERVIÇO:

A Empresa prestadora é responsável pela coleta no armazem da contratante e realizar a entrega aos clientes dentro do prazo definido.

RESPONSABILIDADES DO CONTRATANTE:

A contratante é responsável manter disponível um local (site) para consulta de todas as entregas que precisam ser realizadas e os prazos definidos, assim como as dimensões e peso dos produtos a ser entregue.

A contratante é responsável por arcar com os custos de uma nova tentativa de entrega nos produtos classificados como “entrega sem sucesso” indicados no item abaixo.

Validar os dados preenchidos pela prestadora com os relatórios fornecidos.

RESPONSABILIDADES DA PRESTADORA:

A prestadora é responsável por realizar as entregas dentro do prazo definido e disponibilizar informações sobre a condição de cada entrega, tais como: tempo para entrega, última localização da encomenda e saída para entrega ao destinatário.

Aprestadora é responsável por classificar o produto como “entrega sem sucesso” após cumprir os requisitos do mesmo.

Preencher informações no site da contratada referente as entregas, como data e horário da coleta, de atualizações de localização e entrega, fornecer relatórios referente as metricas e taxa de entrega sem sucesso.

ENTREGA SEM SUCESSO

A prestora podera classificar o produto como entrega sem sucesso se:

1. Tentou realizar a entrega 3 vezes em horários diferentes no mesmo dia.
2. O endereço destinatário se recusou a receber o produto.
3. O endereço destinatário não possui meios de acesso para o produto.

PRAZOS DE ENTREGA:

Após a disponibilidade das informações para consulta, prestadora fica obrigada ao cumprimento dos seguintes prazos:

Entregas região sul e sudeste: 3 dias úteis.

Entregas região centro-oeste: 7 dias úteis.

Entregas região norte e nordeste: 13 dias úteis.

MÉTRICAS:

A prestadora fica responsável de cumprir com no mínimo 90% das entregas dentro do prazo. O prazo para atualização do rastreo de 2 hora após a coleta na contratante precisa ser respeitado em 90% dos pedidos.

COMPENSAÇÃO POR MÉTRICAS E CONDIÇÕES:

A prestadora fica responsável de reembolsar a contratante em 5% do valor total pago por entregas no período de validade do SLA caso fique abaixo de 90% nos dois itens descritos nas métricas.

A prestadora fica responsável de reembolsar 50% do valor do frete das entregas que excederem o prazo previsto.

A contratante fica responsável de dar um bonus de 10% do valor total pago em frete caso as métricas estejam acima de 95% nos dois itens

Revisão e Atualização

Este SLA será revisado anualmente ou conforme necessário para garantir sua eficácia contínua.

ITEM B DA PTI

A importância da criação de uma SLA é deixar por escrito os serviços necessários e as garantias onde caso um interesse (tanto da prestadora como da contratada) não esteja sendo cumprido há um documento para dizer isso, e descrever o que pode acontecer caso esses pontos não estejam sendo cumpridos. O SLA também é usado no processo de alinhar expectativas, onde vai constar todos os serviços e responsabilidades de cada participante.