SLA

|  |  |
| --- | --- |
| Proprietário do Documento: | Mahi Serviços de TI |
| Gerente de Negociações | Antônio Camargo |
| Partes Envolvidas | Mahi Serviços de TI & Loja Virtual |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Acordo | Versão | Data | Autor |
| Acordo de Disponibilidade | 001 | 13/06/2018 | Mahi Serviços de TI |

Ao assinar o presente acordo ambas as partes concordam com os termos e condições:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Responsável | Assinaturas | Data |
| Mahi Serviços de TI |  |  |
| Loja Virtual |  |  |

Acordo Geral

Este contrato representa um acordo de nível de serviço " SLA " entre a Mahi Serviços de TI, e a Loja Virtual para o fornecimento de serviços de TI necessárias para apoiar e sustentar o pleno funcionamento da Loja Virtual.

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.

O presente Acordo define os parâmetros de todos os serviços abrangidos, como eles são mutuamente compreendidos pelos principais intervenientes. O presente acordo não invalida atuais processos e procedimentos a menos que explicitamente indicado neste documento.

Metas e Objetivos

O objetivo deste acordo é o de assegurar que as partes estão em condições de efetuar a negociação, que a Mahi Serviços de Ti está em condições de prestar serviço de apoio consistente de TI e da entrega ao cliente Loja Virtual. O objetivo deste acordo é a obtenção de mútuo acordo entre a prestação de serviços.

Os objetivos deste acordo são os seguintes:

* 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.

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. O Gerente de Negócios é responsável pelas revisões regulares do presente documento. O conteúdo deste documento pode ser alterada 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 buscando acordos mútuos e as aprovações necessárias.

**Gerente de Negócios:** Antônio Camargo

**Periodicidade da revisão:** Anualmente

**Data prevista para revisão:** 31-06-2018

Responsabilidades do Cliente

As responsabilidades do cliente em apoio do presente acordo incluem:

* A adesão as políticas de segurança, processos e procedimentos descritos nos Apêndices;
* Solicitar suporte quando notar alguma anomalia no website, colaborando com o prestador de serviços;
* Pagamento de todos os serviços relacionados com a instalação e configuração relacionadas;
* Revisão todas as horas autenticadas pelo fornecedor de serviços para adequação;

Responsabilidades do Provedor de Serviços

As responsabilidades e requisitos em apoio do presente acordo incluem:

* Reuniões devidamente associadas a resposta a incidentes relacionados com serviços;
* Geração de relatórios trimestrais sobre os níveis de serviço para o cliente;
* Formação exigida do pessoal em serviço com instrumentos de apoio adequados;
* Registrar todas as horas providas de recursos associados a serviços e prestados para a revisão pelo Cliente;
* Notificar ao Cliente das manutenções programadas;
* Facilitação de apoio ao serviço de todas as atividades que envolvam incidente, problema, mudança, liberação de configuração e gerenciamento.

Serviços Pressupostos

Pressupostos relacionados com o âmbito de serviços e componentes incluem:

* Os serviços são prestados ao cliente externo de TI e são comunicados ao gerente de

negócio;

* Atendimento ao usuário básico permanecerá dentro de 5% dos efetivos níveis atuais;
* Financiamento para maiores atualizações serão fornecidas pelo Cliente e tratado como

um projeto fora do âmbito de aplicação do presente acordo;

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

Gerenciamento do Serviço

O apoio no âmbito de serviços é um resultado consistente de manutenção de níveis de serviço. As coberturas específicas para o serviços abrangidos pelo presente acordo são os seguintes:

* 24 horas por dia, 365 dia por ano;

Solicitações de Serviços

Em apoio aos serviços descritos no presente acordo, o prestador de serviços irá responder aos incidentes relacionados ao serviço e aos pedidos apresentados pelo Cliente, dentro dos seguintes prazos estabelecidos:

* Um (1) hora (durante o horário comercial) para questões classificadas como críticas;
* Dois (2) horas (durante o horário comercial) para questões classificadas como alta prioridade;
* Quatro (4) horas (durante o horário comercial) para questões classificadas como prioridade média;
* Oito (8) horas (durante o horário comercial) para questões classificados como baixa prioridade;
* Vinte e quatro (24) horas (durante o horário comercial) para uma solicitação de serviço geral.

Manutenção dos Serviços

Todos os serviços e devices relacionados com disponibilidade exigem manutenção programada. Estas atividades vão tornar o sistema e suas aplicações indisponíveis nas seguintes datas:

* Segunda das 02h às 03h.

Serviços Suportados

Trata-se dos Serviços de Manutenção Corretiva dos Equipamentos(Hardware):

**Cláusula 1ª.** Monitoramento de todos os equipamentos, objeto de contratos de terceiros (roteadores e modems que compõem Linhas de Comunicação de Dados);

**Cláusula 2ª**. Reparação de falhas de funcionamento dos equipamentos, mediante substituição de toda e qualquer parte defeituosa, desgastada ou quebrada pelo uso normal ou indevido;

**Cláusula 3ª.** Substituição de peças que tiverem desgaste natural e todo tipo de consumível para o funcionamento dos referidos equipamentos, como fusíveis e componentes mecânicos de impressoras. O fornecimento de papel, conectores RJ45, cabo UTP, mouse, teclado, toner e cartuchos de tinta são considerados de responsabilidade da CONTRATANTE;

**Cláusula 4ª.** Substituição ou manutenção de equipamentos, que por ventura venham a ter o seu funcionamento prejudicado por manuseio indevido do usuário, considerando que todos os usuários têm conhecimento no tratamento com o equipamento em sua responsabilidade;

**Cláusula 5ª.** Reparação de falhas de funcionamento dos equipamentos devido a erros de configuração de placas de vídeo, placas de rede, placa mãe, etc.;

**Cláusula 6ª.** A atribuição da verificação do defeito inclui tanto os equipamentos em garantia do fabricante quanto aqueles equipamentos que não estão nem em garantia do fabricante nem em contrato de manutenção. Não existe, para estes equipamentos, obrigação de reparo pela Contratada, apenas da verificação do eventual defeito ou apoio aos usuários quando for o caso;

**Cláusula 7ª.** Caso o conserto dos equipamentos contratados não possa ser efetuado nos prazos da cláusula 6a, a contratada deverá substituir o equipamento defeituoso por outro de mesma ou superior configuração, de sua propriedade;

Custos dos Serviços

Para a disponibilização dos serviços descritos, o custo será de R$ 1500,00 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, e após o 30 dia os serviços oferecidos serão cancelados.