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 |

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.