

**\*\*CONTRATO DE MONITORAMENTO 24x7 COM SLA E MULTA PROGRESSIVA POR INDISPOBILIDADE\*\***

**\*\*Pelo presente instrumento particular, as partes:\*\***

**\*\*[Nome do Contratante],\*\* com sede em [endereço completo], inscrita no CNPJ sob o nº [número], doravante denominada "Contratante";**

**\*\*E\*\***

**\*\*[Nome do Prestador de Serviços],\*\* com sede em [endereço completo], inscrita no CNPJ sob o nº [número], doravante denominada "Prestador de Serviços";**

**\*\*Têm entre si, justas e contratadas, as seguintes cláusulas:\*\***

**### 1. OBJETO**

1.1 O presente contrato tem por objeto a prestação de serviços de monitoramento 24 horas por dia, 7 dias por semana, de 20 (vinte) servidores, garantindo um nível de disponibilidade de 99,9% ao mês.

**### 2. SLA E MULTA PROGRESSIVA POR INDISPOBILIDADE**

2.1 O Prestador de Serviços compromete-se a garantir um nível de disponibilidade do serviço de 99,9% ao mês.

2.2 Em caso de indisponibilidade do serviço, será aplicada uma multa progressiva conforme a tabela abaixo:

- 1) De 0 a 1 hora de indisponibilidade: 5% do valor mensal do contrato;
- 2) De 1 a 3 horas de indisponibilidade: 10% do valor mensal do contrato;
- 3) Acima de 3 horas de indisponibilidade: 20% do valor mensal do contrato.

2.3 A disponibilidade será medida com base em relatórios mensais fornecidos pelo Prestador de Serviços.

**### 3. ATENDIMENTO AO CLIENTE**

3.1 O atendimento ao cliente será disponibilizado 24 horas por dia, 7 dias por semana, através de canais de comunicação previamente estabelecidos entre as partes.

#### ### 4. VIGÊNCIA

4.1 Este contrato terá vigência de 1 (um) ano, contados a partir da data de sua assinatura, podendo ser renovado por igual período mediante acordo entre as partes.

#### ### 5. RESPOSTA A ACIDENTE CRÍTICO

5.1 Em caso de acidente crítico que comprometa a operação dos serviços prestados, a parte responsável deverá responder ao incidente no prazo máximo de 1 (uma) hora a contar da notificação do evento.

5.2 A resposta deverá incluir a confirmação do recebimento da notificação e as ações iniciais que serão tomadas para mitigar os efeitos do acidente.

#### ### 6. CLÁUSULA DE FIDELIDADE

6.1 As partes concordam que o presente contrato terá um período de fidelidade de 1 (um) ano, contados a partir da data de assinatura deste instrumento.

6.2 Durante este período, nenhuma das partes poderá rescindir o contrato sem justa causa, salvo disposições específicas previstas nas cláusulas de rescisão.

#### ### 7. PENALIDADES

7.1 O não cumprimento das obrigações estipuladas neste contrato poderá resultar em penalidades, além das multas progressivas por indisponibilidade, conforme acordado entre as partes.

#### ### 8. DISPOSIÇÕES GERAIS

8.1 Este contrato poderá ser alterado mediante acordo mútuo entre as partes, formalizado por escrito.

8.2 As partes elegem o foro da comarca de [comarca], para dirimir quaisquer controvérsias oriundas deste contrato.

E, por estarem assim justas e contratadas, firmam o presente em duas vias de igual teor e forma, na presença de testemunhas.

[Local], [Data]

---

[Nome do Contratante]

Contratante

---

[Nome do Prestador de Serviços]

Prestador de Serviços

---

Testemunha 1

Nome:

CPF:

---

Testemunha 2

Nome:

CPF: