

****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: