

Faculdade de Tecnologia Senac Goiás  
Geovane Alves, Lucas Keven Costa, Lucas Magalhães

# Acordos SLA DrogaTargus

Goiânia  
2017

## Sumário

Introdução.....	3
Contrato de implantação de sistema .....	4
Acordo de Serviço de Gerência de TI e Suporte Interno .....	7

## Introdução

O Acordo de Nível de Serviço (SLA) é uma ferramenta utilizada para estabelecer relações de serviço dentro de uma organização. É um documento que firma as responsabilidades da entidade requerida e os produtos gerados para a entidade requerente, sendo estas, internas a organização.

Neste documento serão tratados todos os Acordos de Nível de Serviço da empresa DrogaTargus. Todos serão identificados com um número de identificação assim como seu respectivo título.

Esta organização e toda documentação presente neste trabalho foram criados para fins acadêmicos, sendo a DrogaTargus uma empresa fictícia. Não possui CNPJ ou quaisquer outros tipos de registro.

## Contrato de implantação de sistema

Contratante:	
Razão Social:	Distribuidora de Medicamentos e Produtos Farmacêuticos DrogaTargus LTDA
Responsável:	Rodolfo Andrade
Endereço:	Filial 4 - Av. Leste no 24, Setor Central - Goiânia/Goiás
Cidade/Uf:	Goiânia-GO
CEP:	74.000-000
CNPJ/IE:	06.777.210.0003/13 / 201087763
Email:	contato@targus.com.br

Contratado:	
Razão Social:	Inside Desenvolvimentos LTDA.
Responsável:	Ricardo Drubsk, Marcelo Oliveira
CNPJ/IE:	08.888.130.0001/20 / 290816543
Telefone:	(62)3056-2233 / 4402-8922
Endereço:	Avenida Independência Nº 1001 Setor Leste Universitário
Email:	contato@inside.com.br

**Clausula 1:** Este contrato firma os direitos e deveres acordados pelas partes onde cada uma deve estar ciente das obrigações que lhe cabem e dos direitos que possuem. O serviço prestado pelo contratado nos atuais termos envolve apenas o desenvolvimento e a implantação do sistema de gestão solicitado pelo contratante. O sistema será considerado terminado quando todos os itens do documento “Levantamento de Requisitos” estiverem implementados e em correto funcionamento.

**Clausula 2:** O contratado possui um período de 12 (doze) meses para realizar a entrega do sistema, podendo este período ser prorrogado por mais 90 (noventa) dias.

**2.1:** Em caso de atraso, o contratado deverá indenizar o contratante a cada quinzena excedente. O valor da indenização será de 1,5% do valor total do contrato por quinzena.

**2.2:** Em caso de prorrogação do período de desenvolvimento o contratante não terá o dever de efetuar nenhum tipo de pagamento adicional para o contratado.

**Clausula 3:** É vedado ao contratante desistir do serviço prestado pelo contratado durante a fase de desenvolvimento, a implantação e os 3 (três) primeiros meses de uso. Em caso de descumprimento, o contratante deverá indenizar o contratado seguindo os termos abaixo firmados:

**3.1:** Em caso de desistência nos 3 (três) primeiros meses de desenvolvimento, o contratante deverá indenizar o contratado em 50% do valor total do projeto, contando com o que já foi pago.

**3.2:** Em caso de desistência entre o terceiro mês do período de desenvolvimento e o décimo mês, o contratante deverá indenizar o contratado em 70% do valor do projeto, além do que já foi pago.

**3.3:** Em caso de desistência entre o décimo mês do período de desenvolvimento e o terceiro mês de uso, o contratante deverá indenizar o contratado em 100% do valor do projeto, além do que já foi pago.

**Clausula 4:** É dever do contratante disponibilizar a arquitetura e os equipamentos necessários para a implantação. Em caso de inviabilidade, o contratante, com o auxílio do contratado, eleger a melhor solução terceirizada, levando em conta custo e benefício. O custo da terceirização do serviço deverá ser arcado pelo contratante.

**Clausula 5:** O valor do projeto ficou estabelecido em R\$ 150.000,00 (cento e vinte mil reais). Os pagamentos deverão ser feitos mensalmente até o quinto dia útil, em parcelas de R\$ 12.500,00 (doze mil e quinhentos reais).

**Clausula 6:** Após a implantação completa do sistema, para fins de direito de uso e manutenção, o contratante deverá pagar um aluguel ao contratado para utilização do sistema, ficando livre deste aluguel apenas no primeiro mês de uso. O valor deste aluguel ficou firmado em R\$ 2.750,00 (dois mil setecentos e cinquenta reais), podendo ser aumentado apenas após 1 (um) ano e 6 (seis) meses.

**Clausula 7:** O sistema adquirido deverá ser instalado somente no estabelecimento da empresa titular deste contrato. O não cumprimento dessa norma poderá ser punido com uma multa por pirataria de software.

**Clausula 8:** O sistema será implantado apenas após o pagamento total da fase de desenvolvimento.

**Clausula 9:** O sistema só poderá ser alterado ou modificado pela a empresa responsável pelo desenvolvimento do sistema quaisquer que sejam a alteração requerida pelo usuário do sistema deverá ser notificada para os desenvolvedores validar e realizar a melhoria ou alteração.

**Clausula 10:** As cláusulas estabelecidas neste contratado, apenas poderão ser modificadas mediante a um acordo entre o contratante e os contratados.

**Clausula 11:** O contrato de utilização e nível de serviço é válido e com assinaturas de ambas as partes reconhecidas em cartório.

E por ser verdadeiro o contrato. Assinam o presente documento, em duas únicas de vi as de igual teor e forma.

Goiânia,            de            de 2017.

.

Contratada  
Assinatura/Carimbo

Contratante  
Assinatura/Carimbo

## Acordo de Serviço de Gerência de TI e Suporte Interno

ANS	
Nº documento	2017000058000129
Data	06/06/2017
Partes envolvidas	Departamento de TI e Diretoria

**Objetivo:** Prover a toda organização serviços básicos referentes a área de TI, buscando minimizar o tempo e o custo de operações frequentes e necessárias.

**Serviços:**

1. É referente a suporte interno, consequentemente responsabilidade do departamento de TI, os seguintes termos:
  - 1.1. Suporte computacional a todos os usuários, pertencentes a todos os departamentos;
  - 1.2. Manutenção dos computadores pertencentes a organização (consertos, troca de peças, limpeza, formatação, configuração, etc);
2. É referente a gerência de tecnologia da informação, consequentemente responsabilidade do departamento de TI, os seguintes termos:
  - 2.1. Emissão de parecer técnico quando necessário e solicitado pela diretoria ou qualquer outro setor;
  - 2.2. Administração das atividades do departamento em questão;
  - 2.3. Levantamento de necessidades;
3. É referente a gerência de redes, consequentemente responsabilidade do departamento de TI, os seguintes termos:
  - 3.1. A implantação da rede contendo recursos de compartilhamento, armazenamento, distribuição de serviços IPs, segurança, e comunicação entre todas as filiais;
  - 3.2. A manutenção e o correto funcionamento de todos os recursos;

Fica, portanto, firmado nestes termos, o comprometimento do departamento e dos colaboradores neste lotados com o cumprimento das atividades designadas.

Goiânia,                      de                      de 2017.

Gerente de TI  
Assinatura/Carimbo

Presidente Diretor  
Assinatura/Carimbo