

Contrato de nível de serviço –Nº 02 (infraestrutura)

Contratada: Astec (Assistência de softwares, telecomunicações e computadores)

Contratante: cookie solução contábil

Este anexo descreve os serviços essenciais que serão providos pela CONTRATADA e que desenvolverá o software segundo os requisitos da contratante e dará suporte ao funcionamento do software. Descreve também a forma que eles serão medidos, controlados e acompanhados pela CONTRATANTE durante o período de vigência do contrato, assim como a definição do contrato de nível de serviço desejados e suas respectivas penalidades.

1. Contrato de nível de serviço

O que medirá de fato a qualidade e a competência dos serviços oferecidos pelo software contratado será o contrato de nível de serviço. Com relação ao que já foi citado, levaremos em consideração os seguintes aspectos:

1.1 A contratada dará todas as especificações de infraestrutura como especificações de estrutura, servidores, aplicações, banco de dados e backup.

1.2 será de responsabilidade da contratante de adquirir todos os bens que compõe a infraestrutura.

1.3 a contratada não se responsabilizará pelo mal funcionamento do software caso a contratante não siga as recomendações de infraestrutura dadas pela contratada.

1.4 caso a contratante não siga as recomendações de infraestrutura designadas pela contratada não haverá penalidades, porém também não terá a obrigação de dar o suporte combinado porque a outra parte não cumpriu com suas obrigações. Até que pelo menos a contratante tenha corrigido a sua infraestrutura para a recomendada pela contratada.

2. Serviço e indicadores de nível de serviço

2.1 O contratante deve possuir uma equipe própria ou contratos de manutenção com fornecedores que garantam a manutenção e reparo dos enlaces de fibra óptica (ou do meio de conectividade a rede da empresa) imediatamente no caso de incidentes.

Assinatura do chefe da TI

Assinatura do contratado