

Contrato de nível de serviço –Nº 01

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 desenvolvera 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 medira 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 O contrato será aplicado aos serviços essenciais de suporte e si prontificara a resolver todas as solicitações de incidentes que dizem respeito a CONTRADADA;
- 1.2 Com o foco no objetivo de estabelecer uma boa qualidade de serviço, CONTRATADA deve firmar termos e condições de procedimentos que colaborem para uma melhora de forma constante dos serviços prestados;
- 1.3 A **contratada** com foco em melhorar a o serviço dará um treinamento de 20h para os colaboradores da **contratante** para melhor utilização do software.
- 1.4 Funcionamento do período de medição dos indicadores de nível de serviço:
 - 1.4.1. **Semestral**: a CONTRATADA entregara, até o quinto dia útil do mês que será medido, o relatório em que si da as medições do ANS desse período para o mesmo que o contratou.
- 1.5 o descumprimento de um ou mais indicadores de ANS terá como reação a aplicação de multas como forma de punição por parte da COTRADADA, conforme descrito no item “3” (penalidades)

Observação: será necessário que os relatórios apresentados tragam informações que sirvam ao CONTRATANTE como provas para a verificação do contrato de nível de serviços

Este documento, traz todas as definições do contrato de nível de serviço no detalhamento de cada serviço.

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.

3. Penalidades

3.1 Definições

O sistema de penalidades fica estabelecido da seguinte forma:

- Cada indicador tem um nível de serviço associado a ANS e seu descumprimento terá uma penalidade, segundo especificado a seguir e conforme os valores indicados no item “5.2 Cálculos”.
- O CONTRATANTE terá que analisar a causa do não cumprimento (se o houver) e procurar ações requeridas para corrigir as anomalias na prestação do serviço. Em caso de que o resultado de um indicador não for informado, será considerado o não cumprimento do contrato e será aplicado a penalidade correspondente, salvo se razoavelmente justificado pelo CONTRATO.
- O valor das penalizações será um percentual sobre o valor total da fatura de serviço do mês corrente, emitida pela CONTRADA para a CONTRATANTE, sendo esta multa recolhida na fatura emitida do semestre subsequente. As penalidades indicadas neste anexo, somente serão aplicáveis no caso das causas e origem, serem responsabilidade da CONTRATADA ou de seus subcontratos.

3.2 Cálculos

A Tabela de penalidades para ANS será estabelecida considerando os seguintes princípios:

- Para cada indicador serão definidas três faixas: faixa 1, faixa 2 e faixa 3;
 - Para cada um deles serão determinados pontos de penalização, em percentual, da seguinte forma:
-
- **A penalização correspondente à Faixa 1 será de 5% sobre o valor da fatura semestral;**
 - **A penalização correspondente à Faixa 2 será 10% sobre o valor da fatura semestral;**
 - **A penalização correspondente à Faixa 3 será 15% sobre o valor da fatura semestral.**

3.3 Definições

Item	Definição
X	Valor do ANS calculado pela fórmula de cada indicador
limite mínimo	Limite mínimo do ANS a ser cumprido em percentual
Faixa 1	Primeira faixa de cumprimento do ANS
Faixa 2	Segunda faixa de cumprimento do ANS
Faixa 3	Terceira faixa de cumprimento do ANS

3.4 Tabela de faixas de ANS e penalidades

Limite mínimo	Faixa 1	Faixa 2	Faixa 3
100	$100\% > x \geq 99,5\%$	$99,5\% > x \geq 99,00\%$	$99,00\% > x$
99,9	$99,90\% > x \geq 99,40\%$	$99,40\% > x \geq 98,90\%$	$98,80\% > x$
99,8	$99,80\% > x \geq 99,30\%$	$99,30\% > x \geq 98,80\%$	$98,80\% > x$
99,7	$99,70\% > x \geq 99,20\%$	$99,20\% > x \geq 98,70\%$	$98,70\% > x$
99,6	$99,60\% > x \geq 99,10\%$	$99,10\% > x \geq 98,60\%$	$98,60\% > x$
99,5	$99,5\% > x \geq 99,25\%$	$99,25\% > x \geq 99,00\%$	$99,00\% > x$
99,0	$99,00\% > x \geq 98,50\%$	$98,50\% > x \geq 98,00\%$	$98,00\% > x$
98,0	$98,00\% > x \geq 97,00\%$	$97,00\% > x \geq 96,00\%$	$96,00\% > x$
97,0	$97,00\% > x \geq 96,00\%$	$96,00\% > x \geq 94,00\%$	$94,00\% > x$
96,0	$96,00\% > x \geq 94,00\%$	$94,00\% > x \geq 92,00\%$	$92,00\% > x$
95,0	$95,00\% > x \geq 92,50\%$	$92,50\% > x \geq 90,00\%$	$90,00\% > x$

92,0	$92,00\% > x \geq 88,00\%$	$88,00\% > x \geq 84,00\%$	$84,00\% > x$
90,0	$90,00\% > x \geq 85,00\%$	$85,00\% > x \geq 80,00\%$	$80,00\% > x$
80,0	$80,00\% > x \geq 70,00\%$	$70,00\% > x \geq 60,00\%$	$60,00\% > x$

Assinatura do chefe da TI

Assinatura do contratado

