***ID***

03.

***Nome / Título***

Dados do Leito

Problemas para Consultar

Problema para Editar

Problema para incluir

Modulo não funciona.

***Data***

03/04/2014

***Versão***

1.0

***Prazo***

8 horas.

***Descrição do Serviço***

Problemas relacionados a manipulação do Cadastro de Leito, seleção de Andar e quartos.

***Escopo do Serviço***

Verificar e analisar possíveis problemas no cadastro de Leito.

***Objetivos***

Solucionar problemas do modulo cadastro de Leito, de forma a elimina-los.

***Comunicação***

Solicitação realizada por meio de chamado eletrônico, tendo disponibilidades de 24 horas por 365 dias por ano, o chamado aberto e recebido pelo atendente o usuário recebe um e-mail com a confirmação do chamado.

***Horário do Serviço***

Serviço disponível por 24 horas, 365 dias por ano.

***Horário de Suporte, Especiais e Críticos***

Suporte de 24 horas, por 365 dias por ano Especialistas na área de programação tem o horário de atendimento de 8 horas por 5 dias na semana .

***Níveis de Suporte e Escalação***

Suporte dividido por cargos de atendente, supervisor, gerente e administrador do sistema.

Comunicação sendo realizada por meio de e-mail, tendo as demandas que não foram solucionadas são repassadas para o superior do setor, ate que o problema seja solucionado.

***Papéis e Responsabilidades***

Cliente:

Tem a responsabilidade de informar políticas, processos e procedimentos de seu negocio bem como a colaboração nos procedimentos do prestador de serviço de TI, adequar os incidentes e ou solicitar priorização das demandas.

Opções de programação de todos os serviços relacionados com os pedidos e outros serviços especiais com o prestador de serviços;

Razoável disponibilidade do cliente representante (s) na resolução de um incidente ou serviço relacionado pedido.

Provedor:

Reuniões devidamente associadas a resposta a incidentes relacionados com serviços;

Geração de relatórios trimestrais sobre os níveis de serviço para o cliente;

Formação exigida pessoal em serviço com instrumentos de apoio adequados;

Registrar todas as horas providas de recursos associados a serviços e prestados para a revisão pelo Cliente; Devida notificação ao Cliente das manutenções programadas;

Facilitação de apoio ao serviço de todas as atividades que envolvam incidente, problema, mudança, liberação de configuração e gerenciamento.

***Obrigações***

O cliente tem por obrigação seguir os termos do contrato e viabilizar formas e métodos para facilitar o atendimento e sua prerrogativas.

O provedor tem por obrigação seguir os termos do contrato e respeitar todos os horários e tempos de respostas das requisições feitas pelo cliente e reportando o status de cada chamado.

***Pré-requisitos***

Cliente

Deve atender e fornecer equipamentos e suprimentos necessários para implantação e operação do sistema, disponibilizar uma pessoa responsável para receber treinamentos e ser o contato no caso de alguma demanda excepcional.

Provedor

Deve atender e fornecer os recursos necessários para solução das demandas geradas, informando os status de cada etapa no processo tendo um histórico de atendimento.

***Restrições***

Mudança de escopo sem requisitos previamente definidos e viabilizados pelo prestador.

***Análise Crítica do ANS***

Analise e revisão das rotinas do sistema realizadas semestralmente podendo diminuir para trimestralmente.

***Análise de Desempenho do Serviço (Relatórios)***

Disponibilidade de relatórios com acompanhamentos de chamados e seus status e históricos.

***Plano de Ação***

No caso de indisponibilidade do sistema o provedor levantara um ambiente de backup para suprir as demandas do cliente tendo como prazo um período de 1 mês e podendo se estender por mais 2 meses.

***Programa de Melhoria de Serviço (PMS)***

Lançamento de correção de bugs e melhorias do sistema e atender implementações de Requisitos NF.

***Termos de Pagamento (Cobrança)***

Para o pagamento, o cliente receberá uma fatura a vencer no dia 10 de cada mês. O não pagamento desta fatura em até 30 dias implicará em juros e multa, e após o 30º dia os serviços oferecidos serão cancelados.

***Reajustes***

A mensalidade será reajustada pelo índice do IGPM e sendo aplicada na data de renovação do contrato.

***Preço***

O valor do modulo e de R$370,00 (trezentos e setenta reais), mensais.

***Descontos***

Não se aplica

***Penalidades***

Fica definido que o não cumprimento de todos os termos vigentes no contrato ou uso de má fé de alguma das partes implica em multa e persistindo sua reincidência a quebra de contrato.

***Término / Rescisão***

Para o termino ou rescisão do contrato ambas as partes devem informar com dois meses de antecedência a intenção de finalizar o serviço, lembrando que se a rescisão for feita fora da data de renovação implicara em multa no valor de 40% do contrato.

Tendo acordado em ambas as partes.

Assinaturas.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Provedor Cliente