**Contrato de Serviço (SLA)**

**para**

**[Cliente]**

**por**

**IR**

|  |  |
| --- | --- |
| **Proprietário do documento:** | **IR** |
| **Gerente de Negociação:** |  |

**Versões**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Versão** | **Data** | **Revisão** | **Autor** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**Aprovação**

*(*Ao assinar abaixo, o cliente concorda com todos os termos e as condições definidas no presente acordo*.)*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Cliente** | **Assinatura** | **Data** |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

**Sumario**

1. Acordo Geral.................................................................................................................................. 3
2. Metas e Objetivos........................................................................................................................... 3
3. Responsáveis.................................................................................................................................. 3
4. Ambiente de Serviço...................................................................................................................... 4
5. Revisão Periódica........................................................................................................................... 4
6. Contrato de Serviço........................................................................................................................ 5
   1. Escopo de Serviço................................................................................................................... 6
   2. Responsabilidade do Cliente................................................................................................... 7
   3. Responsabilidade do Provedor de Serviço.............................................................................. 7
   4. Serviços Pressupostos............................................................................................................ 8
7. Gerenciamento de Serviço............................................................................................................. 8
   1. Disponibilidade do Serviço.................................................................................................... 8
   2. Medição de Serviços.............................................................................................................. 8
   3. Pedidos de Serviço................................................................................................................. 8
   4. Manutenção de Serviços........................................................................................................ 9
8. Custos dos Serviços...................................................................................................................... 9
9. **Acordo Geral**

Este contrato representa um acordo de nível de serviço (" SLA "ou" Contrato ") entre a fabrica de software IR e o [Cliente] para o fornecimento e manutenção de um software para auxiliar a fazer o calculo de imposto de renda do [Cliente].

O presente acordo permanece válido até ser substituído por uma versão revisada com acordo mutuamente aprovado pelos interessados. As mudanças são registradas na seção “Alterações do presente acordo” e são efetivadas após a confirmação mútua das partes interessadas.

O presente Acordo define os parâmetros de todos os serviços abrangidos, como eles são mutuamente compreendidos pelos principais intervenientes. O presente acordo não invalida atuais processos e procedimentos a menos que explicitamente indicado neste documento.

# Metas e Objetivos

O objetivo deste acordo é o de assegurar que as partes estão em condições de efetuar a negociação, que a fabrica de software IRestá em condições de prestar serviço de criação e manutenção com consistência para o [Cliente].

O objetivo deste acordo é a obtenção de mútuo acordo entre a criação de um software e prestação de serviços de manutenção entre Provedor e Cliente.

Os objetivos deste acordo são os seguintes:

* Criação de um software, especificando claramente suas responsabilidades e funções;
* Apresentar uma clara, concisa e mensurável descrição da prestação de serviços de manutenção.

# Responsáveis

Os seguintes Provedores e o Cliente serão usados como base do acordo e representam os principais intervenientes associados a este SLA:

**Provedor de Serviço de TI:** *Fabrica de Software IR*

**Cliente:** Cliente

A seguir, as partes interessadas são responsáveis pela implantação e suporte contínuo do presente acordo:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Stakeholder** | **Nome** | **Contato** |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

# Ambiente de Serviço

As informações a seguir fornecem detalhes sobre os usuários, ferramentas, aplicações e / ou outros componentes apoiadas por este SLA:

**Número de usuários:** [usuários finais]

**Número de usuários simultâneos:** [usuários simultâneos]

**Número de usuários registrados:** [usuáros registrados]

|  |  |
| --- | --- |
| Descrição do usuário-base | Usuário interno: Administrador e Secretaria. |
| Âmbito de aplicações | Versões |
| Infraestrutura de Serviços: | Rede e Segurança |

# Revisão Periódica

Este acordo é válido a partir da data efetiva delineada neste documento e é válido até à data da rescisão. Este acordo deverá ser revisto pelo menos uma vez por ano fiscal, no entanto, em vez de uma revisão durante o período especificado, o atual acordo permanecerá em vigor.

O Gerente de Negócios é responsável por facilitar a revisões regulares do presente documento. O conteúdo deste documento pode ser alterada conforme necessário, desde que o mútuo acordo é obtido a partir do primeiro comunicado a todos os interessados e as partes afetadas. O proprietário do documento vai incorporar todas as revisões ulteriores e de obter acordos mútuos / as aprovações necessárias.

**Gerente de Negócios:** Francisco Arnaldo Leite

**Periodicidade da revisão:** Uma vez a cada ano fiscal

**Data prevista para revisão:** 02/06/2016

# Contrato de Serviço

Os seguintes parâmetros detalhados nesta seção do contrato de serviço são da responsabilidade do prestador do serviço, no apoio contínuo do presente acordo.

## Escopo do Serviço

Os seguintes serviços são abrangidos pelo presente acordo; plenas descrições, caderno de encargos e os custos são delineados nos “Custos dos serviços”.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Referência** | **Módulo** | **Descrição do Serviço** |
| Req\_01 | Cadastro | O serviço oferecido deve permitir os seguintes cadastros:  - Cadastro de usuários  - Cadastro de cliente  - Cadastro de tabelas da Receita Federal para fazer o calcular do imposto de renda |
| Req\_02 | Função | O serviço oferecido deve permitir que o usuário cadastre vários pagamentos recebidos de um profissional durante o mês, e que ao final deste faça o calculo do imposto a ser pago pelo profissional. |
| Req\_03 | Função | O usuário deve cadastrar todos os dependentes do profissional para que seja deduzido do calculo do imposto de renda do profissional. |
| Req\_04 | Função | O usuário deve cadastrar todas as tabelas da Receita Federal que servem para fazer o calculo do imposto de renda do profissional |
| Req\_05 | Gerencial | O serviço deve disponibilizar relatórios referentes a pagamentos que foram feitos durante o ano |

## Responsabilidades do Cliente

As responsabilidades e / ou requisitos do cliente em apoio do presente acordo incluem:

* Adequação incidente e / ou solicitar priorização como descrito anteriormente e / ou em cooperação com o prestador de serviços;
* Opções de programação de todos os serviços relacionados com os requisitos e outros serviços especiais com o prestador de serviços;
* Pagamento de todos os serviços relacionados com a instalação e / ou de configuração despesas anteriores à prestação do serviço;
* Revisão todas as horas autenticada pelo fornecedor de serviços para adequação;
* Razoável disponibilidade do cliente representante (s) na resolução de um incidente ou serviço relacionado pedido.

## Responsabilidades do Provedor de Serviços

Prover serviços e responsabilidades e / ou requisitos em apoio do presente acordo incluem:

* Reuniões devidamente associadas à resposta a incidentes relacionados com serviços;
* 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.

## Serviços Pressupostos

Pressupostos relacionados com o âmbito de serviços e / ou componentes incluem:

* Financiamento para maiores atualizações serão fornecidas pelo Cliente e tratado como um projeto fora do âmbito de aplicação do presente acordo;
* Mudanças de serviços serão documentadas e comunicadas a todos os interessados.

# Gerenciamento do Serviço

Eficaz de apoio no âmbito de serviços é um resultado consistente de manutenção de níveis de serviço. As seções a seguir fornecem informações relevantes sobre a disponibilidade, acompanhamento, avaliação e comunicação dos serviços no âmbito de componentes e afins.

## Disponibilidade do Serviço

As coberturas específicas para os serviços abrangidos pelo presente acordo são os seguintes:

* 24 horas por dia, 365 dias por ano, com as seguintes exceções:

**Desenvolvimento do Ambiente**

|  |  |
| --- | --- |
| Disponibilidade do Cliente | Domingos a partir das 14h |
| Manutenção | Domingos a partir das 14h |
| Monitoração automática dos serviços | 1. oras por dia, 365 dia por ano |

## Medição dos Serviços

As seguintes medições serão criadas e mantidas pelo prestador do serviço a garantir a melhor prestação de serviço ao cliente:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Medição** | **Definição** | **Alvo** |
| Aplicação X Disponibilidade | Percentagem de tempo que alguma Aplicação está disponível fora da janela de manutenção. | 95.5% |
| Tempo de resposta do cliente | Tempo de resposta para uma amostra de operações executadas em menos de 10 segundos. | 92,5% das operações especificadas em 30 segundos ou menos. |

## Pedidos de Serviços

Em apoio aos serviços descritos no presente acordo, o prestador de serviços irá responder aos incidentes relacionados ao serviço e / ou pedidos apresentados pelo Cliente, dentro dos seguintes prazos estabelecidos:

* Um (1) hora (durante o horário comercial) para questões classificadas como críticas;
* Dois (2) horas (durante o horário comercial) para questões classificadas como alta prioridade;
* Quatro (4) horas (durante o horário comercial) para questões classificadas como prioridade média;
* Oito (8) horas (durante o horário comercial) para questões classificados como baixa prioridade;
* Vinte e quatro (24) horas (durante o horário comercial) para uma solicitação de serviço geral.

## Manutenção dos Serviços

Todos os serviços e / ou componentes relacionados com regularidade exigem manutenção programada ( "Janela de Manutenção"), a fim de satisfazer níveis de serviço estabelecidos. Estas atividades vão tornar sistemas e / ou aplicações indisponíveis para a interação entre os utilizadores normais durante os sábados e domingos.

# Custos dos Serviços

Para a disponibilização dos serviços descritos na seção 6.1 – Escopo do serviço, o custo será de R$ 250,00 mensais.

Solicitações de alterações e novas funcionalidades terão orçamento oferecido ao cliente gratuitamente para então sua avaliação e possível aprovação.

Para o pagamento do referido valor, 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.