



Acordo de Nível de Serviço (SLA)

Controle de Versões			
Versão	Data	Autor	Notas da Revisão
0.1	02/12/2016	Deborah Araujo Denis Ferreira Ezio Mendonça	-



Sumário

Objetivo.....	3
Termos e Condições.....	3
Dos Serviços Suportados	4
Serviços de Manutenção Corretiva dos Equipamentos(Hardware).....	4
Serviços de Manutenção Preventiva dos Equipamentos(Hardware)	5
Serviços de Manutenção Física da Rede	6
Serviço de Manutenção de Programas(Software)	6
Serviço de Apoio as Atividades de Backup e de Banco de Dados	7



Objetivo

O objetivo do presente acordo é a contratação de empresa especializada para a prestação de serviços técnicos de manutenção preventiva e corretiva de hardware da empresa Gyntech Soluções, manutenção da infraestrutura física e lógica de rede de computadores, apoio ao backup, apoio à instalação e operação de estações de trabalho e ativos de rede de computadores, e fornecimento de peças de reposição.

Cláusula 1ª. Os serviços serão prestados em todos os equipamentos, à exceção daqueles cuja manutenção seja objeto de contrato específico;

Cláusula 3ª. O fornecimento de itens consumíveis, tais como cabos de rede serão fornecidos pela contratante, quando necessário.

Termos e Condições

Cláusula 4ª. Este acordo é válido à partir da data abaixo descrita e assim permanece até que seja determinado o fim do contrato de serviço.

Data de efetivação: ___/___/___.

Cláusula 5ª. A Contratante poderá iniciar uma revisão deste SLA com o Contratado 90 dias após a data de efetivação do mesmo. Um representante de qualquer uma das partes pode submeter um pedido escrito de revisão do acordo ao proprietário do processo a qualquer momento. O acordo deverá ser revisado anualmente. Na ausência de tal revisão, o presente acordo permanece em vigor. As alterações propostas somente serão incorporadas se ambas as partes concordarem mutualmente com as mudanças.

Cláusula 6ª. O presente acordo define o horário para cumprimento das atividades abaixo descritas das 8:00 as 18:00, horário de Brasília (Exceto em feriados nacionais), de segunda a sexta. A contratante, ainda assim, pode requeri atendimento em caráter de emergência para



suportar problemas urgentes fora do horário coberto pelo acordo, devendo pagar por horas extras em decorrência do serviço prestado.

Dos Serviços Suportados

Os serviços de manutenção preventiva e corretiva nos equipamentos, pertencentes a CONTRATANTE, correspondem a: apoio ao backup, manutenção física e lógica da rede de computadores, suporte nos programas, suporte na área de redes, apoio na operação das atividades de banco de dados e serviços de atendimento. Estes serviços deverão ser prestados conforme condições estabelecidas pela Contratante.

Os equipamentos estão distribuídos na Sede da Gyntech Soluções, onde deverão ser executados os serviços objeto deste Termo.

Dos Serviços Suportados

Serviços de Manutenção Corretiva dos Equipamentos(Hardware)

Cláusula 7ª. Verificação do defeito de todos os equipamentos, excetuando-se equipamentos objeto de contratos de terceiros (roteadores e modems que compõem Linhas de Comunicação de Dados);

Cláusula 8ª. Reparação de falhas de funcionamento dos equipamentos, mediante substituição de toda e qualquer parte defeituosa, desgastada ou quebrada pelo uso normal ou indevido;

Cláusula 9ª. Substituição de peças que tiverem desgaste natural e todo tipo de consumível para o funcionamento dos referidos equipamentos, como fusíveis e componentes mecânicos de impressoras. O fornecimento de papel, conectores RJ45, cabo UTP, mouse, teclado, toner e cartuchos de tinta são considerados de responsabilidade da CONTRATANTE;

Cláusula 10ª. Substituição ou manutenção de equipamentos, que por ventura venham a ter o seu funcionamento prejudicado por manuseio indevido do usuário, considerando que



todos os usuários têm conhecimento no tratamento com o equipamento em sua responsabilidade;

Cláusula 11ª. Reparação de falhas de funcionamento dos equipamentos devido a erros de configuração de placas de vídeo, placas de rede, placa mãe, etc.;

Cláusula 12ª. Defeitos ocasionados por danos acidentais ou queda de equipamentos.

Parágrafo único. O prazo para início da verificação do defeito é de, no máximo, 1 (uma) hora a partir do registro do chamado, considerando o final do expediente às 18:00 horas, e de acordo com o estabelecido na Cláusula 6ª.

Cláusula 13ª. A atribuição da verificação do defeito inclui tanto os equipamentos em garantia do fabricante quanto aqueles equipamentos que não estão nem em garantia do fabricante nem em contrato de manutenção. Não existe, para estes equipamentos, obrigação de reparo pela Contratada, apenas da verificação do eventual defeito ou apoio aos usuários quando for o caso;

Cláusula 14ª. Caso o conserto dos equipamentos contratados não possa ser efetuado nos prazos da cláusula 6ª, a contratada deverá substituir o equipamento defeituoso por outro de mesma ou superior configuração, de sua propriedade;

Serviços de Manutenção Preventiva dos Equipamentos(Hardware)

Consiste na execução periódica de regulagens, ajustes, limpeza externa e interna com substituição de peças que apresentem defeitos, estejam gastas ou quebradas pelo uso normal dos equipamentos; Os serviços de manutenção preventiva deverão feitos uma vez por ano, com prazo máximo de 90 (noventa) dias para conclusão, com data de início e prioridade de equipamentos a serem definida pelo Suporte Técnico da Contratante.

A primeira manutenção preventiva deverá ser feita em até 6 meses a partir da assinatura do presente acordo.



Serviços de Manutenção Física da Rede

Verificação do motivo da interrupção de comunicação com a rede de computadores dos equipamentos que compõem a Gyntech Soluções;

Cláusula 15ª. Restabelecer a comunicação do equipamento com a Rede de Computadores, reparando, através do conserto ou substituição, os componentes que causaram a interrupção;

Cláusula 16ª. Transferência, com desinstalação, instalação e configuração, de pontos de rede, terminais, impressoras, switches, roteadores, modems, etc.

Cláusula 17ª. Realizar serviço de cabeamento estruturado;

Cláusula 18ª. Homologar os pontos de rede;

Parágrafo único. Para efeitos desta contratação, considera-se a Rede de Computadores da Gyntech Soluções todos os equipamentos, acrescidos da infraestrutura de cabos existente, com seus terminadores, adaptadores e conectores.

Cláusula 19ª. Os custos relativos a cabos de redes, conectores, e similares serão de responsabilidade da Contratante.

Serviço de Manutenção de Programas(Software)

Cláusula 20ª. Instalação e configuração dos ambientes operacionais (Windows 8, ou superior, Linux e outros, aplicativos e/ou suas atualizações) nas estações de trabalho da Contratante;

Cláusula 21ª. Instalação e configuração do Windows 8, ou superior, Server, em máquinas clientes e máquinas provedoras de serviços. Instalação e configuração dos aplicativos existentes, como: MS-Office, Internet Explorer, Outlook Express e demais aplicativos e sistemas adquiridos ou desenvolvidos pela contratante;



Serviço de Apoio as Atividades de Backup e de Banco de Dados

Cláusula 22ª. Auxiliar na instalação e configuração de softwares nos sistemas de cópias de segurança (backup);

Cláusula 23ª. Auxiliar na pesquisa e instalação de atualizações e correções dos softwares de backup;

Cláusula 24ª. Acompanhar as atividades de criação e implantação de políticas de backup desenvolvidas pela Gyntech Soluções ou terceirizada;

Cláusula 25ª. Acompanhar as atividades de verificação dos jobs de backup e respectivas anotações nas planilhas de controle;

Cláusula 26ª. Auxiliar na pesquisa e instalação de atualizações e correções dos sistemas operacionais dos equipamentos servidores de banco de dados;

Cláusula 27ª. Auxiliar nas tarefas de:

- Instalação, configuração e administração de banco de dados;
- Análise e otimização de desempenho;
- Execução de rotinas de backup, recovery e verificação de logs;
- Elaboração de scripts;
- Suporte aos ambientes de desenvolvimento, testes e produção;
- Verificação dos logs relativos às políticas de segurança das bases de dados;

Cláusula 28ª. Auxiliar na pesquisa e instalação de atualizações e correções dos sistemas gerenciadores de banco de dados;

Acordo de Nível de Serviço

Projeto Integrador



Os que assinam a baixo, estão de acordo com o termo de serviço

CONTRATANTE (Gyntech Soluções)
CNPJ:

CONTRATADA
CNPJ:

Testemunha 1
CPF:

Testemunha 2
CPF: