



ANEXO - I
ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS - Service Leve Agreement (SLA)

1. OBJETIVO

1.1. O presente Acordo tem por objetivo o comprometimento mútuo em relação às obrigações definidas neste Contrato, PROPOSTA COMERCIAL e/ou TERMO DE CONTRATAÇÃO, exclusivamente para prestação dos serviços de comunicação multimídia da CENTRAIS VOIP.

1.2. A CENTRAIS VOIP alocará recursos e sistemas de suporte de forma a garantir ao CONTRATANTE as melhores condições de acesso e transporte das informações e de utilização dos recursos pertinentes aos serviços oferecidos, respeitando-se o escopo definido para os mesmos.

1.3. Constituem ainda objetivo deste Acordo:

1.3.1. Pesquisa e entendimento das necessidades do CONTRATANTE;

1.3.2. Garantia de que os objetivos do CONTRATANTE estão alinhados com os objetivos da CENTRAIS VOIP;

1.3.3. Estabelecimento claro de metas e objetivos a serem atingidos; e,

1.3.4. Definição clara de responsabilidades.

2. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS CONTRATADOS

2.1. As descrições e especificações dos serviços contratados são as constantes do Contrato, PROPOSTA COMERCIAL e/ou TERMO DE CONTRATAÇÃO os quais fazem parte integrante e indissociável do presente instrumento.

3. DEFINIÇÃO DE ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS

3.1. Denomina-se acordo de nível de serviço ou SLA (Service Level Agreement), para efeito do presente contrato, o nível de desempenho técnico do serviço prestado proposto pela CENTRAIS VOIP, sendo certo que tal acordo não representa diminuição de responsabilidade da CENTRAIS VOIP, mas sim indicador de excelência técnica.

4. NÍVEIS DE SERVIÇOS ACORDADOS

4.1. A CENTRAIS VOIP, desde que observadas as obrigações a cargo do CONTRATANTE e previstas no presente Acordo e demais documentos integrantes do presente instrumento, tem condição técnica de oferecer e se propõe a manter um SLA (Service Level Agreement - acordo de nível de serviços ou garantia de desempenho) de manutenção da disponibilidade dos serviços envolvidos na solução objeto do SERVIÇO, em 99,5% (noventa e nove vírgulas cinco por cento) do tempo, em cada mês civil.

4.2. O percentual de indisponibilidade deverá ser calculado de acordo com a seguinte fórmula:

$$\text{Indisponibilidade} = (\text{TR}/43200) * 100,$$

onde TR = "Tempo de Reparo por Interrupção" ocorridos no mês, em minutos.

4.3. Deverá ser considerado como indisponível, somente o tempo de interrupções não previstas, reservando para posterior negociação os períodos de manutenção preventiva ou corretiva a serem planejados com antecedência de, no mínimo, uma semana.

5. TIPOS DE OCORRÊNCIA

5.1. Para efeito de contagem das métricas de disponibilidade e tempo de reparo dos serviços, deverão ser considerados os seguintes tipos de ocorrência:

5.1.1 Interrupção: quando o CONTRATANTE se encontra impossibilitado do uso dos recursos em função de indisponibilidade causada por culpa comprovadamente atribuível exclusivamente à CENTRAIS VOIP.

6. TEMPO DE ATENDIMENTO E RESPOSTA

6.1. Para efeito de contagem da métrica de tempo de atendimento, deverão ser considerados os seguintes tipos de ocorrência, os quais não são considerados no cálculo das métricas de disponibilidade e tempo de reparo do serviço:

6.1.1. Requisição: quando o CONTRATANTE solicita algum serviço adicional ou novo serviço.

6.1.2. Ajuda: quando o CONTRATANTE solicita ajuda para utilização e/ou operação dos recursos relacionados aos serviços providos pela CENTRAIS VOIP.

6.2. O tempo de atendimento é o tempo corrente desde a abertura de chamado pelo CONTRATANTE até o seu completo atendimento, seja quando da ativação do novo serviço, para os eventos do tipo "Requisição", ou quando do provimento da informação solicitada, para os eventos do tipo "Ajuda".

6.3. O tempo de atendimento não deverá ser superior a 72 (setenta e duas) horas, salvo nos casos onde o atendimento à solicitação gerar interrupção do serviço. Nestes casos, o tempo de atendimento deve atender o planejamento de implementação deste novo serviço, a ser acordado entre as partes.

6.4. Em qualquer hipótese de abertura de chamados do CONTRATANTE junto à CENTRAIS VOIP, excetuadas os casos previstos no item 6.1 acima, deverá a CENTRAIS VOIP avaliar ou diagnosticar a ocorrência e contatar o CONTRATANTE, no prazo máximo de 2 (duas) horas, informando, se for o caso, o prazo para reparo/solução da falha ou problema apresentado.

7. TEMPO DE REPARO

7.1. O Tempo de Reparo é o tempo corrente desde a abertura do chamado pelo CONTRATANTE ou ocorrência de evento dos tipos Interrupção, até a completa resolução do problema ou reestabelecimento do fornecimento dos serviços.

7.2. O tempo de Reparo será computado por meio do sistema "CRM" da CENTRAIS VOIP, o qual fará todas as tratativas dos chamados referentes às interrupções dos serviços, objeto do contrato.

7.3. Para os serviços que compõem a solução disponibilizada ao CONTRATANTE, objetivo da CENTRAIS VOIP é reparar os serviços no tempo máximo de até 04 (quatro) horas por interrupção.



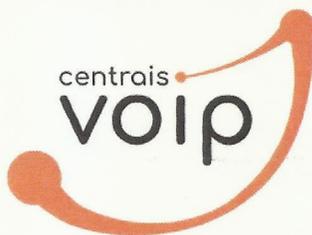
E-mail: contato@voipforall.com.br

Telefone: 82 3512-0000

Endereço: Rua José Afonso de Melo, 118 Sala 509
Harmony Trade Center, Jatiúca - 57036-510 - Maceió/AL

BELEUCYMARIALVES CERQUEIRA
4º Ofício de Notas e 1º Registro de Títulos e Documentos e Pessoas Jurídicas de Maceió-AL
Av. da Paz, 1064 - Suíte Empresarial Terra Brasilis
Bresília Empresarial - Maceió-AL - CEP 57020-440





8. PENALIDADES EM CASO DE DESCUMPRIMENTO DE SLA

8.1. As Partes estabelecem, desde já, que as penalidades aplicadas por descumprimento dos parâmetros de qualidade indicados neste Acordo deverão ser revertidas ao CONTRATANTE na forma de crédito, o qual será concedido na Fatura até o segundo mês subsequente ao mês em que foi verificado o fato que deu origem à penalidade, sendo certo que tal crédito será efetuado com base no preço vigente no mês do crédito.

8.1.1 No caso de inoperância dos serviços causada por responsabilidade comprovadamente atribuível exclusivamente à CENTRAIS VOIP, serão concedidos descontos conforme abaixo, limitado ao valor mensal do serviço, objeto dos Contratos:

D = I X P

Onde:

D = desconto em R\$ (reais) relativo aos serviços indisponíveis.

O = desconto em R\$ (reais) relativo aos serviços indisponíveis.

I = fator de indisponibilidade

P = preço mensal do serviço que ficou indisponível contratado.

8.1.2 Os preços mensais dos serviços são os constantes dos contratos firmados pelas partes.

8.1.3 Será considerado para apuração deste desconto, somente o valor mensal do serviço que ficou indisponível e não o valor mensal da solução global CENTRAIS VOIP.

8.2. Reconhecem expressamente as partes que a limitação da responsabilidade conforme disciplinada no item 8.1. acima, decorre do mútuo interesse em manter os valores de eventual indenização devida por uma parte à outra em patamares proporcionais ao valor econômico do contrato.

8.3. A CENTRAIS VOIP estabelece no item 8.1, os descontos referentes à prestação dos serviços caso haja descumprimento deste Acordo. Caso os níveis de serviço não sejam atingidos pela CENTRAIS VOIP, o CONTRATANTE fará jus exclusivamente aos descontos previstos no item 8.1, que terão natureza de indenização compensatória e indenizatória pré-fixada.

8.4. Fica estabelecido, ainda, que todas as penalidades ora estabelecidas possuem caráter exclusivamente compensatório e indenizatório, nada mais tendo o CONTRATANTE a reclamar, razão pela qual a CENTRAIS VOIP estará isenta de qualquer responsabilidade adicional, nos casos de descumprimento dos índices de qualidade previstos neste Acordo.

8.5. A CENTRAIS VOIP não terá nenhuma responsabilidade por falhas na prestação dos serviços ocasionadas, além de outras, por:

- (i) caso fortuito ou eventos de força maior, tais como causas que estejam fora de sua capacidade de controle, incluindo ataques de vírus; eventos não previsíveis relacionados aos produtos, serviços e tecnologia utilizados pela CENTRAIS VOIP;
- (ii) imperícia, imprudência, condutas negligentes ou dolosas do CONTRATANTE;
- (iii) falhas ou vícios nos equipamentos do CONTRATANTE e/ou irregularidades na respectiva operação pelo CONTRATANTE;
- (iv) falhas, problemas de compatibilidade ou vícios em produtos ou serviços contratados pelo CONTRATANTE junto a terceiros;
- (v) serviços por qualquer meio controlados pelo Poder Público, seus agentes e/ou quem suas vezes fizer;
- (vi) desapropriação, ordens, proibições ou outros atos emanados pelo Poder Público, seus agentes e/ou quem suas vezes fizer.

9. PROCESSO DE REVISÃO

9.1. Sempre que houver alteração na solução CENTRAIS VOIP para os serviços, seja ela ou não para melhoria nos indicadores de performance e tempo de resposta /solução, o contrato de SLA deverá ser revisado, sendo que eventuais alterações deverão ser devidamente formalizadas por meio de aditivo contratual.

Maceió/AL, 25 de agosto de



Sherley de Melo Ferreira
CONTRATADA

CONTRATANTE

CENTRAIS VOIP LTDA

TESTEMUNHAS:

Nome: _____

Nome: _____

R.G.: _____

R.G.: _____

CARTÓRIO DO 4º OFÍCIO DE NOTAS E 1º RTDPJ DE MACEIÓ/AL
Bel. Lucas Barros Pituba de Carvalho - Av. da Paz, 1864, Terra Brasilis Corporate, Salas 14 e 15,
Centro de Maceió/AL, CEP 57020-440 - Tel.: (82) 3436-9777 (whatsapp) - sac@4oficiomaceio.not.br

Poder Judiciário de Alagoas

Selo Digital 4EB74722 - P31A
H: 14:43 Solicitante: 8.87.844-33
Gtd. de Ato: 01 Consulte:
<https://selo.tjal.jus.br>

Reconheço por semelhança a firma de SHERLEY DE MELO FERREIRA, Dou. Tr. Em
test. da verdade, Maceió,
AL, 05/08/2022.

Guilherme Afonso de Araújo Pituba -
Escrivente

Qualquer emenda ou rasura será considerada como indicio de adulteração ou tentativa de fraude.

