

Níveis de Serviços (SLA) e Serviços Associados

1. Acordo de Nível de Serviço (SLA)

Níveis de Serviços (válidos para ambientes de produção)	04307 SLA Standard	04313 SLA Premium	04319 SLA Business	04325 SLA First
Disponibilidade dos serviços por processo de aplicação (tempo de atividade acumulado do serviço ao longo de um (1) mês)	99,5	99,7	99,7	99,7
Tempo de processamento para 50.000 faturas de 10 linhas (excluindo a geração de ficheiros PDF)	2 horas			
RTO - Objetivo de tempo de recuperação	4 horas			
RPO - Objetivo de ponto de recuperação	4 horas			
GTI	15 minutos			
Incidente GTR GENERIX P1 - CRÍTICO *	4 horas	3 horas	2 horas	90 minutos
Incidente GTR GENERIX P2 - ALTO (SÉRIO) *	8 horas	6 horas	4 horas	3 horas
Incidente GTR GENERIX P3 - NORMAL *	16h	14h	8 horas	6 horas
GTR Pedido do cliente / Pedido adicional P4	N/A	N/A	N/A	N/A

* Serviço restaurado dentro do horário de funcionamento do suporte. Tenha em atenção que o cálculo dos Níveis de Serviço não inclui o tempo necessário para reproduzir uma anomalia.

Caso o Cliente solicite ao Prestador que não implemente uma correção no ambiente de produção, o tempo considerado para o cálculo dos Níveis de Serviço será aquele até que o Prestador informe ao Cliente que a correção está pronta para ser implementada.

Exclusões

O SLA não se aplica a:

- (1) ambientes que não sejam de produção.
- (2) qualquer tempo de inatividade ou problemas de desempenho causados ou resultantes de:
 - a) uso indevido da Aplicação da Solução ou uso contrário à finalidade do Contrato.
 - b) Incidentes do Cliente.
 - c) durante o projeto para implementar novos serviços para utilizadores ou aplicações adicionais solicitados pelo cliente.
 - d) Tempo de inatividade planeado, incluindo tempo de inatividade resultante de atualizações ou melhorias.
 - e) instalação de patches de segurança ou reparações de emergência.
 - f) Fatores fora do controlo razoável do Prestador, incluindo (i) qualquer força maior, (ii) telecomunicações, Internet, interrupções ou atrasos, (iii) hardware, software, redes, energia ou sistemas de telecomunicações que não estejam na posse, controlo razoável ou responsabilidade do Prestador, e (iv) qualquer ação ou inação por parte do Cliente ou de terceiros; ou
 - g) suspensão ou rescisão do direito do Cliente de utilizar os Serviços de acordo com os termos do Contrato.

O Cliente está ciente dos riscos técnicos inerentes à Internet e das interrupções no acesso que podem resultar. Consequentemente, o Prestador não será responsabilizado por (i) qualquer indisponibilidade ou lentidão dos Serviços resultante do estado da rede da Internet ou (ii) equipamentos fora do controlo do Prestador; e as medições do Nível de Serviço serão feitas entre a entrada e a saída do centro de dados do Prestador.

2. Condições especiais de acesso ao Suporte

Exceto no caso de uma extensão de suporte escolhida pelo Cliente e especificada no Contrato de Subscrição, o Suporte será prestado de segunda a sexta-feira, das 9h00 às 18h00, hora da França, excluindo feriados públicos na França.

3. Penalidades

Em caso de incumprimento dos indicadores de Níveis de Serviço especificados neste Contrato de Subscrição, diretamente e exclusivamente imputáveis ao Prestador, na condição expressa de que este esteja em dia com todos os pagamentos devidos ao abrigo do Contrato, o Cliente poderá reclamar penalizações nas condições definidas abaixo.

O montante máximo de todas as penalidades que podem ser reclamadas, por mês, é igual a dez por cento (10%) do montante mensal pago pelo Cliente pelos Serviços abrangidos pelo Contrato de Subscrição.

Se o Cliente desejar exercer o seu direito de reclamar penalidades, deverá apresentar o seu pedido ao Prestador, e as Partes examinarão o pedido com antecedência e de boa-fé, tendo em conta os termos do Contrato. As penalidades só serão pagas após as Partes terem validado o pedido de penalidades.

Após a validação pelas Partes, o Cliente que iniciou o pedido emitirá uma fatura pelo valor das penalidades validadas. Esses valores serão pagos no prazo máximo de quarenta e cinco (45) dias a partir do recebimento da fatura. Por acordo entre as Partes, esses valores podem ser deduzidos da fatura do período seguinte.

Estas penalidades fixas são caracterizadas como cláusulas penais, constituindo quitação total das obrigações na aceção do artigo 810.º e seguintes do Código Civil Português.

Após um período de trinta (30) dias a contar do facto que deu origem à penalização, considera-se que o Cliente renunciou definitivamente à aplicação da penalização.

3.1 Penalidades por incumprimento dos Acordos de Nível de Serviço (SLAs):

Em caso de incumprimento dos seguintes Níveis de Serviço e na sequência de uma reclamação por escrito do Cliente no prazo de trinta (30) dias a contar do facto que deu origem ao incumprimento, o Cliente poderá solicitar a aplicação das penalizações abaixo indicadas.

Os Indicadores de Nível de Serviço sujeitos a penalidades são:

- Conformidade do SLA com a TAXA DE DISPONIBILIDADE da aplicação da solução.
- Cumprimento dos SLAs de APOIO AO DESEMPENHO no tratamento de incidentes.

3.2 Cálculo das penalidades:

DISPONIBILIDADE DO SLA

- o Para o ambiente de produção, a percentagem de disponibilidade da aplicação da solução em cada mês.
- o Penalidade igual a 1% da subscrição mensal por cada meio por cento (0,5%) abaixo da taxa de disponibilidade do SLA selecionado, até um máximo de 10% da subscrição mensal.

No caso de a disponibilidade ficar abaixo da taxa de disponibilidade do SLA selecionada durante um período de três (3) meses consecutivos, o Prestador implementará um plano de ação para garantir que os Níveis de Serviço afetados sejam restaurados. Se, ao final deste plano de ação, o Prestador ainda estiver em incumprimento, as Partes concordam em reunir-se para definir conjuntamente um limite máximo de penalidade excepcionalmente superior ao definido no presente Contrato de Subscrição.

APOIO AO DESEMPENHO DO SLA

Dentro do limite de 10% da subscrição mensal, a penalidade percentual aplicada à subscrição mensal é definida da seguinte forma, de acordo com a taxa de cumprimento do SLA, o número de incidentes e o nível de prioridade P1 a P3:

Prazos de produção	Compromissos de serviço esperados	Indicadores métricos	Pontos de penalização
Incidentes Generix P1 Tempos de resolução/solução alternativa	Número de incidentes P1 resolvidos dentro do prazo / (Número total de incidentes P1)	98% dos incidentes P1 tratados dentro do nível de serviço acordado	03
Incidentes Generix P2 Tempos de resolução/solução alternativa	Número de incidentes P2 resolvidos dentro do prazo / (Número total de incidentes P2)	90% dos incidentes P2 tratados dentro do nível de serviço acordado	02
Incidentes Generix P3 Tempos de resolução/solução alternativa	Número de incidentes P3 resolvidos dentro do prazo / (Número total de incidentes P3)	80% dos incidentes P3 tratados dentro do nível de serviço acordado.	01

Número de pontos de penalização	Taxa de penalização sobre o aluguer mensal
1 a 3 pontos	3
4 a 6 pontos	5
7 a 10 pontos	8
Mais de 10 pontos	10

Exemplo: Durante o mês, foram registados 5 P1 e 5 P2 na ferramenta de emissão de bilhetes com um SLA padrão. 1 P1 está fora do prazo em 5 e 2 P2 estão fora do prazo em 5. Para incidentes P1, a taxa de cumprimento é de 80% (menos de 98%) e resulta numa penalização de 3 pontos. Para incidentes P2, a taxa de cumprimento é de 60% (menos de 90%) e resulta numa penalização de 2 pontos. O total de 5 pontos de penalização corresponde a uma penalização de 5% da renda mensal.

4. Reversibilidade

Em caso de rescisão da relação contratual por qualquer motivo, desde que o Cliente tenha pago todas as faturas dos Serviços em questão e tenha enviado um pedido para esse efeito por carta registada com aviso de receção pelo menos três (3) meses antes do fim do Contrato, o Cliente terá direito aos seguintes serviços:

Acesso aos seus arquivos durante o período de arquivamento restante. O Cliente deixará de poder adicionar novas faturas e apenas serão aplicáveis os Níveis de Serviços padrão, não obstante quaisquer outros Níveis de Serviços escolhidos pelo Cliente antes da rescisão do Contrato. Este serviço, no valor de 10% da subscrição anual, será faturado pelo Prestador anualmente, em atraso, a partir da data de rescisão do Contrato. O Cliente poderá então extrair os seus arquivos de forma independente. O Cliente pode rescindir este serviço enviando uma carta registada com aviso de receção ao Prestador, com um pré-aviso de pelo menos três meses antes do final do período de faturação em curso. Nesse caso, o Prestador não será obrigado a manter os arquivos do Cliente após essa data.

Os arquivos (um arquivo é composto por uma fatura e um conjunto de documentos anexados a ela) estarão acessíveis através de um link de download, num formato documentado, pelo Prestador ou imposto pela reforma, permitindo que os arquivos sejam reintegrados numa nova solução. Estes serviços, que levam dez (10) dias-homem para serem concluídos, serão faturados à taxa diária em vigor no momento da entrega.

5. Gestor de Prestação de Serviços (SDM)

Como padrão, o Provedor oferece acesso à ferramenta de gerenciamento de incidentes.

Além desta ferramenta, o Cliente pode interagir com o Prestador contactando o seu contacto comercial ou a equipa de suporte. O Prestador oferece uma governação alargada através da nomeação de um Gestor de Prestação de Serviços.

O principal objetivo do Gestor de Prestação de Serviços é atuar como ponto único de contacto do cliente, facilitando as interações com os Serviços do Prestador, atuando como ponto de escalonamento e coordenação. Ele oferece aconselhamento sobre a otimização do uso da Aplicação da Solução, com base na experiência e conhecimento do Prestador sobre o contexto do Cliente; desenvolve e lidera planos de melhoria contínua dos Serviços; e, finalmente, fornece assistência e suporte personalizados ao Cliente em caso de incidente grave ou crise.

5.1 Principais objetivos e missão

O Gestor de Prestação de Serviços promove a qualidade dos Serviços subscritos, alinhando os compromissos contratuais com os objetivos comerciais dos Clientes. Ele/ela é a voz do Cliente dentro do Prestador. As suas principais missões são (mas não se limitam a):

- Organizar e liderar comités de governação,
- Medir e apresentar indicadores de desempenho em relação aos SLAs estabelecidos no Contrato,
- Monitorizar e apresentar todos os aspetos orçamentais do contrato,
- Priorizar questões, escalar questões, se necessário, e fornecer suporte de crise ao Cliente,
- Trabalhar em estreita colaboração com as equipas multifuncionais do Prestador (ITOps, Suporte, Serviços Profissionais, Vendas, Produto, para definir, implementar e monitorizar planos de melhoria).

Como contacto privilegiado do Cliente, ele atua como um verdadeiro maestro de orquestra. Ele está plenamente ciente dos desafios comerciais do Cliente e da natureza dos seus projetos. Ele promove a qualidade do serviço e a satisfação do Cliente.

5.2 Níveis de serviço da SDM

Estão disponíveis os seguintes níveis de serviço:

Gestão da prestação de serviços				
Níveis de serviço	Padrão	Premium	Empresarial	Primeiro
Acesso online ao Suporte e ao Gestor de Incidentes (painel de incidentes, SLA, supervisão)	X	X	X	X
Comité de monitorização trimestral		X		
Comité de acompanhamento mensal			X	X
Comité de produção semanal (remoto)				X
Medição regular da satisfação do cliente		X	X	X
Acompanhamento da faturação		X	X	X
Supervisão de atividades (comunicação, incidentes)		X	X	X
Acompanhamento de pedidos de alteração e pedidos de desenvolvimento		X	X	X
Reunião presencial anual do Comité Estratégico				X
Feedback de especialistas em negócios, produtos e estratégia				X
Gestão de crises				X

X: Atividades incluídas no nível de serviço

As atividades descritas nos Níveis de Serviço Premium, Empresarial e Primeiro são realizadas por uma pessoa de contacto dedicada (o Gestor de Prestação de Serviços) durante o horário e os dias úteis.