

Níveis de Serviços (SLA) e Serviços Associados

1. Acordos de nível de Serviços (SLAs)

Níveis de Serviços (válidos para ambientes de produção)	04308 SLA Standard	04314 SLA Premium	04320 SLA Business	04326 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
Desempenho do processamento de mensagens EDI <i>(para uma taxa de fluxo máxima de 100 mensagens/minuto e 10 Ko/mensagem; acima destes valores, é necessária uma análise)</i>	2 horas	1 hora	45 minutos	30
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 um patch no ambiente de produção, o tempo considerado para o cálculo dos Níveis de Serviço será aquele até que o Prestador informe ao Cliente que o patch está pronto para ser implementado.

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 montante das penalizações validadas. Estes montantes serão pagos no prazo máximo de quarenta e cinco (45) dias a contar da receção da fatura. Por acordo entre as Partes, estes montantes podem ser deduzidos da fatura do período seguinte.

Estas penalizações 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 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 penalizações 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

- Para o ambiente de produção, a percentagem de disponibilidade da Aplicação da Solução em cada mês.
- 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 percentagem de penalização 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% do aluguer 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 término do Contrato, o Cliente poderá beneficiar de um serviço de reversibilidade. O objetivo deste serviço é fornecer ao Cliente todos os dados que lhe pertencem, num formato padrão e estruturado.

4.1 Termos e condições da reversibilidade

Após a notificação da reversibilidade pelo Cliente, o Prestador fornece ao Cliente, de acordo com a sua escolha:

- Dados em suportes digitais,
- Um link para download, quando tecnicamente possível, permitindo ao Cliente aceder aos seus Dados. O Cliente terá três (3) meses a partir da data de envio do link para download para recuperar os seus Dados.

4.2 Condições financeiras da reversibilidade

As Partes concordam com as seguintes disposições financeiras relativas aos serviços de assistência à reversibilidade prestados pelo Prestador, conforme descrito acima:

- Em caso de rescisão do Contrato por culpa exclusivamente imputável ao Prestador, este suportará os custos por ele incorridos para permitir a Reversibilidade.
- Em caso de rescisão do Contrato em resultado de uma violação imputável exclusivamente ao Cliente ou em resultado do termo do Contrato, o Prestador faturará ao Cliente os custos incorridos e os serviços prestados para a implementação da reversibilidade.
- Esses serviços, que são cobrados por dez (10) dias-homem, serão faturados à taxa diária em vigor no momento da entrega.

5. Gestor de Prestação de Serviços (SDM)

Como padrão, o Prestador oferece acesso à ferramenta de gestão de incidentes.

Além desta ferramenta, os clientes podem 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 de contacto único do cliente, facilitando as interações com os Serviços do Prestador, atuando como ponto de escalonamento e coordenação. Ele oferece aconselhamento sobre a otimização da utilização 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, presta assistência e apoio pessoal 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				
Nível 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.