

# ACORDOS DE NÍVEL DE SERVIÇO – SLA

**Nº: 001/2018**

**Data 01/12/2018**

## **CONTRATO DE TREINAMENTO DE USO DE SOFTWARE**

### **1 - PARTES ENVOLVIDAS**

**CONTRATANTE:** Razão Social: SCPD LTDA, CNPJ (52.125.951/0001-10).  
Endereço: Av. Goiás, Nº 1234, Setor Central, Goiânia – GO, Telefone: (62) 3233-3435.

**CONTRATADA:** Razão Social: WALL SOFTWARES S.A, CNPJ (25.145.791/0001-22).  
Endereço: Av. Brasília, Nº 4321, Setor Central, Goiânia – GO, Telefone: (62) 3100-8000.

As partes acima identificadas têm, entre si, justo e acertado o presente Contrato de Prestação de Serviço para Treinamento que se regerá pelas cláusulas seguintes e pelas condições de pagamento descritas no presente.

### **2 - FINALIDADE**

Contrato descreve os serviços essenciais que serão fornecidos pela CONTRATADA que irá fornecer o serviço de treinamento para o uso do software de controle de depreciação. Descreve também a forma que eles serão executados, controlados e acompanhados pela CONTRATANTE durante o período de vigência do contrato.

### **3 - DISPOSIÇÕES GERAIS**

- 2.1 - Fica estabelecido entre as partes Acordo de Nível de Serviços - ANS, o qual tem por objetivo avaliar a qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA;
- 2.2 - A medição da qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA será feita por meio de sistema de pontuação, cujo resultado definirá o valor mensal a ser pago no período avaliado;
- 2.3 - As situações abrangidas pelo Acordo de Nível de Serviços – ANS se referem a fatos cotidianos da execução do contrato, não isentando a CONTRATADA das demais responsabilidades ou sanções legalmente previstas;
- 2.4 - A CONTRATANTE poderá alterar os procedimentos metodologia de avaliação durante a execução contratual sempre que o novo sistema se mostrar mais eficiente que o anterior e não houver prejuízos para a CONTRATADA.

DEZEMBRO DE 2018  
GOIÂNIA – GO

## 4 - PROCEDIMENTOS

### 4.1 - Descrição dos Serviços

A CONTRATADA deve proporcionar os seguintes serviços:

<b>Indicador</b>	Apresentação de contrato de fornecedor para treinamento de pessoal para o uso do software de controle de bens.
<b>Serviço</b>	Treinamento de equipe para operação do software de controle de bens
<b>Processo</b>	Treinamentos
<b>Tipo</b>	Gerenciamento de treinamento de pessoal
<b>Periodicidade</b>	Anual
<b>Definição</b>	Devem ser adquiridos pacotes de treinamentos para os funcionários operarem a aplicação de controle de bens, para atuarem e darem suporte aos clientes.
<b>Detalhamento</b>	Os treinamentos serão feitos com duração aproximada de 3 meses, divididos em etapas e particionando o pessoal em grupos por área para melhor atender as necessidades e capacitar os funcionários a desempenharem suas funções com excelência.
<b>Considerações gerais</b>	Se houver penalidades, esta será aplicada na fatura relativa ao mês em que ocorreu o descumprimento do ANS ou na fatura seguinte.

### 4.2 - Regras

4.2.1 - Os treinamentos ministrados pela CONTRATADA poderão ser de caráter interno ou externo. A mesma deve apresentar os relatórios com os métodos utilizados para avaliação, medição de eficácia do treinamento e lista de participantes devidamente assinada por cada colaborador.

4.2.2 - Os materiais e equipamentos necessários para execução do treinamento serão de inteira responsabilidade da CONTRATADA, cabendo a CONTRATANTE apenas fornecer local do treinamento.

### 4.3 - Realização do Treinamento

4.3.1 - Com base na duração dos treinamentos descrito no item 3.1, a CONTRATADA será responsável por criar um cronograma de treinamento dentro do prazo

estabelecido. Deverá também avaliar e adequar da melhor forma possível os horários dos treinamentos, levando em consideração a jornada de trabalho do colaborador.

4.3.2 - Conforme cronograma de treinamento, antes da sua realização, a CONTRATADA deverá informar o colaborador por vários meios de comunicação como: quadro de avisos, e-mail e telefone entre outros, a fim de se evitar faltas por parte do colaborador ao treinamento.

## 5 - REGRAS DE PONTUAÇÕES

5.1 O sistema de pontuação destina-se a definir os graus de pontuação para cada tipo de ocorrência.

OCORRÊNCIAS	Valor da infração
Ocorrências tipo 01 = Situações brandas que não caracterizam interrupção na prestação dos serviços, mas que comprometem sua realização de maneira satisfatória, tais como:  a) atraso na chegada do instrutor sem aviso prévio; b) treinamento executado de maneira relapsa ou descuidada; c) conduta inadequada;	01 ponto
Ocorrências tipo 02 = Situações que caracterizam interrupção na prestação do serviço, tal como:  a) não comparecimento do instrutor, sem nenhum aviso prévio ou justificativa; b) ausência de material de treinamento obrigatoriamente fornecido pela contratada conforme descrito no item 3.2.2.	02 pontos

## 6 - FAIXA DE PAGAMENTO

6.1 A faixa de ajuste no pagamento será definida pela soma das pontuações atribuídas às ocorrências produzidas no período de avaliação, conforme tabela abaixo:

6.2 - A CONTRATANTE pagará à CONTRATADA o valor mensal de R\$ (2.500,00) (DOIS MIL E QUINHENTOS REAIS) pelo serviço prestado, devendo o valor ser depositado em nome da CONTRATADA, no Banco, Agência, Conta Corrente informados pela mesma.

6.3 - A primeira mensalidade deverá ser paga no ato da assinatura deste contrato, e as demais a cada dia 5 de cada mês. Em caso de atraso, será aplicado multa de 2% (dois por cento) acrescido de juros diários de 0,25% (zero vírgula vinte e cinco por cento) sobre o valor da mensalidade. Caso a correção monetária venha ser superior aos juros aqui especificados,

esta substituirá os mesmos no cálculo do valor devido pela CONTRATANTE para a CONTRATADA.

Pontuação	Ajuste no pagamento
02 pontos	Desconto de 2% sobre o valor total da fatura mensal
03 pontos	Desconto de 5% sobre o valor total da fatura mensal
04 pontos	Desconto de 8% sobre o valor total da fatura mensal
05 pontos	Desconto de 10% sobre o valor total da fatura mensal
06 pontos	Desconto de 12% sobre o valor total da fatura mensal
07 pontos	Desconto de 15% sobre o valor total da fatura mensal
08 pontos	Desconto de 18% sobre o valor total da fatura mensal
09 pontos	Desconto de 20% sobre o valor total da fatura mensal

## 7 - RESCISÃO CONTRATUAL

7.1 A rescisão do contrato poderá ser solicitada por ambas as partes, no entanto a parte que decidir romper o contrato, deverá pagar multa rescisória referente a 30% do valor total do contrato.

CONTRATANTE:

\_\_\_\_\_  
Gerente de Recursos Humanos

\_\_\_\_\_  
Gerente de Qualidade

\_\_\_\_\_  
Diretor de Produção

CONTRATADA:

\_\_\_\_\_  
Gerente de Marketing

\_\_\_\_\_  
Diretor Geral