

SERVICE LEVEL AGREEMENT

ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

Entre

C.A. Telecom, LDA

E

DUPLAS DM INVESTMENTS

Versão do documento: 1.0

Índices

1.0	VISÃO GERAL DO CONTRATO DE NÍVEL DE SERVIÇO	3
2.0	DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS.	4
2.1	LISTA DE SERVIÇOS.	4
2.2	DISPONIBILIDADE DE SERVIÇO.	4
2.3	RESTRIÇÕES DE DISPONIBILIDADE.	5
3.0	CUSTOS DE SERVIÇO.	5
3.1	CUSTOS DE DESCRIÇÃO DO SERVIÇO.	5
4.0	PROVEDOR DE SERVIÇO E RESPONSABILIDADES DO CLIENTE.	6
4.1	DEVERES E RESPONSABILIDADES DO PRESTADOR DE SERVIÇO.	6
4.2	DEVERES E RESPONSABILIDADES DO CLIENTE.	6
5.0	GESTÃO DE PROBLEMAS E RECUPERAÇÃO DE DESASTRES	7
5.1	LISTA DE CONTATOS DE ESCALA DE SUPORTE E PROBLEMAS	7
6.0	PROCESSO DE REVISÃO PERIÓDICA	8
7.0	RESCISÃO	9
8.0	ASSINATURAS	10

1.0 VISÃO GERAL DO CONTRATO DE NÍVEL DE SERVIÇO

Este acordo representa um (ANS) entre **CA Telecom,LDA** que neste contrato será chamado de "Provedor de Serviços de Internet" ou "**ISP**" na forma abreviada e a **FibraSol Soluções em Energia e Telecomunicações,LDA** que neste contrato será conhecido como "**Cliente**" para o fornecimento de Serviço de Internet, apoiar e manter os equipamentos e serviços de telecomunicações.

Ao longo dos anos, a questão de como especificar, fornecer e medir a qualidade do serviço para a rede os usuários finais têm sido de grande interesse para o serviço provedores. Este acordo descreve os serviços de Internet a serem fornecidos e os compromissos necessários para atender com sucesso às necessidades de tecnologia do cliente dentro de tempo e recursos mutuamente acordados.

Pretendemos utilizar este documento como guia para implementar e monitorizar os serviços que o ISP tem para oferecer ao cliente.

Este documento está sujeito a alterações à medida que mais e mais serviços são adicionados o cliente pode solicitar a revisão do serviço e mediante acordo mútuo , a conta pode ser ajustada.

2.0 DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS.

2.1 LISTA DE SERVIÇOS.

Índice	Nome do Serviço	Descrições
1	Serviço de Internet	Internet ilimitada por 24 horas todos os dias, incluindo finais de semana e feriados. Ilimitado deve significar que não deve haver qualquer limitação no uso de serviço de internet. E a largura de banda deve ser de até 50 Mbps .
2	Suporte técnico	Quando o cliente enfrentar algum problema relacionado com o serviço de internet informará o ISP através de um telefonema, email ou visita ao escritório. Os suportes técnicos incluem configuração e instalação de novos roteadores e servidores e outros serviços de Internet relacionados.
3	Consultoria	Às vezes, o cliente pode enfrentar problemas que exigirão aconselhamento do ISP. O ISP deve fornecer serviço de consultoria ao cliente em todas as questões relativas ao serviço de Internet. Este serviço é necessário para o cliente de modo a aumentar a produtividade e desempenho.
4	Manutenção da Infraestrutura.	Deve haver verificação frequente em toda a infraestrutura do cliente, como torre, antenas sectorias e rádios para garantir que o serviço esteja disponível com eficiência e o cliente esteja satisfeito.

2.2 DISPONIBILIDADE DE SERVIÇO.

ÍNDICE	NOME DO SERVIÇO	PERÍODO DE DISPONIBILIDADE
1	Serviço de internet	24/7
2	Suporte técnico	08:00 - 17:00 horas de (Segunda a Sexta).
3	Consultoria	Por Consulta
4	Manutenção	Quando o dano ocorrer, o deve cliente informará o ISP. A ISP deve responder e resolver o problema o mais rápido que possível; não deve durar mais de 24 horas.
5		

2.3 RESTRIÇÕES DE DISPONIBILIDADE.

As restrições de disponibilidade específicas para os Serviços cobertos por este Contrato são as seguintes;

I. Suporte técnico: Sábados, Domingos e feriados.

II. Consultoria: Sábados, Domingos e feriados públicos.

III. Serviço de Internet: não pode haver nenhuma restrição, deve estar sempre disponível.

3.0 CUSTOS DE SERVIÇO.

3.1 CUSTOS DE DESCRIÇÃO DO SERVIÇO.

ÍNDICE	Nome do Serviço	Descrição do Serviço	Custos em AKZ
1	Internet até 50 Mbps (pode ser alterado a qualquer momento).	Custo mensal do serviço de Internet.	189,900.00
2	Taxas de instalação	Quando os clientes da CA Telecom precisam fazer instalações para os clientes da Fibrasol.	Por Consulta
3	Treinamento da equipa	futuros treinamentos dos membros da equipa técnica.	Por Consulta

4.0 PROVEDOR DE SERVIÇO E RESPONSABILIDADES DO CLIENTE.

4.1 DEVERES E RESPONSABILIDADES DO PRESTADOR DE SERVIÇO.

- i. Fornecer serviço de Internet de alta qualidade conforme combinado. Serviço de internet de alta qualidade deve significar **velocidade de até 50Mbps**.
- ii. De realizar a manutenção dentro de 2 - 4 horas da avaria dependendo do problema. A manutenção não deve passar de 72 horas.
- iii. Responder às perguntas do cliente imediatamente após receber chamadas ou e-mail.
- iv. De fornecer suporte técnico ao Cliente.
- v. De informar ao Cliente sobre qualquer falha na infraestrutura da CMC|CAT que possa impedir o serviço de Internet a cair.
- vi. De Prestar assessoria técnica e profissional ao Cliente sobre o serviço prestado de forma a aumentar a performance e produtividade.

4.2 DEVERES E RESPONSABILIDADES DO CLIENTE.

- i. De pagar pela largura de banda fornecida atempadamente, ou seja, o Cliente deve pagar 180,900.00 AKZ por uma velocidade de até 20 mbps por mês a cada dois meses.
- ii. Seguir os procedimentos de rescisão do serviço conforme estipulado neste documento.
- iii. De informar a ISP sobre qualquer falha no serviço, por exemplo, no caso de falha de internet ou velocidade ruim, o Cliente deve fornecer tais informações.
- iv. De cuidar das infraestruturas de serviço de Internet, incluindo a torre, as antenas, todos os equipamentos LAN.

5.0 GESTÃO DE PROBLEMAS E RECUPERAÇÃO DE DESASTRES

5.1 LISTA DE CONTATOS DE ESCALA DE SUPORTE E PROBLEMAS

Nome	Função	E-mail	Nº telefone
Noc CA Telecom	Suporte Técnico	suporte@catelecom.net	992 774 015
Telecom Finanças	Vendas e Comercial	Vendas@catelecom.net	932 217 768

6.0 PROCESSO DE REVISÃO PERIÓDICA

Este SLA é um documento dinâmico e será periodicamente revisado e alterado quando os seguintes eventos ocorrerem:

- O ambiente tecnológico mudou.
- As expectativas e / ou necessidades do cliente mudaram.
- As cargas de trabalho mudaram.
- Melhores métricas, ferramentas de medição e processos evoluíram.

Este Acordo de Nível de Serviço será revisado no mínimo uma vez por ano fiscal. O conteúdo deste documento pode ser alterado conforme necessário, desde que um acordo mútuo seja obtido e comunicado a todas as partes afetadas. O Proprietário do Documento incorpora todas as revisões subsequentes e obterá acordos / aprovações mútuas conforme necessário.

Proprietário do documento: CAT|DUP

Período de revisão: 6 meses

Data de revisão anterior: N/A

Data da próxima revisão: Maio 2021

7.0 RESCISÃO

O CLIENTE pode rescindir este contrato por justa causa com base na falha do Provedor de Serviços em cumprir os termos e / ou condições do contrato; desde que (CLIENTE) deverá fornecer ao Contratado notificação por escrito especificando a falha do Contratado. Se dentro de setenta e duas (72) horas após o recebimento de tal notificação, o ISP não deverá ter corrigido tal falha e, posteriormente, procedido diligentemente para concluir tal correção, então (CLIENTE) pode, a seu critério, colocar a Contratada em inadimplência e o Contrato deverá rescindir na data especificada em tal notificação.

8.0 ASSINATURAS

Título e Nome	Data
<i>Proprietário do documento</i>	
Título e Nome	Data
<i>Cliente</i>	