

# Acordo de Nível de Serviço (SLA)

O CIGA, através do presente Caderno, firma junto aos seus consorciados, que utilizam um ou mais serviços do CIGA e que possuam contrato vigente de utilização do(s) mesmo(s), o compromisso de, observadas as condições impostas a ambas as partes envolvidas e métodos de aferimento aqui descritos, de cumprir aos acordos de nível de serviço aqui detalhados bem como de responsabilizar-se pelas consequências, caso não haja cumprimento de um ou mais itens previamente acordados. Para efeito prático, informamos previamente algumas definições utilizadas neste documento:

**Erro do sistema** - Problema recorrente que provém do mau funcionamento do serviço prestado, excluído o erro humano;

**Falha** - Problema pontual ocasionado pelo prestador de serviço, que não envolve problema de sistema;

**Incidente** - Qualquer evento exclusivo ou quaisquer conjuntos de eventos que resultem na interrupção do serviço prestado;

**Nível de serviço** - Métrica de desempenho estabelecidas neste SLA em que o CIGA compromete-se a cumprir na entrega dos serviços ofertados;

**Janela de suporte** - Período de tempo durante o qual um recurso ou serviço fica indisponível para receber suporte.

Para efeitos de conferência do cumprimento dos termos do Acordo de Nível de Serviço (SLA) de cada um dos serviços aqui descritos, uma vez requerida pelo contratante o procedimento de conferência do cumprimento do SLA, será considerado como período a ser auditado os últimos 12 (doze) meses, observados os prazos de execução determinados para cada tipo de serviço, bem como a porcentagem de atendimentos que estejam em conformidade com o prazo de execução e dentro dos níveis de qualidade estipulados neste Caderno de Serviços, sendo excluídos atendimentos relativos a assuntos não contemplados no presente texto.

Eventuais responsabilizações pecuniárias, caso se apliquem, deverão estar explicitadas em contrato firmado no momento da contratação entre o CIGA e o contratante do serviço.