

ANEXO I

Acordo de Nível de Serviço

Formatado: Esquerda: 1,5 cm, Direita: 1,5 cm,
Superior: 1,75 cm, Distância do cabeçalho da margem:
1,25 cm, Distância do rodapé da margem: 0,25 cm

2 Definição de Termos

2.1 Denomina-se **Acordo de Nível de Serviço ou SLA (Service Level Agreement)**, o nível de desempenho técnico do serviço prestado proposto pela **ALGAR TELECOM**, sendo certo que tal acordo não representa diminuição de responsabilidade da **ALGAR TELECOM**, mas sim indicador de excelência técnica.

2.2 Considera-se Item de Configuração - IC, Ativo de serviço que precisa ser gerenciado, a fim de oferecer um serviço de TI. Exemplos: hardware, software, documentos ou catálogos. Todo IC deve estar sobre o controle do Gerenciamento de Configuração e Mudança.

Tipos de Itens de Configuração:

- **Hardware** - Servidores, racks, storage, switches, ar condicionado, tanque de combustível, firewalls, geradores, instalações elétricas, UPSs.
- **Software** - todo e qualquer sistema da Algar Telecom incluído no ambiente de Data Center da organização para o atendimento de clientes, que necessite ou não de aquisição de licença via fornecedor, ou ainda, que faça parte de algum serviço identificado, respeitando os produtos e serviços inerentes ao catálogo de serviços da Algar Telecom.
- **Documentação** - Contratos, Acordos, Políticas, Orçamento, Manuais e Planos.
- **Catálogo** - Catálogo de Serviço.

2.1.3 Incidente - (RI): registros de qualquer evento que não faz parte da operação padrão de um serviço que cause ou possa causar interrupção e/ou redução na qualidade dos serviços contratados, podendo ser classificados em 3 grupos de prioridade. A prioridade do incidente é definida através da Matriz de Impacto X Urgência, onde:

- **Urgência:** Velocidade necessária para resolver um incidente.
- **Impacto/Criticidade:** Indica a extensão do dano causado por um incidente no negócio do cliente. O impacto é vinculado ao Item e Configuração que compõe o serviço.

Tipos de Impacto/Criticidade:

- a) **Impacto Alto** – Definido pelo cliente como ambiente de alta criticidade para o seu negócio, podendo provocar paralisação da empresa como um todo e/ou indisponibilizar áreas significativas que implicam em perda de receita, imagem e/ou aumento de custos.
- b) **Impacto Médio** – Definido pelo cliente como ambiente de criticidade média para o seu negócio, podendo provocar paralisação de algum sistema e/ou ferramenta caracterizando indisponibilidade parcial do negócio do cliente.
- c) **Impacto Baixo** – Definido pelo cliente como ambiente de criticidade baixa para o seu negócio, podendo provocar perda de qualidade na performance de algum sistema e/ou ferramenta mas que não caracterize indisponibilidade para o negócio do cliente.

Nota 01: A definição do impacto deverá ser informada pelo cliente no momento da implantação do serviço junto ao Gerente do Projeto. Caso seja identificada a necessidade de alteração do impacto do Item de Configuração a solicitação deverá ser feita junto a CONTRATADA, quando o serviço já estiver em operação, o que o mesmo irá avaliar a necessidade de revisão contratual.

Matriz de Impacto x Urgência: é utilizada para definir qual prioridade será atribuída ao incidente:

		Impacto/Criticidade		
		Alta	Média	Baixa
Urgência	Maior	1	2	3
	Média	2	3	RS
	Menor	3	RS	RS

- **Prioridade:** sequência em que os Incidentes devem ser tratados. Seus tipos são:

- a) **Prioridade Grave/Crítica** (indisponibilidade total) implica na paralisação de qualquer serviço ou item de configuração que tenha impacto grave para o negócio do cliente;
- b) **Prioridade Alta** (indisponibilidade parcial) quando houver perda de performance significativa ou paradas intermitentes em serviços com impacto alto para o negócio do cliente, ou ainda, quando houver paralisação total de qualquer serviço que tenha impacto alto para o negócio do cliente;
- c) **Prioridade Média** (perda de performance) quando houver perda de performance que não caracterize indisponibilidade e não comprometa a usabilidade do serviço contratado.

2.1.4 Requisição de Serviço (RS): Requisição do usuário para suporte, informação, conselho, mudança padrão, acesso a um serviço TI ou qualquer outra solicitação que não seja fruto de uma falha no serviço contratado.

Tipos de Requisições de Serviço:

- a) **Tipo A:** solicitações de serviço que não estão vinculados a incidentes e não implicam em investimentos e aquisições.
- b) **Tipo B:** (Planejada): trata-se de solicitações que implicam em investimento ou aquisições por parte da Algar Telecom. Sempre que solicitadas, alinhamentos quanto à implantação destas solicitações serão realizados com Cliente.

Requisição de Serviço que não se enquadre na categoria TIPO A poderão requerer uma requisição de mudança e/ou nova proposta comercial de serviços e ainda um cronograma de projeto dependendo de sua complexidade.

2.1.5 Requisição de Mudança (RDM) – Formulário que deve ser criado sempre que identificado qualquer necessidade de adição, modificação ou remoção dos Itens de Configuração que fazem parte ou suportam o serviço acordado com cliente.

As mudanças devem ser submetidas ao Comitê de Controle de Mudanças de forma a garantir que métodos e procedimentos padronizados sejam usados para avaliar, aprovar, implementar e revisar todas as mudanças na infraestrutura de TI de maneira eficiente e rápida minimizando o impacto relacionado aos serviços.

- Papéis e responsabilidades dos indivíduos envolvidos ou interessados nas mudanças:

a) **Gerente de Mudanças:** Gerente operacional do processo de Mudanças tem o objetivo de gerenciar as atividades do processo de maneira a garantir seus objetivos.

Responsabilidades do Gerente de Mudanças:

- Promover e garantir que o processo de Gerenciamento de Mudanças seja corretamente utilizado;
- Analisar e propor o processo que possa causar menor impacto ao ambiente de produção;
- Coordenar as reuniões do Comitê de Mudanças;
- Assegurar o registro adequado de todas as Requisições de Mudanças (RDM's);
- Assegurar a realização das reuniões e atividades do Comitê de Controle de Mudanças (CCM) dentro das regras estabelecidas;
- Revisar todas as mudanças após sua implementação;
- Coordenar as atividades de qualquer outro grupo (interno ou externo) que venha a ser envolvido nas atividades do Gerenciamento de Mudanças.

b) **CCM (Comitê de Controle de Mudanças):** Grupo formalmente constituído de partes interessadas responsáveis pela revisão, avaliação, aprovação ou rejeição de mudanças. Os integrantes do CCM são:

- Representantes da TI
 - ✓ Administradores do ambiente e infraestrutura;
 - ✓ Gerente Service Desk;
 - ✓ Gerente de TI;
 - ✓ Gerente de Mudanças.

Responsabilidades dos Representantes da TI e Representantes do negócio:

- Avaliar os requerimentos definidos para as Mudanças;
- Avaliar os riscos e impactos das Mudanças para os Negócios;
- Realizar avaliação integrada das Mudanças;

- Aprovar ou rejeitar as Mudanças de acordo com o processo estabelecido;
- Prover recomendações relacionadas às Mudanças, quando necessário;

Os tipos de mudança são:

- a) Programada** – atende a qualquer tipo de demanda, obedecendo aos prazos estabelecidos no processo para solicitação, análise, aprovação e implantação;
- b) Acelerada** – acontece quando os prazos estabelecidos não podem ser respeitados devido à necessidade do negócio ou legais;
- c) Emergencial** – está vinculada ao atendimento de incidentes muito significativos.

2.1.6 Liberação o conjunto de Itens de Configuração, novos e/ou modificados, que são testados e introduzidos juntos em um ambiente de produção. Consultar Política de Liberação no Item 8 deste documento.

2.1.7 Tempo de Reparo - é o tempo corrente desde a abertura do chamado pelo CLIENTE até a completa restauração do ambiente ou reestabelecimento do fornecimento dos serviços.

O tempo de Reparo será computado por meio do sistema da ALGAR TELECOM, o qual fará todas as tratativas dos chamados referentes às interrupções dos serviços, objeto do contrato.

2.1.8 Reclamação Contra um Serviço - Define - se como "reclamação" a declaração formalizada de um Cliente demonstrando sua insatisfação diante de eventos ocorridos no relacionamento com o provedor de serviços de TI. Uma reclamação pode estar relacionada à qualidade e postura de atendimento e suporte, dificuldades de acesso e contato com a organização de TI, procedimentos incorretamente aplicados na percepção do Cliente, ou qualquer outro aspecto que o Cliente considere como um desvio do que foi estabelecido, para a qual explicitamente ou implicitamente espera-se uma resposta ou resolução.

2.1 NÍVEIS DE SERVIÇOS ACORDADOS (PRAZOS e METAS)

A **ALGAR TELECOM**, desde que observadas as obrigações a cargo do **CLIENTE** e previstas no presente Acordo e demais documentos integrantes do presente instrumento, tem condição técnica de oferecer e se propõe a manter um SLA (*Service Level Agreement* – Acordo de Nível de Serviços ou Garantia de Desempenho) de manutenção da disponibilidade dos serviços envolvidos na solução objeto dos contratos, ou nas propostas de solução ou contratos firmados com o cliente.

2.2.1 Prazos para tratativa de Incidente por Prioridade:

Prioridade do Incidente	Tempo Máximo de Reparo por Incidente	Horários de Atendimento (carga de trabalho)
Grave/Crítica	2 horas	7x24x365
Alta	6 horas	
Média	12 horas	

2.2.2. Prazo para tratativa de Requisição de Serviço por Tipo:

Tipo de Requisição de Serviço	Tempo Máximo para Reparo por Tipo	Horários de Atendimento (carga de trabalho)
Tipo A	24 horas	5x8
Tipo B	Conforme cronograma do projeto	

Exceções: As solicitações deverão ser feitas em horário comercial (08:00 as 18:00). Solicitações registradas fora do horário comercial ficarão congeladas, sendo contabilizado a partir das 08:00 horas do próximo dia útil. A execução das solicitações poderão ser realizadas fora do horário comercial conforme a necessidade do cliente, desde que haja prévio alinhamento entre ambas as partes

2.2.3 Prazo para tratativa de Requisição de Mudança:



As mudanças serão atendidas conforme sua classificação (Programada, Acelerada e Emergencial) e o planejamento para as execuções estão diretamente relacionadas às janelas de manutenção.

A reunião presencial do Comitê de Controle de Mudanças - CCM, ocorrerá toda sexta-feira, sendo que para as mudanças classificadas como Programadas, é necessário o envio da solicitação até na quinta-feira da semana corrente.

Para as mudanças classificadas como Acelerada ou Emergencial não existe um prazo pré-definido, no entanto, a aprovação da mudança ficará sujeita a análise do CCM ou CCM/CE (presencial e/ou conferência telefônica).

2.2.4 Metas

(i) **Incidente:** A meta para Incidente é resolver **80%** dos incidentes dentro do tempo máximo de reparo definido pelas prioridades (Grave, Alta e Média).

(ii) **Requisição de Serviço:** A meta para Requisição de Serviço é resolver **80%** das requisições de serviço dentro do tempo máximo de reparo acordado.

(iii) **Disponibilidade do Data Center:** A meta de Disponibilidade da infraestrutura do Data Center que atende a solução do cliente é de **99,97%** do tempo total no período de 30 dias (43200 minutos), medidos mensalmente não cumulativos. Isto corresponde a 13 minutos mensais de indisponibilidade.

2.2.5 Cálculo da Disponibilidade do Datacenter

A disponibilidade trata do tempo em que a infraestrutura do Data Center que atende a solução contratada pelo cliente se mantém ativa.

Os itens que compõem esta infraestrutura para cada serviço são:

- Para **Colocation**:
 - ✓ Infraestrutura Civil;
 - ✓ Segurança física do Data Center;
 - ✓ Ar-condicionado e componentes de climatização;
 - ✓ Infraestrutura de combate a incêndio;
 - ✓ Rede de energia elétrica e todos os seus componentes;
- Para Cloud e **Hosting Dedicado**, incluem também:
 - ✓ Rede de dados local e rede de acesso ao Datacenter;

Toda e qualquer indisponibilidade que envolve algum componente da infraestrutura do Data Center, serão registradas na ferramenta de Gestão de Serviço de TI, e passarão pelo processo de Gerenciamento de Incidentes, sendo acompanhadas até a sua recuperação.

Para garantir a máxima disponibilidade do Data Center, para todos os itens mencionados como componentes da infraestrutura do Data Center, são realizados acompanhamentos e manutenções preventivas periodicamente.

A indisponibilidade deverá ser calculada de acordo com a seguinte fórmula, levando em consideração os incidentes registrados na ferramenta de Gestão de Serviço:

Fator de Indisponibilidade = TR Infra DC / MD

Onde:

TR Infra DC = Σ "Tempo Total de Reparo das Interrupção" ocorridas no mês, em minutos.

MD = "Meta de Disponibilidade da infraestrutura do Data Center acordada mensalmente, em minutos.

Quanto à rede de acesso ao Datacenter, podemos ter 2 casos distintos:

- Rede de acesso é contratada diretamente de terceiros. Neste caso a ALGAR TELECOM manterá procedimento para ser notificada pelo terceiro da indisponibilidade do cliente e atuará junto ao mesmo para reativar o acesso. O tempo de indisponibilidade será medido através de abertura e encerramento de chamado feito no terceiro, seja pelo cliente ou pela ALGAR TELECOM.
- Rede de acesso é da ALGAR TELECOM. O tempo de indisponibilidade será medido considerando o início e fim do evento.

Em ambos os casos a indisponibilidade é medida pelo tempo padrão de MTTR (*mean time to repair* ou tempo médio para reparos) contratado junto à operadora. O tempo de execução de incidentes referentes a link de dados de operadoras que não seja a ALGAR TELECOM ou que não foram contratadas por ela, não será contabilizado no cálculo de disponibilidade.



A ALGAR TELECOM proverá todos os esforços para atender a disponibilidade do ambiente do cliente independentemente se administra os servidores e softwares ou não. No entanto, faz-se necessário a clara definição de responsabilidades entre a ALGAR TELECOM e o cliente.

2.2 Critérios de Remuneração

2.3.1 Critérios de remuneração por Descumprimento da Meta de Disponibilidade – As Partes estabelecem, desde já, que os critérios de remuneração aplicados a **ALGAR TELECOM** por descumprimento dos parâmetros de qualidade indicados neste Acordo deverão ser revertidas ao **CLIENTE** na forma de crédito, o qual será concedido na Fatura até o segundo mês subsequente ao mês em que foi verificado o fato que deu origem ao não atendimento da meta, sendo certo que tal crédito será efetuado com base no preço vigente no mês do crédito.

2.3.1.1 No caso de inoperância dos serviços causada por responsabilidade comprovadamente atribuível exclusivamente a **ALGAR TELECOM**, serão concedidos descontos conforme abaixo, limitado ao valor mensal do serviço, objeto dos Contratos:

$$D = I \times P$$

Onde:

D = Desconto em R\$ (reais) relativo aos serviços indisponíveis

I = Fator de indisponibilidade ($I = TR \text{ Infra DC} / MD$)

P = Preço mensal do serviço que ficou indisponível contratado.

2.3.1.2 O desconto será calculado com base no valor da fatura do mês de referência e concedido até o segundo mês subsequente ao não atendimento das metas acordadas, desde que requerido pelo Cliente. (*)

2.3.1.3 Os preços mensais dos serviços são os constantes nas propostas comerciais.

2.3.1.4 Será considerado para apuração deste desconto, somente o valor mensal do serviço que ficou indisponível e não o valor mensal da solução global contratada.

2.3.1.5 Reconhecem expressamente as contratantes que a limitação da responsabilidade conforme disciplinada no item acima, decorre do mútuo interesse em manter os valores de eventual indenização devida por uma parte à outra em patamares proporcionais ao valor econômico do contrato.

2.3.1.6 A **ALGAR TELECOM** estabelece os descontos referentes à prestação dos serviços caso haja descumprimento deste Acordo. Caso a meta de disponibilidade não seja atingida pela **ALGAR TELECOM**, o **CLIENTE** fará jus exclusivamente aos descontos previstos, que terão natureza de indenização pré-fixada.

2.3.1.7 Fica estabelecido, ainda, que todas os critérios de remuneração ora estabelecidas possuem caráter exclusivamente compensatório, nada mais tendo o **CLIENTE** a reclamar, razão pela qual a **ALGAR TELECOM** estará isenta de qualquer responsabilidade adicional, nos casos de descumprimento dos índices de qualidade previstos neste Acordo.

2.3.1.8 Critérios de remuneração por Descumprimento da Meta da Porcentagem de Incidente e Requisições de Serviço:

Tipo	Critérios de remuneração
Incidente Grave/Crítico	Será aplicado 0,5% de desconto por chamado encerrado fora da meta acordada no item 2.2.4 deste documento.
Incidente Alto	O desconto será calculado com base no valor da fatura do mês de referência e concedido até o segundo mês subsequente ao não atendimento das metas acordadas, desde que requerido pelo Cliente. (*)
Incidente Normal	
Requisição de Serviço	

(*) O limite total máximo de descontos por descumprimento dos itens do acordo de nível de serviço, considerando Incidentes, Requisições de Serviços e Disponibilidade de Infraestrutura de Data Center, é de **4%** sobre o valor do mês de referência.

2.3.1.10 A **ALGAR TELECOM** não terá qualquer responsabilidade por falhas na prestação dos serviços ocasionadas, além de outras, por:

- (i) caso fortuito ou eventos de força maior, tais como causas que estejam fora de sua capacidade de controle, incluindo ataques de vírus; eventos não previsíveis relacionados aos produtos, serviços e tecnologia utilizados pela **ALGAR TELECOM**;
- (ii) imperícia, imprudência, condutas negligentes ou dolosas da **CLIENTE**;
- (iii) falhas ou vícios nos equipamentos do **CLIENTE** e/ou irregularidades na respectiva operação pelo **CLIENTE**;
- (vi) falhas, problemas de compatibilidade ou vícios em produtos ou serviços contratados pelo **CLIENTE** junto a terceiros;
- (iv) serviços por qualquer meio controlados pelo Poder Público, seus agentes e/ou quem suas vezes fizer;
- (v) desapropriação, ordens, proibições ou outros atos emanados pelo Poder Público, seus agentes e/ou quem suas vezes fizer.

2.3.1.11 Fica estabelecido e aceito entre as partes que os primeiros 3 (três) meses de operação do ANS serão considerados para avaliação dos parâmetros contratados neste termo, para posterior calibração e devidas adequações. Desta forma, durante este período a ALGAR TELECOM ficará isenta da aplicação de qualquer critério de remuneração por descumprimento do acordo do nível de serviço.

2.3 MECANISMO DE COMUNICAÇÃO COM O CLIENTE

2.4.1 Central de Serviços

A Central de Serviços funciona como um ponto único de contato (*SPOC – Single Point of Contact*) para todos os usuários válidos (cadastrados) do cliente.

- As solicitações do cliente poderão ser registradas através dos seguintes canais:
 - ✓ Telefone: 0800-940-9993;
 - ✓ E-mail: hdcorporativo@Algartelecom.com.br
- São tarefas de responsabilidades da **ALGAR TELECOM** para os serviços relacionados:
 - ✓ Atender as solicitações do cliente dentro dos níveis de serviço acordados;
 - ✓ Solicitar as informações necessárias aos usuários para identificação dos incidentes;
 - ✓ Registrar e classificar os chamados;
 - ✓ Resolver os incidentes, fornecendo uma solução encontrada nas bases de conhecimento, ou escalar para o Segundo Nível apropriado de acordo com a categoria;
 - ✓ Tratar ou encaminhar Incidentes ou Requisições de Serviços, de acordo com a categorização, para o grupo apropriado para a sua execução;
 - ✓ Entrar em contato com o usuário para obtenção de informações adicionais quando se for necessário;
 - ✓ Encerrar incidentes após resolução e sempre com a anuência do cliente;
- São tarefas de responsabilidades do **CLIENTE**:
 - ✓ Fornecer à Algar Telecom a lista de usuários que podem requerer abertura de chamado (usuários cadastrados) – Requisito de Segurança.
 - ✓ Certificar que os usuários tenham acesso à lista de serviços e às características de atendimento e qualquer mudança relativa ao serviço contratado com a ALGAR TELECOM.

2.4.2 Centro de Suporte (Suporte Especialistas)

O time de serviço de suporte técnico provê habilidade técnica para manter todos os hardwares e softwares da Infraestrutura em operação.

- São atividades de responsabilidades da **ALGAR TELECOM**:
 - ✓ Investigar e diagnosticar uma solução de contorno (ou definitiva, se necessário) para um incidente que foi encaminhado pelo Primeiro Nível;
 - ✓ Resolver um incidente aplicando uma solução de contorno ou definitiva resultante da investigação e diagnóstico;
 - ✓ Avaliar e executar os procedimentos para atendimento de requisições de serviço;
 - ✓ Direcionar incidentes e requisições de serviço para fornecedores externos para resolução em 3º nível, quando não puder ser resolvido no 2º nível;
 - ✓ Submeter requisições de mudanças ao Gerenciamento de Mudanças, se necessárias para a resolução de incidentes ou requisições de serviços;
 - ✓ Encerrar tecnicamente incidentes e requisições de serviço;
 - ✓ Informar o Gerente de Incidentes sobre anormalidades na execução de suas atividades;
 - ✓ Executar a recuperação do Item de Configuração em falha se necessário;
 - ✓ Coordenar a investigação e resolução do Incidente quando for necessário envolver outros recursos especializados ou Fornecedor externo.
- São tarefas de responsabilidades do **CLIENTE**:
 - ✓ Avaliar e aprovar as normas e padrões técnicos propostos;
 - ✓ Validar a homologação dos softwares aplicativos;
 - ✓ Validar e viabilizar a aprovação dos calendários de interrupções programadas;

- ✓ Rever e negociar com fornecedores de hardware e de serviços relacionados, contratados pelo Cliente, os prazos para solução de problemas nos servidores e manutenções preventivas;
- ✓ Comunicar aos usuários o calendário de interrupções programadas e eventuais paradas negociadas com a ALGAR TELECOM.
- ✓ Responder as Análises de Ambiente.
- ✓ Monitoração do Ambiente.

2.4.3 Acompanhamento do Nível de Serviço

O acompanhamento é realizado a partir da Central de Serviços, da seguinte forma:

- Caso o chamado não seja fechado após 50% do tempo estipulado como prazo de encerramento, o analista da Central de Serviços deverá escalar internamente o chamado para os líderes envolvidos na tratativa do chamado.
- Caso o chamado não seja fechado após 75% do tempo estipulado como prazo de encerramento, o analista da Central de Serviços deverá re-escalar internamente o chamado para os líderes das áreas responsáveis pela tratativa e logo em seguida, entrar em contato com o cliente para se posicionar em relação ao tempo de atendimento do chamado. O cliente ainda poderá acordar um plano de ação junto com a ALGAR TELECOM.
- Caso o chamado não seja fechado após 100% do tempo estipulado como prazo de encerramento, o analista da Central de Serviços deverá re-escalar internamente o chamado para os executivos de TI e logo em seguida, entrar em contato com o cliente para informar os planos de ações definidos e a previsão de tratativa do incidente.

2.4.4 Relatório de Indisponibilidade (Incidentes Graves/Críticos)

O propósito do Relatório de incidentes Graves, é informar ao cliente os detalhes do incidente e das ações realizadas para restaurar o serviço.

- Conteúdo: Relatório contendo detalhes do incidente: Cronologia, Causa, IC Afetado(s) e solução aplicada.
- Prazo: 72 horas após a restauração do ambiente.
- Meio de Publicação: O relatório é criado no formato (.pdf) e disponibilizado eletronicamente ao cliente.

Nota 03: São considerados como responsabilidade da Algar Telecom, a confecção dos relatórios e o cumprimento dos prazos de envio dos mesmos, apenas para os serviços providos diretamente pela Algar Telecom.

2.4.5 Canais para registro de Reclamações

As reclamações do cliente poderão ser registradas através dos seguintes canais:

- Telefone: 0800-940-9993;
- E-mail: hdcorporativo@algartelecom.com.br;
- Através do respectivo Consultor Comercial, que ficará responsável por providenciar o registro da reclamação na ferramenta de gestão utilizada pela Algar Telecom.

Todas as reclamações serão registradas e investigadas para que possam ser tomadas as devidas ações. Depois de tratadas todas as reclamações serão encerradas mediante a validação do cliente.

O **CLIENTE** poderá fazer uso do escalonamento hierárquico sempre que o nível de serviço acordado para resolução de um determinado incidente não for cumprido, quando necessitar a priorização de um determinado chamado ou quando uma reclamação não for resolvida pelos canais normais.

2.5 POLÍTICA DA SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

Prover orientação e apoio para a segurança da informação de acordo com os requisitos do negócio e com as leis e regulamentações pertinentes.

Visa satisfazer as exigências de segurança dos Acordos de Nível de Serviço além das impostas por contratos, legislação e políticas. Também é seu objetivo fornecer um nível básico de segurança, independente de exigências externas.

2.5.1 Responsabilidades

Garantir assinatura de entendimento das políticas e procedimentos internos referente à organização, obrigações e responsabilidades de ambas as partes.

2.5.2 Benefícios

São benefícios da segurança da informação:

- Auxílio na disponibilidade dos serviços de TI;
- Incremento da disponibilidade;
- Disponibilizar a informação sempre quando ela for requerida e assegurar que os sistemas que as provêm possam prevenir falhas, bem como resistir e se recuperar de ataques;
- Assegurar que a informação está completa, precisa e protegida contra modificações não autorizadas;
- Assegurar que toda transação de negócio, bem como a troca de informações entre empresas ou parceiros são confiáveis.

2.5.3 Controle



Confidencialidade, integridade e disponibilidade são atributos que devem ser protegidos e monitorados. Com o intuito de mitigar os riscos que possam afetar o CID, a infraestrutura da Algar Telecom possui os seguintes controles de segurança:

- Termo de Confidencialidade;
- Política de Segurança;
- Documento de entendimento de Papéis e Responsabilidades;
- Incidentes de Segurança;
- Avaliação de Risco;
- Relatório de Análise de Ambiente;
- Controle de Acesso físico e lógico;
- Requisitos de Segurança em sistemas operacionais;
- Gestão de Ativos.

2.5.4 Responsabilidade pelos conteúdos

O CLIENTE assume, exclusivamente, sem restrições ou reservas, todos os ônus e responsabilidades decorrentes de seus atos e de sua conduta, sendo responsável pela má utilização dos recursos ora contratados ou disponibilizado pela ALGAR TELECOM, e, em particular, a responsabilidade pelos atos, danos e prejuízos que possam derivar da não observância das obrigações assumidas neste acordo. A ALGAR TELECOM não controla os conteúdos transmitidos, difundidos ou disponibilizados a terceiros pelo CLIENTE no uso dos recursos ora contratados. Desta forma qualquer publicação indevida/ilegal não é de responsabilidade da Algar Telecom.

2.7 PLANO DE REVISÃO DOS SERVIÇOS E ANS

2.7.1 A revisão do acordo de nível de serviço deverá ocorrer sempre que houver alteração na solução contratada pelo cliente, seja ela ou não para melhoria nos indicadores de performance e tempo de resposta/reparo, sendo que eventuais alterações deverão ser devidamente formalizadas por meio de aditivo contratual.

2.7.2 Todas as mudanças neste acordo devem ser aprovadas por escrito por pessoas autorizadas de ambas as partes e seguir o controle formal do processo de Gerenciamento de Mudanças da ALGAR TELECOM. Mudanças nos ANS devem ser coordenadas com o processo de gerenciamento de nível de serviço.