

Do Acordo de Nível de Serviço – ANS (SLA)

A remuneração do serviço de outsourcing de impressão estará vinculada a quantidade dos equipamentos fornecidos, bem como nos critérios de desempenho e qualidade previstos neste ANS.

As solicitações de serviço de suporte ou consultoria, só poderão ser realizadas através dos contatos previamente cadastrados (que serão definidos pelas partes no momento da contratação), em qualquer horário.

A CONTRATADA deverá acompanhar e monitorar os acordos de nível de serviço para as EDS's, determinados a seguir:

Tabela de SLA para atividades específicas

Tabela de SLA para Capital

Item	Atividade ou serviço	Métrica	Meta
1	Mudança de local e reinstalação de equipamentos	Prazo: em dias úteis	2
2	Substituição de equipamento de cópia/impressão/digitalização em manutenção, ou sem capacidade plena de funcionamento por outro com características semelhantes e em perfeito estado de funcionamento.	Prazo: em dias úteis	2

Tabela de SLA para Região Metropolitana

Item	Atividade ou serviço	Métrica	Meta
1	Mudança de local e reinstalação de equipamentos	Prazo: em dias úteis	3
2	Substituição de equipamento de cópia/impressão/digitalização em manutenção, ou sem capacidade plena de funcionamento por outro com características semelhantes e em perfeito estado de funcionamento.	Prazo: em dias úteis	3

Tabela de SLA para as Regiões do Interior

Item	Atividade ou serviço	Métrica	Meta
1	Mudança de local e reinstalação de equipamentos	Prazo: em dias úteis	5
2	Substituição de equipamento de cópia/impressão/digitalização em manutenção, ou sem capacidade plena de funcionamento por outro com características semelhantes e em perfeito estado de funcionamento.	Prazo: em dias úteis	5

Tabela de SLA e severidade de Chamados

Tabela de SLA para Capital

<b>TABELA DE SEVERIDADE DE CHAMADO</b>			
SEVERIDADE	DESCRIÇÃO	SLA de atendimento (em horas)	SLA de resolução (em horas)
Crítico	Serviço parado totalmente no ambiente de produção da CONTRATANTE.	4 (quatro)	8 (oito)
Alto	Erros ou problemas recorrentes que impactam em parte o ambiente de produção da CONTRATANTE.	8 (oito)	16 (dezesesseis)
Médio	Problemas contornáveis, que não impactam diretamente o ambiente de	16 (dezesesseis)	24 (vinte e quatro)

produção.

Baixo	Consulta técnica, dúvidas em geral, monitoramento, operação de sistema ou equipamento, solicitação de serviços, dentre outros.	24 (vinte e quatro)	48 (quarenta e oito)
-------	--	---------------------	----------------------

**Tabela de SLA para Região Metropolitana**

<b>TABELA DE SEVERIDADE DE CHAMADO</b>			
SEVERIDADE	DESCRIÇÃO	SLA de atendimento (em horas)	SLA de resolução (em horas)
Crítico	Serviço parado totalmente no ambiente de produção da CONTRATANTE.	8 (oito)	12 (doze)
Alto	Erros ou problemas recorrentes que impactam em parte o ambiente de produção da CONTRATANTE.	12 (doze)	24 (vinte e quatro)
Médio	Problemas contornáveis, que não impactam diretamente o ambiente de produção.	24 (vinte e quatro)	36 (trinta e seis)
Baixo	Consulta técnica, dúvidas em geral, monitoramento, operação de sistema ou equipamento, solicitação de serviços, dentre outros.	36 (trinta e seis)	48 (quarenta e oito)

**Tabela de SLA para as Regiões do Interior**

<b>TABELA DE SEVERIDADE DE CHAMADO</b>			
SEVERIDADE	DESCRIÇÃO	SLA de atendimento (em horas)	SLA de resolução (em horas)
Crítico	Serviço parado totalmente no ambiente de produção da CONTRATANTE.	36 (trinta e seis)	48 (quarenta e oito)
Alto	Erros ou problemas recorrentes que impactam em parte o ambiente de produção da CONTRATANTE.	48 (quarenta e oito)	60 (sessenta)
Médio	Problemas contornáveis, que não impactam diretamente o ambiente de produção.	60 (sessenta)	72 (setenta e duas)
Baixo	Consulta técnica, dúvidas em geral, monitoramento, operação de sistema ou equipamento, solicitação de serviços, dentre outros.	72 (setenta e duas)	84 (oitenta e quatro)

Os indicadores citados acima passarão a ser medidos, mensalmente, a partir do 3º(terceiro) mês após a formalização contratual.

Os valores a serem pagos mensalmente à CONTRATADA, serão os preços unitários multiplicados pela quantidade total de EDS's instaladas.

Para os valores obtidos acima serão computados os descontos relacionados ao não atendimento aos Acordos de Nível de Serviço descritos acima, conforme acordado nas reuniões mensais de acompanhamento do Contrato.

Para o objeto deste documento, ficam estabelecidos os seguintes níveis de acordo de serviço:

<b>Tabela de Nível de Serviço</b>					
Tipo de Serviço	Indicador de Desempenho	Finalidade/Objetivo	Fórmula de Cálculo	Meta de Desempenho	Método de Aferição
Assistência técnica e manutenção corretiva	Severidade Baixa - Chamados concluídos em até 48hs	Garantir suporte para problemas de baixa complexidade e esclarecimento de dúvidas técnicas.	$(\text{Chamados resolvidos dentro do prazo} \div \text{Total de chamados abertos para severidade baixa}) \times 100$	100% dos chamados de severidade baixa atendidos em até 48hs	Monitoramento mensal por meio de registros de chamados no sistema da contratada, com relatório consolidado semestralmente e validação pela contratante.
Assistência técnica e	Severidade Média-	Garantir resolução de problemas técnicos que não afetam	$(\text{Chamados resolvidos dentro}$	100% dos chamados de	Monitoramento mensal por meio de registros de

manutenção corretiva	Chamados concluídos em até 24hs	o desempenho do sistema, mas podem impactar a operação.	do prazo ÷ Total de chamados abertos para severidade média) × 100	serveridade média atendidos em até 24hs	chamados no sistema da contratada, com relatório consolidado semestralmente e validação pela contratante.
Assistência técnica e manutenção corretiva	Severidade Alta - Chamados concluídos em até 08hs	Minimizar impactos em problemas que afetam a disponibilidade ou o desempenho do sistema, prejudicando o funcionamento da contratante.	(Chamados resolvidos dentro do prazo ÷ Total de chamados abertos para severidade alta) × 100	100% dos chamados de severidade alta atendidos em até 08hs	Monitoramento mensal com análise diária de registros de chamados críticos, verificados por relatório semestral aprovado pela contratante.
Assistência técnica e manutenção corretiva	Severidade Crítica - Chamados concluídos em até 04hs	Garantir resposta rápida e efetiva para problemas que paralisam atividades vitais ou funcionalidades essenciais da contratante.	(Chamados resolvidos dentro do prazo ÷ Total de chamados abertos para severidade crítica) × 100	100% dos chamados de severidade crítica atendidos em até 04hs	Monitoramento mensal com análise semestral de registros de chamados críticos, verificados por relatório semestral aprovado pela contratante.

Fixação dos valores e procedimentos para retenção ou GLOSAS no pagamento.

No que se refere à fixação de valores e procedimentos para retenção ou glosa no pagamento, sem prejuízo das sanções cabíveis, a retenção ou glosa no pagamento deverá ocorrer quando a contratada:

- Não atingir os valores mínimos aceitáveis fixados nos Critérios de Aceitação, não produzir os resultados ou deixar de executar as atividades contratadas.
- O valor mensal dos serviços sofrerá dedução caso o objeto a que se refere esse documento não seja cumprido ou não sejam atingidos os níveis de serviço especificados neste ANS.
- Após o recebimento definitivo, a inoperância total do equipamento, por um prazo superior a 10 (dez) dias úteis, acarretará na perda da franquia mensal do referido equipamento por parte da CONTRATADA.
- Os serviços serão considerados prestados e, portanto, mensuráveis e aceitos para avaliação dos níveis de serviços estipulados neste documento somente se os serviços de cópia, impressão e digitalização tenham ocorrido em ou terem sido fornecidos por equipamentos integralmente conectados à rede interna da(s) CONTRATANTE(s).
- Quaisquer cobranças de serviços fornecidos em EDS's de impressão, cópia e digitalização não conectados à rede interna da CONTRATANTE serão glosadas.
- Nos casos descritos na Tabela 3.36.5, o percentual de Glosa será de 10% do valor da franquia mensal da EDS ao dia, sendo que, caso ultrapasse 10 dias, acarretará na perda da franquia referente ao equipamento.

Tabela de GLOSAS por descumprimento dos SLA's dos chamados.

Serão cobradas glosas em caso de descumprimento dos níveis de SLA dos chamados abertos, conforme tabela abaixo:

Item de referência	De	Até	Glosa mensal (% sobre contrato).
Chamados não atendidos dentro dos SLA's	81%	100%	70%
	61%	80%	50%
	51%	60%	25%
	21%	50%	10%
	6%	20%	5%
	0%	5%	0%

Durante a execução do Contrato, a CONTRATANTE poderá, sem aumentar o valor do contrato e de comum acordo com a CONTRATADA, alterar os parâmetros de atendimento, para se adequar à realidade das localidades atendidas, ou outros fatores excepcionais.

#### Da medição dos serviços:

A CONTRATADA deverá ao final de cada período de medição (última semana de cada mês) disponibilizar um Relatório de Evolução Operacional - REO, onde serão apresentados os seguintes dados referentes aos serviços técnicos prestados naquele mês:

Número de "Chamados Abertos";

Número de "Chamados Resolvidos";

Número de "Chamados Não Resolvidos";

Número de Chamados com SLA's vencidos e tempo de vencimento;

Volume de impressão e de custo por página/metro e Usuário e Departamento;

Volume de impressão e de custo por página/metro e por Unidade, Usuário e Centro de Custo;

Substituição/troca de consumíveis (toner, cartuchos, cilindros, etc);

Taxa de disponibilidade por EDS e por Departamento;

EDS's mais e menos utilizadas por Unidade e Centro de Custo;

Sugestão de melhorias no processo e otimização do parque instalado;

Percentual de uso de impressões duplex, por impressora, por Centro de Custo e por Cliente;

Percentual de impressões monocromáticas em relação às impressões coloridas;

Percentual do custo por Cliente em relação ao custo mensal do contrato.