

ANEXO IX – ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

9.1 A CONTRATADA deverá acompanhar e monitorar os acordos de nível de serviço para os lotes contratados, de acordo com os critérios de desempenho e qualidade 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 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 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 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

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

TABELA DE SEVERIDADE DE CHAMADO			
SEVERIDADE	DESCRIÇÃO	SLA de atendimento (em horas)	SLA de resolução (em horas)
Crítico	Serviço parado totalmente no ambiente de produção do CONTRATANTE.	8 (oito)	12 (doze)
Alto	Erros ou problemas	12 (doze)	24 (vinte e quatro)

	reincidentes que impactam em parte o ambiente de produção do CONTRATANTE.		
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

TABELA DE SEVERIDADE DE CHAMADO			
SEVERIDADE	DESCRIÇÃO	SLA de atendimento (em horas)	SLA de resolução (em horas)
Crítico	Serviço parado totalmente no ambiente de produção do CONTRATANTE.	36 (trinta e seis)	48 (quarenta e oito)
Alto	Erros ou problemas reincidentes que impactam em parte o ambiente de produção do 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)
-------	--	---------------------	-----------------------

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

9.1.2 Os valores a serem pagos mensalmente à CONTRATADA, serão os preços unitários contidos na Planilha de Preços Unitários multiplicados pela quantidade total de equipamentos instalados.

9.1.3 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.