

ANEXO IX – ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

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, conforme métodos abaixo definidos:

NÍVEIS DE SEVERIDADE DOS CHAMADOS	
GRAVIDADE	DESCRIÇÃO
Crítica	Quando um problema paralisa uma funcionalidade ou atividade vital.
Alta	Quando o problema impacta, paralisando, uma função ou atividade vital do negócio, com prejuízos imediatos.
Média	Quando o problema afetar somente a uma pessoa, área ou departamento em site de mesma criticidade, porém impede ou degrada significativamente suas atividades.
Baixa	Quando o problema afetar somente a uma pessoa, área ou departamento em site de mesma criticidade, porém não impede ou degrada significativamente suas atividades.

A urgência se refere aos impactos relacionados à disponibilidade do serviço, além dos prazos legais decorrentes. A urgência pode ser Crítica, Alta, Média e Baixa, conforme tabela abaixo:

URGÊNCIA	DESCRIÇÃO
Crítica	Software/equipamento ou componentes inoperantes ou indisponíveis.
Alta	Serviços parcialmente indisponíveis, impactos e degradação de tempo de resposta no acesso ao sistema.
Média	Serviços disponíveis com problemas de baixa complexidade e dúvidas gerais sobre a disponibilidade do sistema fornecido.
Baixa	Não gera impacto imediato.

A priorização ocorrerá conforme matriz GU (Gravidade x Urgência) abaixo:

* Gravidade x Urgência		Gravidade			
		Crítica	Alta	Média	Baixa
Urgência	Crítica	1 (Crítica)	1 (Crítica)	2 (Alta)	3 (Média)
	Alta	1 (Crítica)	2 (Alta)	2 (Alta)	3 (Média)
	Média	2 (Alta)	2 (Alta)	3 (Média)	4 (Baixa)
	Baixa	3 (Média)	3 (Média)	4 (Baixa)	4 (Baixa)

O prazo para o atendimento de Suporte de incidentes e solicitações elegíveis de se resolver presencialmente irá funcionar, preferencialmente, no horário comercial de 9:00h às 18:00h, exceto quando o suporte for emergencial (crítica ou alta). Nestes casos, o atendimento deverá ser fora do horário comercial em regime 24x7.

Ordem	Prioridade	Tempo para o atendimento
1	Crítica	até 04 horas
2	Alta	até 08 horas
3	Média	até 24 horas
4	Baixa	até 48 horas

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

Tabela de Nível de Serviço

Item	Condição Estabelecida	Prazo para solução
1	<p>Assistência técnica e manutenção corretiva – Severidade Baixa</p> <p>problema que não afete a disponibilidade ou desempenho do sistema; problema em funcionalidade ou facilidade que não afete o desempenho do sistema e prestação de informações sobre funcionamento; aconselhamento sobre melhores práticas e formas de uso; configurações e programações que técnicos do CONTRATANTE não consigam implementar.</p>	<p>Solução do problema até 48 horas, contadas a partir da abertura do chamado</p>
2	<p>Assistência técnica e manutenção corretiva – Severidade Média:</p> <p>Problema que não afete a disponibilidade ou o desempenho do sistema; problema em funcionalidade ou facilidade que não afete o desempenho do sistema; prestação de informações sobre funcionamento;</p>	<p>Solução do problema até 24 horas, contadas a partir da abertura do chamado.</p>
3	<p>Assistência técnica e manutenção corretiva – Severidade Alta:</p> <p>Problema que afete a disponibilidade ou o desempenho do sistema, impedindo o funcionamento do CONTRATANTE</p>	<p>Solução do problema em até 08 horas, contadas a partir da abertura do chamado</p>
4	<p>Assistência técnica e manutenção corretiva – Severidade Crítica:</p> <p>Problema que paralisa uma funcionalidade ou atividade vital impedindo o funcionamento do CONTRATANTE</p>	<p>Solução do problema em até 04 horas, contadas a partir da abertura do chamado</p>

Caso a resolução do chamado esteja associada a aspectos de ambiente interno do CONTRATANTE (Proxy, firewall, browser, serviços de rede, serviços de banco de dados, fornecimento de backup, recursos de aplicação) não haverá contabilização de horas para cálculo de tempo do ANS até que o CONTRATANTE repasse as informações solicitadas, ou resolva o problema de ambiente.

Gravidade x Urgência (crítica ou alta) - o atendimento não poderá ser interrompido até o problema ser solucionado.

A CONTRATADA deverá cumprir os prazos máximos para respostas aos acionamentos, de acordo com o nível de severidade definido.

O nível de severidade será informado pelo CONTRATANTE no momento da abertura do chamado, podendo ser reclassificado a seu critério. Nesses casos, será iniciada nova contagem de prazo para atendimento.

Serão aplicadas glosas/multas por descumprimento de nível de serviço, conforme valores a seguir:

3% por demanda categorizada como “CRÍTICA” não atendida no prazo;

2% por demanda categorizada como “ALTA” não atendida no prazo;

1% por demanda categorizada como “MÉDIA” não atendida no prazo;

0,50% por demanda categorizada como “BAIXA” não atendida no prazo; e

0,50% por demanda em atraso (calculado por dia de atraso).

Os descontos/multas por não cumprimento do nível de serviço não serão aplicados para demandas não rotineiras, no caso, por exemplo, de instalação de novas versões de software. Também não serão aplicados se o motivo pelo atraso ou não cumprimento foi causado pelo CONTRATANTE, circunstância que a CONTRATADA deverá demonstrar em relatório, ficando sujeito à análise e aprovação da Comissão de Fiscalização.

Todas as solicitações de suporte técnico devem ser registradas pela CONTRATADA para acompanhamento e controle da execução do serviço;

Para a execução de atendimento, é necessária a autorização do CONTRATANTE;

A CONTRATADA deverá, sempre que solicitado, emitir relatórios de atendimento de todas as intervenções realizadas, preventivas ou corretivas, programadas ou de emergência, ressaltando os fatos importantes e detalhando os pormenores das intervenções.