



## **APÊNDICE X**

### **Acordos de Níveis de Serviços - SLA's**

MATO GROSSO  
AGOSTO DE 2015



# Índice

---

1. Acordo de Níveis de Serviços – SLA.....	3
--------------------------------------------	---

# Índice de Tabelas

---

Tabela 01 – Acordo de Nível de Serviços.....	3
----------------------------------------------	---



## 1. Acordo de Níveis de Serviços – SLA

Os indicadores de desempenho e qualidade a serem implantados para as Unidades GANHA TEMPO terão como referência os principais elementos de qualidade que serão exigidos ao longo do período de execução do Contrato de Concessão.

O Acordo de Nível de Serviços (SLA) são especificados para a gestão de infraestrutura, abarcando os itens de manutenção da estrutura física dos imóveis, dos mobiliários e utensílios, além da gestão de TIC, envolvendo ativos de rede, hardware e software e, também, do atendimento ao cidadão.

O estabelecimento de SLAs objetiva estabelecer responsabilidades claras para a Concessionária no âmbito da gestão das Unidades GANHA TEMPO e permitir o acompanhamento do seu desempenho, de forma a assegurar que os níveis de serviços definidos sejam continuamente mantidos e aprimorados.

A seguir serão detalhados os acordos de nível de serviços que deverão ser atendidos pela Concessionária na gestão de infraestrutura física, de TIC e de atendimento para as Unidades GANHA TEMPO, de forma a garantir a performance dos indicadores estabelecidos, conforme o **Anexo 9 - Indicadores de Desempenho**.

Tabela 01 – Acordo de Nível de Serviços

Serviço	SLA
<b>Qualidade do Atendimento ao Cidadão</b>	
Tempo Máximo de Espera para Atendimento	30 minutos
Satisfação do Atendimento	Mínimo de 90%
<b>Manutenção das instalações prediais, elétricas e hidrossanitárias</b>	
Substituição de vidros específicos	15 dias
Substituição de vidros comuns	24 horas
Reparos no sistema elétrico	4 horas
Substituição de pias e vasos sanitários danificados	24 horas
Desentupimentos e vazamentos hidrossanitários	4 horas
Substituição de pisos quebrados (internos e externos)	48 horas
Substituição de revestimentos quebrados	48 horas



Serviço	SLA
Substituição de torneiras, válvulas e equipamentos hidráulicos	4 horas
<b>Manutenção dos sistemas de iluminação, acústica e climatização</b>	
Substituição de Lâmpadas	1 hora
Reparo no sistema de iluminação	4 horas
Reparo no sistema de som	30 minutos
Reparo no sistema de ar condicionado	6 horas
<b>Manutenção e Conservação de Mobiliários</b>	
Manutenção de itens de mobiliários	24 horas
Reparo físico ou troca de peças	24 horas
<b>Manutenção e Conservação de Utensílios, Eletrodomésticos e Eletrônicos</b>	
Substituição de eletrodomésticos utilizados na copa ou refeitório	24 horas
Substituição de eletrônicos (telas de LCD, rádios, relógios)	24 horas
Substituição de aparelhos de som, caixas acústicas, microfones, telão etc.)	1 hora
<b>Manutenção e Conservação de Equipamentos de Informática</b>	
Substituição de microcomputador por outro, incluindo backup, migração de perfil, migração de e-mails	1 hora
Reparo em microcomputador	30 minutos
Instalação/substituição de Impressora	30 minutos
Instalação/substituição de monitor	30 minutos
Instalação/substituição de outros hardwares (scanner, outros)	30 minutos
<b>Ativos de Rede</b>	
Servidor de Rede	4 horas
Switch Core	4 horas
Switch Workgroup	1 hora
<b>Manutenção de Telefonia</b>	
PABX	4 horas
Ramal telefônico	1 hora
Aparelho telefônico	30 minutos
<b>Manutenção e Conservação da Sinalização</b>	
Substituição de placas de sinalização interna ou externa	48 horas
Reparo em placas ou peças de sinalização	48 horas