NÍVEIS DE ATENDIMENTO TÉCNICO SLA (SERVICE LEVEL AGREEMENT)

Classificação de Prioridades por categorias e descrição dos problemas envolvidos:

Prioridade 1	**Urgente**	O problema causa perda ou paralisação total do equipamento ou solução. A não operação passa a ser crítica para o negócio do cliente e a situação constitui uma emergência. Completa falha do equipamento ou solução. O equipamento ou solução continua no mesmo estado indefinidamente, causando demoras inaceitáveis ou indefinidas para recursos ou respostas. O equipamento ou solução falha repetidamente, após as tentativas de reinicialização;
Prioridade 2	**Média**	O problema causa uma perda de funcionalidade. As operações podem continuar ainda que de modo restrito. Problema de desempenho do equipamento ou solução. Equipamentos ou solução sem controle, mantidos pela redundância. O problema restringe a disponibilidade do equipamento ou da solução;
Prioridade 3	**Normal**	Falha de componentes ou módulos isolados que não resultem em restrições substanciais. O problema causa perda menor de funcionalidade, constituindo uma inconveniência. Erro irrelevante, comportamento incorreto ou erro de documentação, que de nenhuma maneira impede a operação do equipamento. O problema é pontual e não afeta seriamente a operação do equipamento. Baixo impacto no negócio do cliente, ou solicitações de intolerância.
Prioridade 4	**Planejada**	Requisição de serviço para sanar dúvida e/ou implementar ajustes ou melhorias na configuração do sistema ou solução.

Tempos de Atendimento (SLA) estipulados para cada classificação de Prioridade:

Nível de Prioridade	**Tipo**	**SLA de atendimento**	**SLA de Solução do Problema**
Prioridade 1	Urgente	Em até 4 horas	Em até 24 horas;
Prioridade 2	Média	Em até 8 horas	Em até 48 horas;
Prioridade 3	Normal	Em até 12 horas	Em até 96 horas
Prioridade 4	Planejada	Em até 24 horas	Conforme cronograma a ser definido entre as partes

DESCONTOS DO NÃO ATENDIMENTO AO NÍVEL DE SERVIÇO ESTIPULADO.

Caso a equipe não atinja os níveis de serviço mínimos exigidos acima, o Município de Alfenas aplicará, sem prejuízo das demais sanções administrativas, os seguintes descontos com glosa direta na fatura do mês referente aos indicadores obtidos. O sistema de aplicações de descontos funciona por pontuações que partem de um valor e vão diminuindo conforme o acumulo dos pontos ao logo do mês.

Indicador	Descrição	Meta	Frequência	Penalidade
Tempo de espera na fila de atendimento telefônico.	Percentual das ligações em que o usuário aguardou na fila menos de 20 segundos.	>= 90%	Medir a disponibilidade e agilidade do atendimento.	2 Pontos
Taxa de solução de incidentes do tipo de prioridade 1.	Percentual de incidentes resolvidos de tipo de prioridade 1 dentro do prazo acordado	>= 90%	Medir a efetividade da base de conhecimento.	10 Pontos
Taxa de solução de incidentes do tipo de prioridade 2.	Percentual de incidentes resolvidos de tipo de prioridade 2 dentro do prazo acordado	>= 85%	Medir a efetividade do atendimento de tipo 2.	5 Pontos
Taxa de solução de incidentes do tipo de prioridade 3.	Percentual de incidentes resolvidos de tipo de prioridade 3 dentro do prazo acordado	>= 65%	Medir a efetividade do gerenciamento de incidentes.	3 Pontos
Cumprimento do Cronograma de Prioridade 4	Percentual de atrasos ou cancelamentos de itens, processos ou etapas do cronograma	>= 90%	Medir a disponibilidade e agilidade do atendimento.	2 Pontos