



CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO RIO GRANDE DO SUL - CREA-RS
SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL - ÓRGÃO DE FISCALIZAÇÃO DA ENGENHARIA E DA AGRONOMIA
Rua São Luís, 77 – Santana | Porto Alegre (RS) | CEP 90620-170 | Fone: 51 3320.2100
www.crea-rs.org.br

ANEXO III: SLA Atendimento



Identificação

Um Contrato de Nível de Serviço (**SLA** - *Service Level Agreement*) é um acordo entre um fornecedor de serviços de TI e um cliente, que estabelece os níveis de serviço esperados e as métricas para medir a qualidade do serviço. O SLA define responsabilidades, garantias, e compensações no caso de falhas no atendimento.

1. Dos chamados

A empresa deverá disponibilizar ferramenta para registro dos incidentes. Nesta ferramenta deverá haver a possibilidade de registro do incidente com no mínimo os seguintes campos: Descrição do chamado, Prioridade, criador, data do registro, hora do registro e possibilidade de inserção de anexo.

Abaixo a tabela de Prioridade a considerar.

Prioridade	Descrição	Tempo de Resolução Máximo (h)
Alta	Incidentes que causam paralisação total ou significativa dos serviços.	2 horas
Média	Incidentes que afetam um número significativo de usuários ou serviços.	8 horas
Baixa	Incidentes que afetam um usuário ou um serviço específico, mas não têm impacto crítico.	16 horas

Prioridade: Nível de prioridade atribuído ao incidente.

Descrição: Breve descrição do tipo de incidente que se enquadra nessa prioridade.

Tempo de Resolução Máximo (h): Tempo máximo permitido para a resolução do incidente, em horas.



2. Horário de Atendimento

Horário de atendimento do suporte, para contabilização de tempo de atendimento, será considerado das 9h até 18h (horário de Brasília).

3. Penalidades

Considerado atendimento mínimo de 90% dos chamados dentro do período mensal do contrato para os chamados de prioridade média ou baixa.

Considerado atendimento mínimo de 95% dos chamados dentro do período mensal do contrato para os chamados de prioridade alta.

O não atingimento implicará em aplicação de multa mensal de no percentual de:

Prioridade	Faixa	Percentual
Alta	80% a 90%	10%
Alta	< 80%	20%
Média/Baixa	80% a 90%	5%
Média/Baixa	< 80%	10%