ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (SLA) – SWITCHES DE REDE

1. Objeto

O presente Acordo de Nível de Serviço (SLA) estabelece os prazos máximos para início de atendimento e solução ou contorno de incidentes relacionados aos switches de rede, com vistas a assegurar a disponibilidade, continuidade e confiabilidade dos serviços de Tecnologia da Informação da CONTRATANTE.

2. Classificação dos Ativos

I – Switch Core: Equipamento responsável pela interconexão principal da rede, incluindo data centers e serviços críticos.

II – Switch de Distribuição: Equipamento responsável pela agregação dos switches de acesso e segmentação da rede.

III – Switch de Acesso: Equipamento responsável pela conexão direta de usuários e dispositivos finais.

3. Classificação de Severidade

Crítica: Indisponibilidade total do equipamento ou interrupção completa de serviços essenciais.

Alta: Indisponibilidade parcial com impacto significativo em setores ou serviços relevantes.

Média: Degradação perceptível de desempenho, sem interrupção total dos serviços.

Baixa: Falhas sem impacto operacional imediato.

4. Níveis de Serviço – Switches Core

Severidade	Prazo Máximo para Início do Atendimento	Prazo Máximo para Solução ou Contorno
Crítica	Até 1 (uma) hora	Até 4 (quatro) horas
Alta	Até 2 (duas) horas	Até 8 (oito) horas
Média	Até 4 (quatro) horas	Até 24 (vinte e quatro) horas
Baixa	Até 8 (oito) horas	Até 72 (setenta e duas) horas

5. Níveis de Serviço – Switches de Distribuição

Severidade	Prazo Máximo para Início do Atendimento	Prazo Máximo para Solução ou Contorno
Crítica	Até 2 (duas) horas	Até 6 (seis) horas
Alta	Até 2 (duas) horas	Até 12 (doze) horas
Média	Até 4 (quatro) horas	Até 24 (vinte e quatro) horas
Baixa	Até 12 (doze) horas	Até 72 (setenta e duas) horas

6. Níveis de Serviço – Switches de Acesso

Severidade	Prazo Máximo para Início do Atendimento	Prazo Máximo para Solução ou Contorno
Crítica	Até 4 (quatro) horas	Até 12 (doze) horas
Alta	Até 4 (quatro) horas	Até 24 (vinte e quatro) horas
Média	Até 8 (oito) horas	Até 48 (quarenta e oito) horas
Baixa	Até 12 (doze) horas	Até 72 (setenta e duas) horas

7. Indicadores de Nível de Serviço

Indicador	Nível Mínimo Exigido
Disponibilidade – Switch Core	>= 99,95% mensal
Disponibilidade – Distribuição	>= 99,9% mensal
Disponibilidade – Acesso	>= 99,5% mensal
Cumprimento Global de SLA	>= 95% dos chamados

8. Índice de Medição de Resultados.

8.1 – Durante a verificação da conformidade, deverá ser aplicado o seguinte índice de medição de resultados - IMR

Indicador nº 1 - Entrega tempestiva dos insumos	
Item	**Descrição**
Finalidade	Garantir a entrega dos insumos no prazo pactuado
Meta a cumprir	O prazo de entrega será de 60 *(sessenta) dias*, sendo contado após recebimento da Ordem de Fornecimento.
Instrumento de medição	Ordem de Fornecimento Documento com o registro da entrega dos insumos na Contratante

Forma de acompanhamento	Pela documentação comprobatória
Periodicidade	A cada Ordem de Fornecimento
Mecanismo de cálculo	(Dias percorridos) = (Data de entrega dos insumos) - (Data de recebimento da Ordem de Fornecimento) * excluído o dia de início da contagem do prazo e incluído o dia do recebimento dos materiais ** ex.: no caso de uma Ordem de Fornecimento enviada e recebida em 01/04/2026, com a entrega dos insumos realizada em 22/04/2026, o cálculo será: (22/04/2026 - 01/04/2026 = 21 dias percorridos) *** a quantidade de dias percorridos será comparada com o prazo de entrega estabelecido para a localidade da Contratante, de forma a identificar a eventual incidência de dias de atraso na entrega
Início da vigência	Recebimento da Nota de Empenho ou instrumento equivalente
Faixas de ajuste no pagamento	a) Cumprido o prazo de entrega dos insumos: 100% do valor da ordem de fornecimento b) Atraso de até *5* dias: 99% do valor da ordem de fornecimento c) Atraso entre *5* e *10* dias: 97% do valor da ordem de fornecimento d) Atraso acima de *10* dias: 95% do valor da ordem de fornecimento
Sanções	O atraso acima de *10* dias requer a abertura de processo de apuração de irregularidade na execução contratual, ficando a empresa contratada sujeita à aplicação das sanções listadas na ata de registro de preços e no contrato.
Observações	Caso a Ordem de Fornecimento seja entregue parcialmente, o cálculo do IMR irá incidir sobre a parcela não adimplida. As faixas de ajuste no pagamento indicam a realização de glosa diretamente na Nota Fiscal/Fatura, não sendo necessária a abertura de processo de apuração de irregularidade na execução contratual para efetuar esse desconto. Eventuais atrasos justificados pela empresa contratada e aceitos pela EFC não serão contabilizados no IMR, ou seja, não serão objeto de ajuste no pagamento para a realização de glosa.

Indicador número 2 - Instalação do Equipamento	
Item	**Descrição**

Finalidade	Garantir celeridade na instalação do equipamento adquirido pelo hospital por meio deste Termo de Referência
Meta a cumprir	O prazo de instalação do equipamento será de, no máximo, 10 (dez) dias uteis, sendo contado após a emissão do TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO
Instrumento de medição	MODELO DO TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO
Forma de acompanhamento	Pela documentação comprobatória
Periodicidade	A cada Termo de Recebimento Provisório emitido
Mecanismo de cálculo	(Dias percorridos) = (Data de instalação do equipamento) – (dias úteis a partir da data de emissão do Termo de Recebimento Provisório do Equipamento) * excluído o dia de início da contagem do prazo e incluído o dia da instalação do equipamento *** a quantidade de dias percorridos será comparada com o prazo de instalação do equipamento estabelecido, de forma a identificar a eventual incidência de dias de atraso na instalação
Início da vigência	Data da emissão do Termo de Recebimento Provisório do Equipamento
Faixas de ajuste no pagamento	a) Cumprido o prazo de instalação dos itens: 100% (cem por cento) do valor da ordem de fornecimento b) Atraso de até 2 (dois) dias: 99% (noventa e nove por cento) do valor da ordem de fornecimento c) Atraso entre 2 (dois) e 5 (cinco) dias: 97% (noventa e sete por cento) do valor da ordem de fornecimento d) Atraso acima de 5 (cinco) dias: 95% (noventa e cinco) do valor da ordem de fornecimento
Sanções	O atraso acima de 5 (cinco) dias úteis requer a abertura de processo de apuração de irregularidade na execução contratual, ficando a empresa CONTRATADA sujeita à aplicação das sanções listadas na ata de registro de preços e no contrato.
Observações	Caso Termo de Recebimento Provisório do Equipamento envolva entrega parcial dos itens, o cálculo do IMR irá incidir sobre a parcela não adimplida As faixas de ajuste no pagamento indicam a realização de glosa diretamente na Nota Fiscal/Fatura, não sendo necessária a abertura de processo de apuração de irregularidade na execução contratual para efetuar esse desconto Eventuais atrasos justificados pela empresa CONTRATADA e aceitos pela equipe de fiscalização do contrato não serão contabilizados no IMR, ou seja, não serão objeto de

	ajuste no pagamento para a realização de glosa A situação de emergência deverá ampliar os critérios de razoabilidade e de proporcionalidade na avaliação sobre eventual penalização, considerando que as causas de eventuais atrasos podem fugir da governabilidade dos fornecedores

Indicador número 3 - Tempo Médio de Atendimento (TMA)	
Item	**Descrição**
Finalidade	Garantir a celeridade no Atendimento Técnico dos Chamados Técnicos demandados pelo Hospital Universitário Federal.
Meta a cumprir	Conforme este anexo.
Instrumento de medição	Conforme software de abertura de chamado do CONTRATADO ou abertura de chamado via 0800
Forma de acompanhamento	Conforme software de abertura de chamado do CONTRATADO ou abertura de chamado via 0800
Periodicidade	Por chamado aberto
Mecanismo de cálculo	(Horas percorridas) = (Data/Hora da solução ou contorno) – (Data/Hora de abertura do chamado) * Avaliar classificação do ativo e a classificação de severidade desse Anexo XII. ** ex.: no caso de um switch Core com nível de severidade Alta, à partir da abertura do chamado 2 horas para o início do atendimento + 8 horas para solução ou contorno.
Início da vigência	Após registro do chamado.
Extensão de garantia	a) Cumprido a meta de 60 (sessenta) meses: não haverá extensão de garantia
Sanções	O atraso acima de 50% (cinquenta por cento) do prazo definido em cada nível de severidade desse anexo XII, requer a abertura de processo de apuração de irregularidade na execução contratual, ficando a empresa CONTRATADA sujeita à aplicação das sanções listadas na ata de registro de preços e no contrato. Eventuais atrasos justificados pela empresa CONTRATADA e aceitos pela equipe de fiscalização do contrato não serão contabilizados no IMR, ou seja, não serão objeto de ajuste no tempo de garantia dos itens. A situação de emergência deverá ampliar os critérios de razoabilidade e de proporcionalidade na avaliação sobre eventual penalização, considerando que as causas de eventuais atrasos podem fugir da governabilidade dos fornecedores.