

ANEXO I - SLA

ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (SLA) – SUPORTE E ASSISTÊNCIA TÉCNICA

1. OBJETIVO

O presente Acordo de Nível de Serviço (SLA) estabelece os parâmetros de desempenho, responsabilidades e obrigações entre a Contratante e a Contratada no que se refere à prestação de serviços de suporte técnico e assistência técnica para software e equipamentos.

2. ESCOPO DOS SERVIÇOS

Os serviços abrangidos por este SLA incluem:

- **Disponibilidade do Software:** Garantia de funcionamento contínuo do sistema, com exceção de períodos de manutenção previamente agendados.
- **Correção de Inconformidades:** Atendimento e resolução de falhas inerentes ao software, desde que não decorrentes de erros operacionais dos usuários.
- **Adequação às Normas Legais:** Atualizações para conformidade com legislações federais, estaduais e municipais, dentro dos limites contratuais.
- **Gerenciamento de Banco de Dados:** Correção de inconsistências geradas por falhas do software ou por intervenções técnicas da Contratada.
- **Suporte Técnico:** Atendimento remoto via chat, telefone, whatsapp e e-mail, garantindo suporte contínuo aos usuários.

3. EXCLUSÕES DA COBERTURA

Os seguintes serviços não estão incluídos na garantia contratual:

- Desenvolvimento de customizações específicas para a Contratante que não estejam previstas no contrato original.
- Personalização de relatórios que exijam modificação da estrutura de dados do sistema.
- Integração com sistemas externos não previamente especificados. Intervenções no banco de dados para correção de erros gerados por operação inadequada dos usuários.



- Treinamentos presenciais adicionais além dos previstos no contrato.

A Contratada disponibilizará uma plataforma de treinamento online (EAD) para capacitação contínua dos usuários sem custos adicionais, além de já ter fornecido o treinamento presencial conforme descrito no ETP.

4. GESTÃO DE CHAMADOS E TEMPOS DE ATENDIMENTO

O tempo de resposta para atendimento será contado a partir do registro formal do chamado na plataforma de suporte disponibilizada pela Contratada e caso a rede de internet não esteja funcionando, impedindo o acesso pela plataforma, o chamado poderá ser aberto através de outros meios de comunicação como: telefone, whatsapp e e-mail . Os prazos para solução das ocorrências são os seguintes:

4.1. Software

- **Indisponibilidade total do software:** Restabelecimento em até 1 dia útil.
- **Correção de inconformidades:** Atendimento inicial em até 1 dia útil e solução definitiva em até 2 dias úteis para falhas que impactem processos críticos.
- **Falhas menores (nível 3):** Solução em até 7 dias úteis.
- **Adequação a normas legais:** Prazo informado em até 2 dias úteis após a solicitação, conforme complexidade da atualização.
- **Solicitações de customização:** Apresentação de orçamento em até 7 dias úteis. Caso não seja viável, a comunicação será feita à Contratante no mesmo prazo.

4.2. Equipamentos

- **Equipamentos essenciais (grau de severidade 1):** Substituição ou reparo em até 1 dia útil para itens como fontes de energia, monitores e periféricos.
- **Sensores, modems e câmeras (grau de severidade 2):** Correção em até 5 dias úteis.
- **Equipamentos complexos (grau de severidade 3):** Prazo máximo de 7 dias úteis.
- **Equipamentos danificados por vandalismo, furto ou eventos naturais:** Reparação sob responsabilidade da Contratada.
- **Equipamentos danificados por uso indevido:** Reparação sob responsabilidade da



Contratante.

- **Garantia de fábrica:** Substituição conforme política do fabricante, respeitando o prazo mínimo de 3 meses.

5. CANAIS DE ATENDIMENTO

O suporte será prestado via:

- **E-mail**
- **Chat online**
- **Plataforma de abertura e acompanhamento de chamados**
- **Whatsapp**

Os atendimentos ocorrerão:

- **Segunda a sexta-feira:** 08h às 20h
- **Sábados e domingos:** 08h às 18h

6. RECURSOS E EQUIPE TÉCNICA

Para cumprimento deste SLA, a Contratada disponibilizará sob sua responsabilidade, no mínimo, os seguintes profissionais no município de Ouro Branco/MG:

- **1 Técnico em Segurança Eletrônica**
- **1 Técnico em Informática/Videomonitoramento**
- **1 Eletricista**

6.1. MANUTENÇÃO PELA EQUIPE TÉCNICA

- Deverá ser presencial, salvo nos casos menos graves onde a manutenção poderá ser feita via acesso remoto.



7. TABELA INDICATIVA DE SUPORTE - SEVERIDADE E PRAZOS

Nível	Descrição
1 -	Serviços totalmente indisponíveis (perda total de comunicação com a central de monitoramento.
2-	Serviços parcialmente indisponíveis (equipamentos, rede de dados, sensores com problemas, solicitações de configurações e etc.)
3 -	Configurações em geral, ajustes e melhoramentos que não interrompem a operação das soluções.

Prazos	Níveis de severidade		
	1	2	3
Início de atendimento	1 hora	2 horas	1 dia
Término do atendimento	1 dia útil	2 dias úteis	7 dias



8 . CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este Acordo de Nível de Serviço poderá ser revisto mediante acordo entre as partes, respeitando os limites contratuais e a legislação vigente. A repactuação de prazos poderá ocorrer em até duas ocasiões, mediante justificativa e aprovação da Contratante.

Nos casos em que a Contratada não puder executar o serviço solicitado, a comunicação deverá ser feita à Contratante no prazo máximo de 5 dias úteis.

A vigência deste SLA acompanha a duração do contrato principal, podendo ser alterado ou ajustado conforme necessidade das partes.