



**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](http://www.crea-rs.org.br)

# Anexo II - SLA



**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](http://www.crea-rs.org.br)

## **ANEXO II – SLA - ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO**

### **1. IDENTIFICAÇÃO**

O Presente ACORDO de NÍVEL de SERVIÇO (SLA) integra o Termo de Referência e o contrato administrativo, sendo documento vinculante para fins de fiscalização, medição de desempenho, aplicação de penalidades e avaliações da qualidade dos serviços prestados, estabelecendo os níveis mínimos de tipos de atendimento desempenho e detalhamento, prazo de atendimento técnico e responsabilidade da contratada na execução dos serviços de manutenção preventiva, corretiva, garantia e continuidade operacional dos servidores e storage da marca DELL pertencentes ao parque tecnológico do CREA-RS.

### **2. ESCOPO**

Este SLA aplica-se aos seguintes equipamentos sob cobertura contratual de 10 (dez) servidores DELL (modelos PowerEdge 2900, VRTX, M520 Blade, R540, T630 e T710) e 1 (um) storage DELL PowerVault TL1000, abrangendo os seguintes serviços:

- a) Manutenção preventiva e corretiva;
- b) Substituição de peças defeituosas por peças originais DELL ou equivalentes homologadas;
- c) Atualização de firmware, BIOS e drivers, recomendados pela DELL;
- d) Atendimento remoto (preferencial) e presencial ( sem custo adicional ), conforme necessidade ;
- e) Acompanhamento técnico e relatórios de atendimento.

### **DETALHAMENTO E TEMPOS DOS ATENDIMENTOS**

Nível	Descrição	Tempo de resposta (máximo)	Tempo de Solução (máximo)	Modalidade de Atendimento
<b>Emergencial, Falhas Críticas (N1)</b>	Indisponibilidade total de servidor ou storage	até 2 horas úteis	até 6 horas úteis	Atendimento 24X7 (inclusive finais de semana e feriados).

**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](http://www.crea-rs.org.br)

<b>Alto (N2)</b>	Degradação severa de desempenho ou falha parcial. Equipamento ativo, porém com lentidão grave ou ocorrências que afetam significativamente os serviços, sem paralisação total.	até 4 horas úteis	até 16 horas úteis	Remoto (preferencial) ou presencial, conforme necessidade e se registrado fora do expediente, atendimento no próximo dia útil. <b>Horário de atendimento padrão:</b> segunda a sexta-feira, das 8h às 18h, exceto feriados.
<b>Médio (N3)</b>	Falhas sem impacto imediato. Erros de hardware detectados, afetam parcialmente funcionalidades, sem interrupção dos serviços. Falhas sem impacto imediato	até 8 horas úteis	até 24 horas úteis	Remoto (preferencial), podendo ser presencial se solicitado. Registrado fora do expediente, atendimento no próximo dia útil. <b>Horário de atendimento padrão:</b> segunda a sexta-feira, das 8h às 18h, exceto feriados.
<b>Baixo (N4)</b>	Manutenção preventiva, atualização de firmware, ajustes, inspeções, sem	até 16 horas dia útil	Até 5 dias úteis).	Presencial programado. <b>Horário de atendimento padrão:</b>



**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](http://www.crea-rs.org.br)

	impacto operacional imediato. Solicitações administrativas e manutenções programadas			segunda a sexta-feira, das <b>8h às 18h</b> , exceto feriados.
<b>Substituição</b>	Quando ocorrer a necessidade de substituição de peças		até <b>48 horas úteis</b>	Garantir a rastreabilidade de peças substituídas e não se aplica ao N1, mantendo o prazo de até 6 <b>horas úteis</b> conforme o do Emergencial (N1)

**PENALIDADES**

O descumprimento recorrente dos indicadores poderá ensejar advertência, glosa proporcional ou rescisão contratual, conforme previsto no Termo de Referência e na Lei nº 14.133/2021.

**Advertência formal** em caso de descumprimento pontual de prazos;

**Glosa de até 10%** do valor mensal contratual se o indicador de cumprimento do SLA for inferior a 90%;

**Glosa de até 20%** em caso de reincidência no mesmo trimestre;

**Rescisão contratual motivada** em caso de descumprimento grave ou recorrente das obrigações contratuais.

**VIGÊNCIA do SLA**

O presente SLA vigorará durante toda a execução do contrato, podendo ser revisado de comum acordo entre as partes em caso de alteração significativa no ambiente tecnológico ou nos níveis de serviço requeridos.



**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](http://www.crea-rs.org.br)