



Ministério da Educação

ENCARTE Nº "A" - ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS/2019/GAB/CDGP/CGGA/SAA-MEC

PROCESSO Nº 23000.040977/2018-01

ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS

TABELA DE INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO N.º 01

Indicador nº 01	
Item - descrição	Disponibilidade do serviço
Finalidade	Garantir que o serviço seja prestado ininterruptamente, ou seja, entrega das chamadas durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, todos os dias do mês.
Meta a cumprir	Índice de disponibilidade igual ou superior a 98%.
Instrumento de medição	Registros de Chamados de Suporte: o cálculo dos eventos de indisponibilidade será pela contagem de tempo a partir do momento da abertura do chamado até o efetivo restabelecimento do serviço, bem como relatórios da empresa de teleatendimento que recebe as ligações, no caso de indisponibilidade fora dos horários/dias de teleatendimento humano.
Forma de acompanhamento	Pelo registro de reclamações de servidores, gestores da Central de Atendimento e usuários do 0800616161, teste mediante ligação para o 0800616161 e relatórios da empresa de teleatendimento que recebe as ligações.
Mecanismo de Cálculo	IDS (Índice de Disponibilidade de Serviço) = Razão entre tempo total de disponibilidade do serviço, pelo tempo total da disponibilidade CONTRATADA , em termos percentuais.
Periodicidade	Diária.
Início de Vigência	A partir da data do início da operação dos serviços.
Sanções	Será cobrada multa de 2% (dois por cento) sobre o valor mensal do contrato, caso a CONTRATADA não atinja o índice mensal de nível de serviço estabelecido, salvo se aceitas as justificativas apresentadas ou forem implantadas ações de correção, visando a atender as metas estabelecidas no prazo de 30 (trinta) dias após a avaliação.
Observações	Caso o serviço de registro de chamado de suporte esteja indisponível, valerá a comunicação feita a qualquer dos prepostos designados. O horário de

funcionamento da Central 0800-616161, para teleatendimento humano, é de segunda a sexta-feira, das 08 às 20h.

TABELA DE INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO N.º 02

Indicador nº 02	
Item - descrição	Disponibilidade de Feixes
Finalidade	Garantir que os canais (feixes) contratados estejam ativos, desbloqueados e disponíveis para receber chamadas, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, sete dias por semana.
Meta a cumprir	Índice de disponibilidade dos feixes igual ou superior a 98%.
Instrumento de medição	Teste mediante conferência da disponibilidade do feixe na conexão com a URA (equipamento) na Central 0800616161.
Forma de acompanhamento	Registros de Chamados de Suporte efetuados para recuperação dos canais e CONTRATADA . Os eventos de indisponibilidade se darão pela contagem de tempo a partir do momento da abertura do chamado até o efetivo restabelecimento do serviço, bem como Relatórios da empresa de teleatendimento que recebe as ligações, no caso de indisponibilidade fora dos horários/dias de teleatendimento humano.
Mecanismo de Cálculo	IDS (Índice de disponibilidade de serviço) = Razão entre tempo total de disponibilidade do serviço, pelo tempo total da disponibilidade CONTRATADA , em termos percentuais.
Periodicidade	Diária
Início de Vigência	A partir da data do início da operação dos serviços.
Sanções	Será cobrada multa de 2% (dois por cento) sobre o valor mensal do contrato, caso a CONTRATADA não atinja o índice mensal de nível de serviço estabelecido, salvo se aceitas as justificativas apresentadas ou forem implantadas ações de correção, visando a atender as metas estabelecidas no prazo de 30 (trinta) dias após a avaliação.
Observações	Caso o serviço de registro de chamado de suporte esteja indisponível, valerá a comunicação feita a qualquer dos prepostos designados. O horário de funcionamento da Central 0800-616161, para teleatendimento humano, é de segunda a sexta-feira, das 08 às 20h.



Documento assinado eletronicamente por **Abilio Augusto Maia Pinto, Chefe de Divisão**, em 29/07/2019, às 10:27, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento da Portaria nº 1.042/2015 do Ministério da Educação.

Documento assinado eletronicamente por **Evandro Luiz Braz da Silva, Integrante Técnico**, em 22/08/2019, às 15:11, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento da Portaria nº



1.042/2015 do Ministério da Educação.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
[http://sei.mec.gov.br/sei/controlador_externo.php?](http://sei.mec.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0)
[acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0](http://sei.mec.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **1648282** e
o código CRC **CCEFFBA3**.