

Service Level Agreement - SLA (Acordo de Níveis de Serviço)

Este documento representa o acordo de nível de serviço (SLA) entre a CONTRATADA para o fornecimento do *software* e a CONTRATANTE. O presente acordo permanece válido até ser substituído por uma versão revisada com acordo mutuamente aprovado pelos interessados.

MÓDULO

Gestão de Manutenção

Gestão de Esterilização

ATUALIZAÇÕES E PARADAS PROGRAMADAS

Atualizações e paradas programadas não são contabilizadas no SLA. Atualizações e paradas programadas serão comunicadas com 7 (sete) dias de antecedência. A comunicação será exibida aos usuários na tela *home* da plataforma e enviadas por e-mail para todos os usuários da plataforma (o cliente deverá manter os cadastros de seus usuários atualizados na plataforma). As paradas programadas incluem, mas não se limitam a, correções de erros, ajustes, atualizações, implementações legais, reorganização de banco de dados, liberação de novas funções e melhorias.

DISPONIBILIDADE

A apuração da disponibilidade terá início após o encerramento do projeto de implantação.

Indicador	Meta	Unidade	Frequência	Apuração
Infraestrutura e Sistemas	97,50 %	Percentual sobre o total contratado	Mensal	Mensal
Infraestrutura	99,3 %	Percentual sobre o total contratado	Mensal	Mensal

CHAMADOS

Todo chamado registrado receberá N° de protocolo na SISMETRO. O usuário poderá efetuar os seguintes tipos de chamados:

Tipo de chamado	Situação
Cadastro	<p>O usuário necessita que seja cadastrado um tipo de tecnologia, parâmetro de SS ou categoria.</p> <p>Exemplo: Necessito o tipo de SS "X"!</p>
Dúvida	<p>O usuário está com dúvida sobre um processo ou funcionalidade da plataforma.</p> <p>Exemplo: Qual a função do botão verde?</p>
Erro	<p>O usuário diagnosticou um erro, falha ou vício em uma funcionalidade da plataforma.</p> <p>Exemplo: O botão verde não funciona.</p>
Sugestão	<p>O usuário possui uma sugestão de melhoria ou necessidade de customização da plataforma.</p> <p>Exemplo:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sugiro a criação do filtro 'Y' na tela 'Z'; 2. Necessito da funcionalidade 'W' no APP Mobile;
Customização	<p>O usuário realizou previamente uma análise interna e/ou com um analista da SISMETRO e deseja solicitação uma melhoria inédita ao sistema.</p> <p>Exemplo: Necessitamos da criação de um relatório para função 'X' e com isso solicitamos um orçamento para analisarmos o desenvolvimento.</p>
Integração	<p>O usuário identificou uma falha de integração.</p> <p>Exemplo: Identificamos uma falha na conexão com os servidores da integração.</p>

A partir da análise da equipe de suporte os chamados serão atualizados para os seguintes tipos:

Tipo de chamado	Situação
Customização	<p>A equipe de suporte identificou a necessidade de customização a partir de um chamado de 'Sugestão' aberto pelo cliente.</p> <p>Será gerado um orçamento com o investimento e previsão de entrega. A customização será desenvolvida somente após aprovação da proposta.</p>
Implantação	<p>A equipe de suporte identificou a necessidade de implantação de um novo projeto ou módulo da plataforma.</p> <p>Será realizada a implantação somente após aprovação da proposta de acordo com o escopo contratado.</p>
Roadmap	<p>A equipe de suporte identificou uma funcionalidade ou recurso que irá agregar valor ao produto e que será útil para outros clientes a partir de um chamado de 'Sugestão' aberto pelo cliente.</p> <p>O chamado será encerrado com status de 'Roadmap Aprovado' e será incluído no Roadmap de desenvolvimento sem prazo de implementação definido.</p>

Os chamados deverão ser realizados via central de chamados na plataforma *web*. Para realizar a abertura de um chamado, siga os passos abaixo:

- Clique em "meu perfil" (seu nome no canto direito superior);
- Clique em "novo chamado";
- Insira o título do chamado;
- Selecione o tipo do chamado;
- Selecione a criticidade de chamado;
- Marque o *check box* caso o "módulo ou funcionalidade esteja inoperante";
- Insira os detalhes do chamado no campo "descrição do chamado";
- Clique em Salvar;
- Após salvar, o usuário poderá realizar o *upload* de documentos e imagens.

Excepcionalmente, o chamado poderá ser aberto pelo telefone 0800 606 6035.

CHAMADOS DE ERROS

A SISMETRO utiliza o método G.U.T. para priorizar os chamados de erros. O G.U.T. é basicamente o resultado da multiplicação do valor atribuído para gravidade, urgência e tendência.

A gravidade é de acordo com o produto contratado.

A urgência é selecionada pelo usuário na abertura do chamado.

A tendência é selecionada na triagem do chamado pela equipe de suporte SISMETRO.

Valor	Gravidade	Urgência	Tendência
5	Rastreabilidade de Esterilização (CME)	Necessita ação imediata	Impacto crítico em grande número de usuários e nos negócios do cliente.
4	Gestão de Manutenção	É urgente	Sistema ou funcionalidade com desempenho comprometido, impactando em um grande número de usuários e os negócios do cliente.
3	Aplicativos Mobile	O mais rápido possível	Sistema ou funcionalidade de menor criticidade inoperante, com algum impacto operacional ou com desempenho comprometido.
2	Integrações	Pouco urgente	Sistema ou funcionalidade não crítico inoperante, com algum impacto operacional ou com desempenho comprometido, sem impacto imediato no fornecimento dos serviços.
1	IoT	Pode esperar	Sistema ou funcionalidade não crítico inoperante para usuário individual, sem impacto imediato no fornecimento dos serviços.

Exemplo:

Gravidade = "5 - Arsenal"

Urgência = "5 - Necessita ação imediata"

Tendência = "5 - Impacto crítico em grande número de usuários e nos negócios "

$5 \times 5 \times 5 = 125$

O nível de serviço de chamados de erros representa a atividade de análise e entendimento de uma solicitação e seu retorno ao requerente sobre a execução do mesmo, informando o prazo para a realização da atividade. As solicitações de usuários terão 15% (quinze por cento) de tolerância e serão classificadas de acordo com a tabela abaixo:

G.U.T	Tempo de resposta	Tempo de liberação em produção
= 125	Até 2 horas úteis	Até 4 horas úteis
Drawing-SISMETRO-1565727492.png ≥ 45	Até 4 horas úteis	Até 16 horas úteis
≥ 20	Até 8 horas úteis	Até 32 horas úteis
≥ 6	Até 16 horas úteis	Até 10 dias úteis
< 5	Até 32 horas úteis	Até 15 dias úteis

HORÁRIO DE ATENDIMENTO

Os horários de atendimento do suporte SISMETRO são de segunda à sexta-feira das 08:00 às 12:00 e das 13:30 às 17:30 (Horário de Brasília) e deverão ser realizados via central de chamados.

ACESSO REMOTO

A equipe de suporte poderá solicitar acesso remoto à máquina do usuário quando necessário. Neste caso, as ferramentas utilizadas são o *TeamViewer*, *AnyDesk* ou *Whereby*.

CONFERÊNCIAS

Quando necessário realizar conferências entre o cliente e a equipe de suporte utiliza-se plataformas digitais de indicação do cliente ou mesmo a própria equipe SISMETRO. Orienta-se providenciar fone e microfone para os usuários que efetuarão chamados de atendimento.

FORNECIMENTO DE USUÁRIOS E SENHAS

Em virtude da última atualização de normativas da LGPB, nossa equipe de suporte não é autorizada a requisitar senhas de acesso a plataforma. Se necessário acesso ao login do usuário para diagnosticar comportamentos ou inconsistências, será solicitado a autorização para que a equipe altere a senha e depois forneça o acesso novamente ao usuário final.

ACOMPANHAMENTO DE ATENDIMENTO

Em chamados de alta criticidade, será necessário o acompanhamento (remoto) de um profissional com o conhecimento necessário para que as simulações e testes sejam realizados, a ser designado pelo cliente que reportou a ocorrência ou acompanha um processo de implantação de melhoria ao SISMETRO. Caso não ocorra esse acompanhamento, o chamado não será contabilizado na apuração de desempenho do SLA.

Revisão #14

Criado 2022-07-15 14:50:32 UTC por GABRIEL BORGES PETERS

Atualizado: 2024-07-24 01:02:13 UTC por GABRIEL BORGES PETERS