



ESTADO DE GOIÁS  
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO

**APENDICE IX**  
**ACORDOS DE NÍVEIS DE SERVIÇOS DAS UNIDADES VAPT VUPT**



ESTADO DE GOIÁS  
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS - SLA .....</b>	<b>3</b>
----------	---	----------

### Índice de Tabelas

	Tabela 1 - Acordo de Nível de Serviços .....	3
--	--	---



ESTADO DE GOIÁS  
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO

## 1 ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS - SLA

Os indicadores de desempenho e qualidade a serem implantados para as **Unidades VAPT VUPT** terão como referência os principais elementos da qualidade que serão exigidos da Concessionária ao longo do período de execução do **CONTRATO DE CONCESSÃO**.

Os **Acordos de Níveis de Serviços (SLAs)** são especificados para a qualidade do atendimento ao cidadão, a gestão de infraestrutura, abarcando os itens de manutenção da estrutura física dos imóveis, dos mobiliários e utensílios, além da gestão de TIC, envolvendo ativos de rede, hardware e software.

O estabelecimento de SLAs objetiva determinar responsabilidades claras para a Concessionária no âmbito da gestão das **Unidades VAPT VUPT** e permitir o acompanhamento do seu desempenho pelo **PODER CONCEDENTE**, de forma a assegurar que os níveis de serviços definidos sejam continuamente mantidos e aprimorados.

A seguir serão detalhados o Acordo de Nível dos Serviços que deverão ser atendidos pela Concessionária na gestão da qualidade da infraestrutura física e de TIC para as **Unidades VAPT VUPT**, de forma a garantir a *performance* dos indicadores estabelecidos, conforme especificado no **Anexo - Indicadores de Desempenho das Unidades VAPT VUPT**.

Tabela 1 - Acordo de Nível de Serviços

SERVIÇO	SLA UNIDADES VAPT VUPT DE GRANDE E MÉDIO PORTE	SLA UNIDADES VAPT VUPT DE PEQUENO E MICRO PORTE
<b>INFRAESTRUTURA</b>		
<b>MANUTENÇÃO DAS INSTALAÇÕES PREDIAIS, ELÉTRICAS E HIDROSSANITÁRIAS</b>		
Pintura danificada	5 dias	5 dias
Substituição de placas de forro danificadas	5 dias	5 dias
Substituição de vidros específicos	25 dias	25 dias
Substituição de vidros comuns	48 horas	48 horas
Reparos no sistema elétrico	24 horas	24 horas
Substituição de tomadas e disjuntores	6 horas	2 dias



ESTADO DE GOIÁS  
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO

SERVIÇO	SLA UNIDADES VAPT VUPT DE GRANDE E MÉDIO PORTE	SLA UNIDADES VAPT VUPT DE PEQUENO E MICRO PORTE
Substituição de pias e vasos sanitários danificados	5 dias	5 dias
Desentupimentos e vazamentos hidrossanitários	6 horas	24 horas
Substituição de pisos quebrados (internos e externos)	5 dias	5 dias
Substituição de revestimentos quebrados	5 dias	5 dias
Substituição de torneiras, válvulas e equipamentos hidráulicos	24 horas	24 horas
<b>MANUTENÇÃO DOS SISTEMAS DE ILUMINAÇÃO, ACÚSTICA E CLIMATIZAÇÃO</b>		
Substituição de Lâmpadas	12 horas	24 horas
Reparo no sistema de iluminação	24 horas	48 horas
Reparo no sistema de som	24 horas	48 horas
Reparo no sistema de ar condicionado	12 horas	48 horas
<b>MANUTENÇÃO E CONSERVAÇÃO DE MOBILIÁRIOS</b>		
Manutenção de itens de mobiliários	48 horas	5 dias
Reparo físico ou troca de peças	48 horas	5 dias
<b>MANUTENÇÃO E CONSERVAÇÃO DA PROGRAMAÇÃO VISUAL</b>		
Substituição de placas de sinalização interna ou externa	5 dias	5 dias
Reparo em placas ou peças de sinalização	5 dias	5 dias
<b>MANUTENÇÃO E CONSERVAÇÃO DE UTENSÍLIOS, ELETRODOMÉSTICOS E ELETRÔNICOS</b>		
Substituição de eletrodomésticos utilizados na copa ou refeitório	48 horas	72 horas



ESTADO DE GOIÁS  
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO

SERVIÇO	SLA UNIDADES VAPT VUPT DE GRANDE E MÉDIO PORTE	SLA UNIDADES VAPT VUPT DE PEQUENO E MICRO PORTE
Substituição de eletrônicos (telas de LCD, rádios, relógios)	48 horas	72 horas
Substituição de aparelhos de som, caixas acústicas, microfones, telão etc.)	24 horas	-
<b>MANUTENÇÃO E CONSERVAÇÃO DE EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA</b>		
Substituição de microcomputador por outro, incluindo backup, migração de perfil, migração de e-mails	2 horas	12 horas
Reparo em microcomputador	30 minutos	24 horas
Instalação/substituição de Impressora	30 minutos	24 horas
Instalação/substituição de monitor	30 minutos	24 horas
Instalação/substituição de outros hardwares (scanner, outros)	30 minutos	24 horas
<b>TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO</b>		
<b>ATIVOS DE REDE</b>		
Switch Core	12 horas	24 horas
Switch Workgroup	6 horas	24 horas
<b>MANUTENÇÃO DE TELEFONIA, RÁDIO COMUNICAÇÃO E EQUIPAMENTOS DE CFTV</b>		
PABX	12 horas	48 horas
Ramal telefônico	1 hora	12 horas
Aparelho telefônico	30 minutos	12 horas
Substituição de headset	20 minutos	12 horas
Rádio de Comunicação	30 minutos	12 horas



ESTADO DE GOIÁS  
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO

SERVIÇO	SLA UNIDADES VAPT VUPT DE GRANDE E MÉDIO PORTE	SLA UNIDADES VAPT VUPT DE PEQUENO E MICRO PORTE
Câmaras de Vigilância	4 horas	12 horas