

ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO - SLA

ESCOPO

A medição é aplicável aos serviços de manutenção predial (civil, hidráulica e elétrica).

DIRETRIZES

A medição será realizada mensalmente com o responsável do Contrato.

OS SOBRE RESULTADOS OPERACIONAIS E ESTRATÉGICOS				
SLA	Descrição	Pontos possíveis	Meta	Pontos
1	Número de apontamentos em avaliações e relatórios de serviços executados.	0. Ausência de apontamentos	0	
		1. 1 apontamento		
		2. 2 apontamentos		
		3. 3 ou mais apontamentos		
2	Postos de trabalhos descobertos (avaliações diárias)	0. 0 Posto de trabalho	0	
		1. 1 Posto de trabalho		
		2. 2 Postos de trabalhos		
		3. Acima de 2 Postos de trabalhos		
3	Manutenções preventivas/preditivas programadas x Manutenções preventivas/preditivas realizadas (mediante a apresentação de relatórios).	0. 100 %	0	
		1. 95% a 99%		
		2. 90% a 94%		
		3. abaixo de 90%		
4	Apontamentos normativos conforme Anexo contratual (XIV - Normas e resoluções aplicáveis) e documentações da equipe, relatórios solicitados e documentação normativa obrigatória.	0. Ausência de apontamentos	0	
		1. 1 apontamento		
		2. 2 apontamentos		
		3. 3 ou mais apontamentos		
5	Serviços solicitados (ordens de serviço) x Serviços (ordens de serviço) não realizados dentro do prazo previsto.	0. 0	0	
		1. 1		
		2. 2 até 3		
		3. superior a 3		
TOTAL DE PONTOS MENSAL				
TOTAL PONTOS			0	
Desempenho		Multa Mensal		
01 a 03 pontos		2% do faturamento do mês		

	04 a 06 pontos	6% do faturamento do mês	
	07 a 12 pontos	10% do faturamento do mês	
	superior a 12 pontos	15% do faturamento do mês	
	MÊS DE REFERÊNCIA:		
	MULTA APLICADA		