

Níveis de serviço para comunicações e de assistência técnica a equipamentos

1. Âmbito

O estipulado neste documento aplica-se aos serviços de comunicações comercializados pela Ar e de assistência técnica aos equipamentos não afetos à prestação dos serviços, como sejam equipamentos fornecidos em modelo de serviço, vendidos ou alugados pela Ar e com serviço de suporte e/ou gestão contratado pelo cliente.

2. Níveis de serviço

2.1. A medição dos níveis de serviço é realizada pelos seguintes parâmetros: (i) Disponibilidade, (ii) Tempo de resolução de incidentes técnicos e (iii) Tempo de resolução de pedidos técnicos.

2.2. Os níveis de serviço para resolução de incidentes e de pedidos técnicos encontram-se segmentados em NS1 e NS2. A proposta base da Ar inclui o nível de serviço NS1.

2.3. Na medição dos níveis de serviço considera-se o seguinte:

a) **Horas Lineares (HL):** Horas consecutivas.

b) **Horário útil:** Período de trabalho diário entre as 9:00 e as 18:00 de segunda-feira a sexta-feira, exceto feriados.

c) **Horas Úteis (HU):** Horas que ocorrem dentro do Horário Útil. Por exemplo, a um intervalo de tempo de 6 HU podem corresponder mais ou menos horas lineares consoante a hora de início do intervalo. Assim se o intervalo se iniciar às 09:30 de terça-feira terminará às 15:30 e terá a duração de 6 horas lineares; mas se se iniciar às 17:00 de terça-feira apenas terminará às 14:00 de quarta-feira e terá uma duração de 21 horas lineares.

d) **Disponibilidade:** percentagem anual de horas operacionais do serviço face ao número de horas potenciais do seu correto funcionamento, depois de descontado o número de horas de indisponibilidade resultantes de interrupções pré-programadas para fins de manutenção da infraestrutura da Ar. As intervenções de manutenção na infraestrutura podem interferir no funcionamento dos serviços e serão realizadas nos seguintes horários: Sábados e Domingos das 00h00 às 08h00, em intervalos de tempo não superiores a 1 hora e nos restantes dias das 04h00 às 08h00, em intervalos de tempo não superiores a 30 minutos.

e) **Tempo de Resolução:** Tempo de resolução para 90% dos incidentes/pedidos de suporte. O apuramento do tempo inicia-se após registo da participação e termina após a resolução do incidente ou pedido. Em circunstâncias em que seja necessária a confirmação do cliente que o incidente está resolvido, não é considerado o tempo de resposta do cliente.

f) **Tempo Máximo de Resolução:** Tempo máximo para a resolução de um incidente/pedido de suporte. O apuramento do tempo inicia-se após registo da participação e termina após a resolução do incidente ou pedido. Em circunstâncias em que seja necessária a confirmação do cliente que o incidente está resolvido, não é considerado o tempo de resposta do cliente.

g) **Prioridade:** Grau de precedência com que um incidente/pedido deve ser resolvido em relação a outros incidentes/pedidos concorrentes. A prioridade é dada pela combinação das variáveis impacto e urgência, sendo utilizada para estabelecer a ordem apropriada de resolução dos incidentes e pedidos, tendo em conta o esforço necessário e os recursos existentes. O cliente determina a prioridade inicial

quando cria o Incidente ou o pedido de acordo com o estipulado nas tabelas abaixo. Após a avaliação inicial do problema/pedido, a prioridade pode ser alterada pela Ar desde que o cliente aprove.

h) **Incidente Grave:** Incidente de prioridade P1 cujo tempo estimado de resolução, mesmo que provisória, ultrapassa o valor do SLA em 4 horas úteis e/ou cuja resolução requeira ajuda externa apreciável. O Cliente será informado quando um incidente é promovido a Incidente Grave.

Os valores dos níveis de serviço abaixo definidos são anuais embora sujeitos a avaliações mensais.

3. Valores dos níveis de serviço para os serviços de comunicações

Disponibilidade dos Acessos: $\geq 99,00\%$. Disponibilidade dos Serviços: (i) Serviços de Voz $\geq 99,99\%$; (ii) MeetIP $\geq 99,97\%$; (iii) Serviços de Dados $\geq 99,99\%$.

Disponibilidade Global: Os valores de disponibilidade dos serviços não incluem os meios de acesso físico ao cliente. Assim, a disponibilidade global, incluindo acesso e plataforma, resulta da multiplicação dos dois valores de disponibilidade.

Resolução dos incidentes e dos pedidos técnicos

		Incidentes		Pedidos	
		NS1	NS2	NS1	NS2
Prioridade P1	Tempo de Resolução	12 HU	4 HL	8 HU	8 HL
	Tempo Máximo de Resolução	16 HU	8 HL	16 HU	16 HL
Prioridade P2	Tempo de Resolução	16 HU	8 HL	12 HU	12 HL
	Tempo Máximo de Resolução	24 HU	16 HL	24 HU	24 HL
Prioridade P3	Tempo de Resolução	24 HU	16 HL	24 HU	24 HL
	Tempo Máximo de Resolução	36 HU	32 HL	40 HU	40 HU

Atribuição da Prioridade aos Incidentes

- Prioridade P1: O serviço do cliente está indisponível.
- Prioridade P2: O serviço do cliente está lento ou com falhas.
- Prioridade P3: Todos os restantes casos.

Atribuição da Prioridade aos Pedidos Técnicos

- Prioridade P1: Tarefas cuja não execução urgente tem um impacto elevado no negócio do cliente.
- Prioridade P2: Tarefas não urgentes cuja não execução tem um impacto elevado no negócio do cliente ou tarefas cuja não execução urgente tem um impacto baixo no negócio do cliente.
- Prioridade P3: Tarefas não urgentes cuja não execução tem um impacto baixo no negócio do cliente
- Prioridade P4: Tarefas que tenham que ser planeadas com o cliente para serem executadas em determinada data e hora, ou que impliquem alteração das condições comerciais. A execução planeada de tarefas requer um agendamento prévio com 16 horas úteis de antecedência.

4. Valores dos níveis de serviço para o serviço de suporte aos equipamentos

Durante o prazo de garantia do equipamento, a Ar apenas assegura o cumprimento das condições de garantia e de suporte prestadas pelo fabricante do equipamento. Em caso de necessidade, o cliente pode recorrer diretamente ao fabricante ou à Ar, não estando incluídas deslocações ou gestão de spares para substituição de equipamento avariado.

O serviço de Suporte contempla a substituição dos equipamentos em caso de avaria e a reposição das configurações nos equipamentos substitutos, podendo o cliente optar por um dos dois modelos de suporte:

(i) **Suporte Return and Replace:** A deslocação ao cliente não está incluída no serviço. O equipamento de substituição é enviado ao cliente por transportadora. O equipamento pode ser expedido assim que o cliente reporta a avaria, ou seja, antes de recebermos o avariado. Se o cliente não enviar o equipamento avariado nos 20 dias seguintes, o mesmo será faturado ao cliente.

(ii) **Suporte On Site:** A deslocação ao cliente está incluída no serviço.

Resolução de Incidentes para o Serviço Return And Replace: Entrega ao Cliente do equipamento substituto até 24HU para contratos NS1 e até 24 HU para contratos NS2, após a comunicação do incidente.

Resolução de Incidentes para o Serviço On Site:

		NS1	NS2
Prioridade P1	Tempo de Resolução	12 HU	10 HL
	Tempo Máximo de Resolução	16 HU	16 HL
Prioridade P2	Tempo de Resolução	16 HU	14 HL
	Tempo Máximo de Resolução	24 HU	24 HL
Prioridade P3	Tempo de Resolução	24 HU	24 HL
	Tempo Máximo de Resolução	36 HU	36 HL

5. Valores dos níveis de serviço para o serviço de gestão de equipamentos

O serviço de gestão de equipamentos contempla a gestão das configurações do equipamento, não incluindo a garantia ou o suporte em caso de avaria.

		Incidentes		Pedidos	
		NS1	NS2	NS1	NS2
Prioridade P1	Tempo de Resolução	5 HU	4 HL	8 HU	8 HL
	Tempo Máximo de Resolução	8 HU	8 HL	16 HU	16 HL
Prioridade P2	Tempo de Resolução	8 HU	8 HL	12 HU	12 HL
	Tempo Máximo de Resolução	16 HU	12 HL	24 HU	24 HL
Prioridade P3	Tempo de Resolução	16 HU	24 HL	24 HU	24 HU
	Tempo Máximo de Resolução	24 HU	48 HL	40 HU	40 HU

Atribuição da Prioridade aos Incidentes

- Prioridade P1: O equipamento está inoperacional e tem um impacto elevado no funcionamento da organização do cliente.
- Prioridade P2: O equipamento está com falhas que não impedem a sua utilização, mas com impacto no funcionamento da organização do cliente.
- Prioridade P3: Todos os restantes casos.

Atribuição da Prioridade aos Pedidos

- Prioridade P1: Tarefas cuja não execução urgente tem um impacto elevado no negócio do cliente.
- Prioridade P2: Tarefas não urgentes cuja não execução tem um impacto elevado no negócio do cliente.
- Prioridade P3: Tarefas não urgentes cuja não execução tem um impacto baixo no negócio do cliente.
- Prioridade P4: Tarefas que tenham que ser planeadas com o cliente para serem executadas em determinada data e hora, ou que impliquem alteração das condições comerciais. A execução planeada de tarefas requer um agendamento prévio com 16 horas úteis de antecedência.