

## ANEXO IV - ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO - SLA E PENALIDADES.

### CONSIDERANDO QUE:

- a) Este anexo é parte integrante e indispensável do CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS E/OU FORNECIMENTO - BH AIRPORT- [Clique aqui para digitar texto.](#), somente podendo ser alterado mediante acordo devidamente assinado pelos representantes legais das Partes.
- b) Que a atividade exercida pela CONTRATANTE é de concessão de serviço público, que seguem padrões de segurança de interesse público nacional e internacional, quaisquer controvérsias atinentes ao presente instrumento deverá sempre prevalecer o interesse na manutenção dos serviços prestados, de acordo com a essencialidade da atividade aeroportuária da Concessão Pública, sendo vedada, de qualquer forma a paralisação dos serviços sem a devida transição para outro prestador, sob pena de incorrer a CONTRATADA nos danos diretos e indiretos ocasionados.
- c) Dada a observação acima, a infração reiterada do Acordo de Nível de Serviço que for comprovadamente declarada proposital ou com intuito de provocar a revisão ou rescisão do Contrato, será passível de acionamento pela CONTRATANTE dos órgãos públicos competentes em caso de prejuízo ou risco à segurança da aviação civil e operações aeroportuárias.
- d) Além dos prazos aqui acordados, a CONTRATADA deverá observar os critérios de qualidade elencados no Contrato de Concessão e nas certificações obtidas pela Concessionária, de forma a não ocasionar, de forma direta ou através dos seus colaboradores, qualquer risco à manutenção ou obtenção de certificação, inclusive, mas não se limitando à Certificação OEA, Entropostagem Industrial e Aduaneira, dentre outras.

As partes estabelecem o seguinte Acordo de Nível de Serviço – SLA:

### I. Para Suporte/Operação de Tecnologia, a CONTRATA deverá observar os seguintes prazos, sob pena das respectivas penalidades:

Classificação	Processos Afetados	Impacto	Tempo Máximo de Solução	Grau de Cumprimento do SLA	Penalidades
Crítica	Processos Críticos	Todos os usuários das áreas de negócio inoperantes: - Sistema/Aplicativo/Solução Crítica Inoperante; - Função Fundamental Inoperante.	2 horas	>= 90%	4% de multa do valor correspondente à medição mensal.
Alta	Processos Críticos	Usuários impactados parcialmente em suas áreas de Negócio: - Sistema/Aplicativo/Solução Crítica parcialmente inoperante; - Lentidão Generalizada; - Operações ou Funções respondendo indevidamente.	8 horas	>= 90%	3% de multa do valor correspondente à medição mensal.
Média	Todos os Processos	Usuários impactados parcialmente impactados: - Sistema/Aplicativo/Solução inoperante, mas com possibilidade de aguardar pela solução sem impacto no negócio; - Paralisação de processos ou atividades não críticas.	36 horas	>= 90%	2% de multa do valor correspondente à medição mensal.
Baixa	Todos os Processos	Usuários impactados parcialmente impactados: - Sistema/Aplicativo/Solução inoperante, mas que possuem solução de contorno ou não prejudicam a atividade imediata do usuário; - Funções ou partes do processo que respondem de forma indevida, mas permitem o andamento dos processos de negócio.	72 horas	>= 90%	1% de multa do valor correspondente à medição mensal.

Nos casos de atraso nos prazos definidos acima, será aplicada a multa respectiva ao descumprimento, de forma cumulativa por cada SLA não atendido, até o limite de 10% (dez por cento) do valor do período da medição. O acompanhamento para fins de medição é por grupo de SLA, e não por cada chamado.

### II. Para o caso de Gerenciamento de Projetos:

- a) O acompanhamento dos Projetos se dará mensalmente através da medição do Índice de Performance da Carteira de Projetos, onde:

$$\text{Índice de Performance} = \frac{\text{Cronograma Realizado}}{\text{Cronograma Planejado}}$$

- b) Sempre que Índice de Performance da Carteira for >=90%, não haverá descontos na medição mensal;

- c)** Para os meses onde o Índice de Performance for  $\geq 80\%$  e  $< 90\%$  haverá desconto de 5% na medição mensal, considerando o valor orçado para as 5.000 horas/ano alocadas para projetos, ou a utilização das 50.000 horas contratadas sob demanda;
- d)** Para os meses onde o Índice de Performance for  $< 80\%$  o desconto na medição mensal referente à gerenciamento de projetos será de 10%.

Em caso de omissões ou dúvidas a respeito do SLA referente a Projetos, a Concessionária, a seu critério, definirá, em consonância com o princípio da boa-fé, e preservando os seus interesses corporativos e cronogramas de finalização dos seus Projetos, os prazos ou metodologia de Nível de Serviço a ser seguida pela Contratada, sendo vedado qualquer ato que prejudique as operações aeroportuárias por parte da Contratada, sob pena de responsabilização pelos danos ocasionados.

Declara a CONTRATADA anuir expressamente com os termos aqui descritos, com a validade de como se no Contrato transcritos estivessem.