**Anexo III**

**SLAs, NÍVEIS DE SERVIÇO E PENALIDADES POR INCUMPRIMENTO**

O Prestador, no âmbito da prestação de serviços contratada, compromete-se ao cumprimento dos seguintes níveis de serviços:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | URGÊNCIAS  (Urgent) | DIÁRIAS  (Daily) | GRANDES  (Renewals) |
| Quantidades | Até 1000 cartões | Até 3000 cartões encomenda | Mais de 15.000 |
| Prazo de entrega | 3 horas | Dia D+2 | Carta de requisitos: D+1  Cartão: 3 semanas |
| Garantia de entregas (por dia útil) |  | 3.000 cartões | 7.500 cartões |
| Dimensão de cada ficheiro | Até 1.000 cartões | Até 3.000 | Até 5.000 |
| Hora de referência de receção do ficheiro | Das 6h às 17h | Até às 6h | Até às 6h |
| Hora de entrega do cartão personalizado (dias úteis) | Das 9h às 20h | A partir das 18h | A partir das 18h |
| Penalidades | | | |
| Penalização por incumprimento | 5% do custo de personalização por hora de atraso (até 100%) | 5% do custo de personalização por hora de atraso (até 100%) | 5% do custo de personalização por hora de atraso (até 100%) |
| **Penalização por Incident Management:** Crítico: 5% do custo de produção para cada dia de atraso do calendário; Normal: 5% do custo de produção para cada dia útil de atraso; Lowl: 5% do custo de produção por cada semana de atraso | | | |