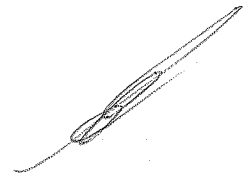


ANEXO I





ACORDOS DE NÍVEIS DE SERVIÇOS (ANS) MÍNIMOS

Tipo de falha ou necessidade de reparo	Início Atendimento	Solução com restabelecimento dos serviços
1 - Atendimento suporte TI (PC, Impressoras, Totens, Despacho de Bagagens de Autoatendimento, etc.)	até 30 minutos	até 120 minutos
2 - Link's de comunicação responsáveis pela operacionalidade dos sistemas CUPPS, CUSS e DCS das Companhias Aéreas	até 60 minutos	até 360 minutos
3 - Serviços de acesso aos DCS das Companhias Aéreas (Softwares, Servidores, Switches, etc.)	até 60 minutos	até 240 minutos
4 - Troca de Suprimentos (tonner, papel, bag tag, etc.)	até 30 minutos	até 120 minutos