

ANEXO IX – INDICADORES DE NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS

1. DEFINIÇÃO

- 1.1. Os Indicadores de Níveis Mínimos de Serviço (INMS) são parâmetros de qualidade objetivos e mensuráveis definidos a partir de aspectos relevantes aos serviços. São atribuídos indicadores para esses parâmetros de acordo com os resultados esperados com esta contratação, para os quais são estabelecidas metas quantificáveis, aferidas sistematicamente e que deverão ser atendidos pela CONTRATADA.
- 1.2. Para permitir que a gestão contratual esteja alinhada com a gestão da qualidade dos serviços prestados, foram estabelecidos níveis de serviço e indicadores de desempenho mínimos para a execução dos serviços contratados. Assim, os resultados serão medidos baseados em indicadores vinculados a fórmulas de cálculo específicas, apurados temporalmente e continuamente monitorados, objetivando o cumprimento das metas estabelecidas. Este conceito vincula-se ao novo modelo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação na Administração Pública Federal, no qual os serviços serão remunerados considerando parâmetros de qualidade e entrega efetiva de resultados.
- 1.3. Os atendimentos aos usuários de TIC estão definidos em um Catálogo de Serviços, presente no **ENCARTE VIII - Catálogo de Serviços**. No Catálogo de Serviços estão relacionadas as categorias de requisições ou solicitações de serviços que os usuários de Tecnologia da Informação podem fazer ao atendimento.
- 1.4. O atendimento deverá ser realizado obedecendo aos Níveis Mínimos de Serviço, e, caso não obedecerem, serão aplicadas as glosas correspondentes. Os dados necessários para o cálculo dos indicadores de nível de serviço serão obtidos diretamente do sistema de gestão de chamados ou em outra solução apontada pela CONTRATANTE.

Tabela 1: Indicadores de Níveis Mínimos de Serviços

	CRITICIDADE	INDICADOR	Índice de chamados resolvidos em até 3 (três) horas do recebimento
1	Altíssima	DESCRIÇÃO	A CONTRATADA deverá resolver 100% dos chamados em até 3 horas úteis contado a partir do momento de sua abertura.
		PERIODICIDADE	Mensal
		INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Ferramenta de Gestão de chamados



INDICADORES DE NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS
Contratação de Serviços de Suporte Técnico e Atendimento de TIC à usuários

		FÓRMULA DE CÁLCULO /AFERIÇÃO	(Total de chamados resolvidos em até 3 horas / Total de chamados abertos) x 100
		UNIDADE DE MEDIDA	%
		META	= 100%
		GLOSA	0,5% (meio por cento) do valor mensal do Contrato por cada ponto percentual abaixo da meta.
2	CRITICIDADE	INDICADOR	Índice de chamados resolvidos em até 4 (quatro) horas do recebimento
	Alta	DESCRIÇÃO	A CONTRATADA deverá resolver 100% dos chamados em até 4 horas úteis contado a partir do momento de sua abertura.
		PERIODICIDADE	Mensal
		INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Ferramenta de Gestão de chamados
		FÓRMULA DE CÁLCULO /AFERIÇÃO	(Total de chamados resolvidos em até 4 horas / Total de chamados abertos) x 100
		UNIDADE DE MEDIDA	%
		META	= 100%
GLOSA	0,5% (meio por cento) do valor mensal do Contrato por cada ponto percentual abaixo da meta.		
3	CRITICIDADE	INDICADOR	Índice de chamados resolvidos em até 8 (oito) horas do recebimento
	Média	DESCRIÇÃO	A CONTRATADA deverá resolver 100% dos chamados em até 8 horas úteis contado a partir do momento de sua abertura.
		PERIODICIDADE	Mensal
		INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Ferramenta de Gestão de chamados
		FÓRMULA DE CÁLCULO /AFERIÇÃO	(Total de chamados resolvidos em até 8 horas / Total de chamados abertos) x 100
		UNIDADE DE MEDIDA	%
		META	= 100%
GLOSA	1% (um por cento) do valor mensal do Contrato por cada ponto percentual abaixo da meta.		
4	CRITICIDADE	INDICADOR	Índice de chamados resolvidos em até 16 (dezesesseis) horas do recebimento
	Baixa	DESCRIÇÃO	A CONTRATADA deverá resolver 100% dos chamados em até 16 horas úteis contado a partir do momento de sua abertura.
		PERIODICIDADE	Mensal
		INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Ferramenta de Gestão de chamados
		FÓRMULA DE CÁLCULO /AFERIÇÃO	(Total de chamados resolvidos em até 16 horas / Total de chamados abertos) x 100
		UNIDADE DE MEDIDA	%
		META	= 100%



INDICADORES DE NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS
Contratação de Serviços de Suporte Técnico e Atendimento de TIC à usuários

	GLOSA	1,5% (um e meio por cento) do valor mensal do Contrato por cada ponto percentual abaixo da meta.
5	INDICADOR	Índice de início de atendimento de chamados em até 10 (dez) minutos
	DESCRIÇÃO	A CONTRATADA deverá iniciar o atendimento em um tempo máximo de até 10 minutos dos chamados abertos, contados a partir do registro do chamado no sistema.
	PERIODICIDADE	Mensal
	INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Ferramenta de Gestão de chamados
	FÓRMULA DE CÁLCULO /AFERIÇÃO	$(\text{Total de chamados iniciados em até 10 minutos} / \text{Total de chamados}) \times 100$
	UNIDADE DE MEDIDA	%
	META	=100%
GLOSA	0,5% (meio por cento) do valor mensal do Contrato por cada ponto percentual abaixo da meta.	
6	INDICADOR	Índice de satisfação do usuário
	DESCRIÇÃO	Medir o índice de satisfação do usuário pelos serviços prestados.
	PERIODICIDADE	Mensal
	INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Ferramenta de Gestão de chamados
	FÓRMULA DE CÁLCULO /AFERIÇÃO	Total de respostas da pesquisa de satisfação que consideraram o serviço prestado como ótimo ou bom / total de respostas da pesquisa de satisfação.
	UNIDADE DE MEDIDA	%
	META	>=70%
GLOSA	0,5% (meio por cento) do valor mensal do contrato por não alcance da meta.	
7	INDICADOR	Índice de ligações com tempo médio de espera de até 40 (quarenta) segundos
	DESCRIÇÃO	A CONTRATADA deverá atender as ligações telefônicas em um tempo máximo de até 40 segundos.
	PERIODICIDADE	Mensal
	INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	URA
	FÓRMULA DE CÁLCULO /AFERIÇÃO	$(\text{Total de ligações com até 40 segundos de espera} / \text{Total de ligações}) \times 100$
	UNIDADE DE MEDIDA	%
	META	=100%
GLOSA	0,5% (meio por cento) do valor mensal do Contrato por cada ponto percentual abaixo da meta.	

1.5. As glosas previstas na Tabela 1 serão calculadas por item avaliado, aplicados



INDICADORES DE NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS
Contratação de Serviços de Suporte Técnico e Atendimento de TIC à usuários

cumulativamente para cada item avaliado.

1.6. Além dos indicadores da Tabela 1 acima, serão aplicadas glosas em função do descumprimento dos Termos de Serviço definidos na Tabela 2 abaixo, sendo as ocorrências apuradas no interstício de um mês.

Tabela 2: Termos de Serviços

ITEM	DESCRIÇÃO	REFERÊNCIA	GLOSA
TS1	Permitir a presença de profissional sem crachá nos locais onde há prestação de serviço para o CONTRATANTE, após reincidência formalmente notificada.	Por ocorrência	0,3% (três décimos por cento) do valor mensal do Contrato
TS2	Suspender ou interromper, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados.	Por ocorrência	0,5% (meio por cento) do valor mensal do Contrato
TS3	Finalizar a requisição de serviço ou incidente sem a anuência do Solicitante ou sem que o mesmo tenha sido solucionado, ou deixar de realizar os testes para aferir a efetiva resolução.	Por ocorrência	0,3% (três décimos por cento) do valor mensal do Contrato
TS4	Fraudar, manipular ou descaracterizar indicadores/metras de níveis de serviço e de desempenho por quaisquer subterfúgios.	Por ocorrência de Indicador manipulado	0,5% (meio por cento) do valor mensal do Contrato
TS5	Manter profissionais sem formação ou sem a qualificação exigida para executar os serviços contratados.	Por dia, para cada profissional	0,3% (três décimos por cento) do valor mensal do Contrato
TS6	Alocar profissional sem capacidade técnica necessária ao pleno atendimento do objeto contratado ou sem atender às qualificações exigidas no contrato, ainda que em casos de substituição temporária.	Por ocorrência	0,5% (meio por cento) do valor mensal do Contrato
TS7	Causar qualquer indisponibilidade dos serviços do CONTRATANTE por motivo de imperícia na execução das atividades contratuais.	Por ocorrência	0,3% (três décimos por cento) do valor mensal do Contrato
TS8	Causar qualquer dano aos equipamentos do contratante por motivo de imperícia na execução das atividades contratuais.	Por ocorrência	0,3% (três décimos por cento) do valor mensal do Contrato
TS9	Recusar-se a executar serviço relacionado ao objeto do contrato, determinado pela fiscalização, por serviço.	Por ocorrência	0,5% (meio por cento) do valor mensal do Contrato
TS10	Utilizar indevidamente os recursos de TI (acessos indevidos, utilização para fins particulares, etc.) ou utilizar equipamento particular, salvo em situação excepcional e devidamente autorizado pelo CONTRATANTE.	Por ocorrência	0,3% (três décimos por cento) do valor mensal do Contrato
TS11	Incluir, excluir ou alterar regras dos dispositivos de segurança sem autorização do gestor de TI, ou contrariando as políticas de segurança do CONTRATANTE.	Por ocorrência	0,5% (meio por cento) do valor mensal do Contrato
TS12	Deixar de comunicar o contratante da substituição de profissionais responsáveis pela execução dos serviços objeto desta Contratação.	Por ocorrência	0,3% (três décimos por cento) do valor mensal do Contrato
TS13	Deixar de apresentar os relatórios consolidados para a fiscalização contratual, conforme exigências do Termo de Referência, dentro do prazo de cinco dias úteis.	Por ocorrência	0,3% (três décimos por cento) do valor mensal do Contrato
TS14	Deixar de comunicar a realização de mudança programada que poderá gerar indisponibilidade em sistemas ou serviços.	Por ocorrência	0,3% (três décimos por cento) do valor mensal do Contrato
TS15	Deixar de participar de reunião solicitada e previamente agendada com a equipe de gestão de TI do CONTRATANTE.	Por ocorrência	0,3% (três décimos por cento) do valor mensal do Contrato



INDICADORES DE NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS
Contratação de Serviços de Suporte Técnico e Atendimento de TIC à usuários

TS16	Deixar de retirar profissional que se conduza de modo inconveniente, que não respeite as normas do CONTRATANTE ou que não atenda às necessidades, em no máximo 24 horas após a notificação formal.	Por ocorrência	0,5% (meio por cento) do valor mensal do Contrato
TS17	Deixar de zelar pelas máquinas, equipamentos e instalações do CONTRATANTE utilizados pela CONTRATADA.	Por ocorrência	0,3% (três décimos por cento) do valor mensal do Contrato
TS18	Interromper unilateralmente a prestação de serviços sem que haja evento de força maior que o justifique.	Por dia de interrupção	0,5% (meio por cento) do valor mensal do Contrato
TS19	Perder dados ou informações corporativas por erros na operação devidamente comprovados.	Por ocorrência	0,3% (três décimos por cento) do valor mensal do Contrato
TS20	Deixar de cumprir qualquer outra obrigação estabelecida no edital e não prevista nesta tabela, de forma recorrente, após formalmente notificada pelo CONTRATANTE	Por ocorrência	0,3% (três décimos por cento) do valor mensal do Contrato
TS21	Deixar de cumprir ou de implantar as Políticas de Segurança e de Continuidade de Negócios de TI.	Por ocorrência	0,3% (três décimos por cento) do valor mensal do Contrato
TS22	Deixar de planejar e instalar nos equipamentos e sistemas as atualizações e patches de segurança disponibilizados pelos fabricantes e distribuidores.	Por ocorrência	0,3% (três décimos por cento) do valor mensal do Contrato
TS23	Deixar de apresentar relatórios, levantamentos e inventários no prazo determinado pela CONTRATANTE.	Por ocorrência	0,3% (três décimos por cento) do valor mensal do Contrato
TS24	Deixar de produzir ou de manter atualizadas as rotinas e scripts da Base de Dados de Conhecimentos.	Por ocorrência	0,3% (três décimos por cento) do valor mensal do Contrato
TS25	Deixar de notificar incidentes repetitivos, quer tenham sido conhecidos através do monitoramento ou por notificações de usuários para a CONTRATANTE.	Por ocorrência	0,3% (três décimos por cento) do valor mensal do Contrato
TS26	Deixar de analisar a viabilidade e o impacto da instalação de novas soluções e correções.	Por ocorrência	0,3% (três décimos por cento) do valor mensal do Contrato
TS27	Deixar de aplicar as políticas de controle de acesso e de gestão da Identidade de usuários de TI.	Por ocorrência	0,3% (três décimos por cento) do valor mensal do Contrato
TS28	Deixar de documentar todas as ocorrências (incidentes, requisições, mudanças, problemas, disponibilidades) na Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI.	Por ocorrência	0,3% (três décimos por cento) do valor mensal do Contrato
TS29	Não atualizar e parametrizar o Sistema de Gestão de Chamados de acordo com as exigências deste Termo de Referência dentro do período de estabilização (90 dias).	Por dia de atraso	0,3% (três por cento) do valor mensal do Contrato
TS30	Não disponibilizar técnicos de Suporte Técnico de TIC em quantidade suficiente para atendimento das demandas relacionadas a Eventos.	Por dia e/ou período para cada profissional insuficiente	0,5% (meio por cento) do valor mensal do Contrato

1.7. As glosas previstas para o não atendimento dos indicadores de “Níveis Mínimos de Serviço” serão aplicadas conforme previsto na Tabela 1 e as por descumprimento dos “Termos de Serviços” serão aplicadas conforme previsto na Tabela 2, independentemente das demais sanções administrativas previstas por descumprimento de obrigações contratuais definidas neste Termo de Referência.

1.8. As glosas serão aplicadas sem prejuízo de outras sanções administrativas por



INDICADORES DE NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS
Contratação de Serviços de Suporte Técnico e Atendimento de TIC à usuários

descumprimento de obrigações contratuais, e estão incluídas no limite máximo de 30% do pagamento mensal à CONTRATADA.