

ANEXO III NÍVEIS DE SERVIÇOS

1. FINALIDADE

- 1.1. Este documento descreve os Níveis de Serviço entre o CONTRATANTE e o CONTRATADO no que concerne à realização das atividades que constituem o objeto da presente contratação.
- 1.2. Os níveis de serviço são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos entre o CONTRATANTE e o CONTRATADO com a finalidade de aferir e avaliar diversos indicadores relacionados com os serviços contratados, conforme tabelas apresentadas nos **Anexos III-A e III-B**.
- 1.3. Nos níveis de serviço estão definidos: a maneira pela qual estes fatores serão avaliados; o nível aceitável; e os descontos a serem aplicados na fatura mensal, quando o serviço prestado não alcançar o nível esperado.
- 1.4. Os primeiros 60 (sessenta) dias após o início da execução dos serviços serão considerados como período de estabilização e de ajustes específicos, durante o qual as metas definidas poderão ser flexibilizadas por acordo das partes.

2. CONSIDERAÇÕES GERAIS

- 2.1. O CONTRATANTE avaliará os serviços contratados, por meio da avaliação dos artefatos entregues pelo CONTRATADO.
- 2.2. A cada 6 (seis) meses de vigência do Contrato, o CONTRATANTE e o CONTRATADO poderão revalidar os valores de referência dos indicadores de nível de serviço, com vistas à melhoria dos serviços contratados, podendo haver alteração dos níveis mínimos aceitáveis.
- 2.3. A cada 6 (seis) meses de vigência do Contrato, o CONTRATANTE e o CONTRATADO poderão avaliar a necessidade de inclusão / alteração / exclusão de indicadores, com vistas à melhoria do gerenciamento dos serviços contratados.
- 2.4. As alterações no Nível de Serviço serão formalmente celebradas por meio de termo aditivo, desde que comprovado o aumento dos encargos do CONTRATADO, resguardada a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro do Contrato.
- 2.5. No caso de alteração do Nível de Serviço vigente, o CONTRATADO deverá se adaptar no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, a partir da comunicação formal emitida pelo CONTRATANTE, adotando-o em todos os novos serviços contratados a partir de então, segundo a conveniência do CONTRATANTE, não sendo admitido, em nenhuma hipótese, o repasse de custos desta adaptação para o CONTRATANTE.
- 2.6. O dimensionamento da equipe para execução adequada dos serviços será de responsabilidade do CONTRATADO, devendo ser suficiente para o cumprimento integral dos níveis mínimos de serviço exigidos neste Anexo.
- 2.7. O valor total das penalidades aplicadas a um mesmo mês estará limitado ao valor total do serviço no mês.
- 2.8. A apuração será sempre realizada com base nos dados do mês de referência do relatório gerencial.

3. PRAZO DE AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS ENTREGUES

- 3.1. O tempo mínimo para avaliação do serviço, pelo CONTRATANTE, será de 5 (cinco) dias úteis.
- 3.2. Caso o CONTRATANTE não emita o aceite ou a devolução para determinada entrega dentro dos prazos indicados anteriormente, o Gestor do Contrato poderá providenciar o respectivo pagamento ao CONTRATADO, desde que as métricas (tamanho, prazo, custo) iniciais não tenham sofrido alterações.

ANEXO III-A

INDICADORES DE NÍVEL DE SERVIÇO DO ITEM 1 DO OBJETO DA CONTRATAÇÃO

1. INDICADORES DE NÍVEL DE SERVIÇO DE GERENCIAMENTO DE INCIDENTES

| 1.1. Índice de início da classificação de incidentes | | |
|--|--|--|
| ITEM | DESCRIÇÃO | |
| Finalidade | Medir se o tempo de início de classificação de incidentes está de acordo com o prazo máximo de entrega definido no item 2.7 do Anexo II-A . O tempo de início de classificação corresponde a Data, Hora e Minuto de Início da Classificação do Incidente menos a Data, Hora e Minuto de Abertura do Incidente. | |
| Mecanismo de Cálculo | $\frac{\text{(Total de incidentes registrados no mês de referência menos Total de incidentes com tempo de início de classificação superior a 5 (cinco) minutos)}}{\text{Total de incidentes registrados no mês de referência}} \times 100$ | |
| Nível Aceitável | Maior ou igual 90% (noventa por cento) | |
| Nível Esperado | Maior ou igual 95% (noventa e cinco por cento) | |
| Faixas de ajuste no pagamento | Nível Alcançado | Desconto no valor mensal |
| | Menor que 95% (noventa e cinco por cento) e maior ou igual a 94% (noventa e quatro por cento) | 0,25% (vinte e cinco centésimos por cento) |
| | Menor que 94 (noventa e quatro por cento) e maior ou igual a 92% (noventa e dois por cento) | 0,50% (cinquenta centésimos por cento) |
| | Menor que 92% (noventa e dois por cento) e maior ou igual a 90% (noventa por cento) | 0,75% (setenta e cinco centésimos por cento) |
| | Menor que 90% (noventa por cento) | 1,0% (um por cento) |

| 1.2. Prazo de entrega do Relatório Gerencial de Incidentes resolvidos | | |
|---|--|--|
| ITEM | DESCRIÇÃO | |
| Finalidade | Medir se o Relatório Gerencial de Incidentes resolvidos está sendo concluído dentro do prazo máximo de entrega definido no item 2.7 do Anexo II-A . | |
| Mecanismo de Cálculo | Data e Hora da entrega do relatório menos a Data e Hora da solicitação do relatório. | |
| Nível Aceitável | 5 (cinco) horas corridas. | |
| Nível Esperado | 3 (três) horas corridas. | |
| Faixas de ajuste no pagamento | Nível Alcançado | Desconto no Pagamento Mensal |
| | Maior que 3 (três) horas corridas e menor ou igual a 4 (quatro) horas corridas | 0,25% (vinte e cinco centésimos por cento) |
| | Maior que 4 (quatro) horas corridas e menor ou igual a 5 (cinco) horas corridas | 0,38% (trinta e oito centésimos por cento) |
| | Maior que 5 (cinco) horas corridas | 0,50% (cinquenta centésimos por cento) |

| 1.3. Índice de Incidentes fechados | |
|------------------------------------|---|
| ITEM | DESCRIÇÃO |
| Finalidade | Medir e garantir a resolução e encerramento de incidentes registrados. |
| Mecanismo de Cálculo | $\frac{\text{Total de incidentes fechados no mês de referência}}{\text{(Total de incidentes registrados no mês de referência mais Total de incidentes que permaneceram abertos no final do mês de referência)}} \times 100$ |

| 1.3. Índice de Incidentes fechados | | |
|--------------------------------------|--|--|
| Nível Aceitável | Maior ou igual a 94% (noventa e quatro por cento) | |
| Nível Esperado | Maior ou igual 98% (noventa e oito por cento) | |
| Faixas de ajuste no pagamento | Nível Alcançado | Desconto no pagamento mensal |
| | Menor que 98% (noventa e oito por cento) e maior ou igual a 97% (noventa e sete por cento) | 0,13% (treze centésimos por cento) |
| | Menor que 97 (noventa e sete por cento) e maior ou igual a 96% (noventa e seis por cento) | 0,25% (vinte e cinco centésimos por cento) |
| | Menor que 96% (noventa e seis por cento) e maior ou igual a 94% (noventa e quatro por cento) | 0,38% (trinta e oito centésimos por cento) |
| | Menor que 94% (noventa e quatro por cento) | 0,50% (cinquenta centésimos por cento) |

| 1.4. Índice de incidentes de prioridade Alta resolvidos no prazo | | |
|--|--|---|
| ITEM | DESCRIÇÃO | |
| Finalidade | Medir e garantir que os incidentes de prioridade Alta estão sendo resolvidos dentro do prazo máximo de entrega definido no item 2.7 do Anexo II-A . O tempo de resolução corresponde a (Data, Hora e Minuto da Resolução do Incidente) menos (Data, Hora e Minuto da Abertura do Incidente) menos (o tempo de inatividade ¹). | |
| Mecanismo de Cálculo | $\frac{\text{(Total de incidentes de prioridade Alta registrados no mês de referência menos Total de incidentes de prioridade Alta com tempo de resolução superior a 50 (cinquenta) minutos)}}{\text{Total de incidentes de prioridade Alta registrados no mês de referência}} \times 100$ | |
| Nível Aceitável | Maior ou igual a 94% (noventa e quatro por cento) | |
| Nível Esperado | Maior ou igual 98% (noventa e oito por cento) | |
| Faixas de ajuste no pagamento | Tempo de Atendimento | Desconto no pagamento mensal |
| | Menor que 98% (noventa e oito por cento) e maior ou igual a 97% (noventa e sete por cento) | 0,5% (cinco décimos por cento) |
| | Menor que 97% (noventa e sete por cento) e maior ou igual a 96% (noventa e seis por cento) | 1,0% (um por cento) |
| | Menor que 96% (noventa e seis por cento) e maior ou igual a 94% (noventa e quatro por cento) | 1,5% (um inteiro e cinco décimos por cento) |
| | Menor que 94% (noventa e quatro por cento) | 2,0 (dois por cento) |

| 1.5. Índice de incidentes de prioridade Média e Baixa resolvidos no prazo | | |
|---|---|--|
| ITEM | DESCRIÇÃO | |
| Finalidade | Medir e garantir que os incidentes de prioridade Média e Baixa estão sendo resolvidos dentro do prazo máximo de entrega definido no item 2.7 do Anexo II-A . O tempo de resolução corresponde a (Data, Hora e Minuto da Resolução do Incidente) menos (Data, Hora e Minuto da Abertura do Incidente) menos (o tempo de inatividade ¹). | |

¹ O tempo de inatividade refere-se ao tempo em que o incidente ficou aguardando alguma informação ou ação por parte do solicitante.

| 1.5. Índice de incidentes de prioridade Média e Baixa resolvidos no prazo | | |
|---|--|---|
| Mecanismo de Cálculo | $\frac{\text{Total de incidentes de prioridade Média e Baixa registrados no mês de referência} - \text{Total de incidentes de prioridade Média e Baixa com tempo de resolução superior a 70 (setenta) minutos}}{\text{Total de incidentes de prioridade Média e Baixa registrados no mês de referência}} \times 100$ | |
| Nível Aceitável | Maior ou igual a 90% (noventa por cento) | |
| Nível Esperado | Maior ou igual 95% (noventa e cinco por cento) | |
| Faixas de ajuste no pagamento | Tempo de Atendimento | Desconto no pagamento mensal |
| | Menor que 95% (noventa e cinco por cento) e maior ou igual a 93% (noventa e três por cento) | 0,38% (trinta e oito centésimos por cento) |
| | Menor que 93% (noventa e três por cento) e maior ou igual a 91% (noventa e um por cento) | 0,75% (setenta e cinco centésimos por cento) |
| | Menor que 91% (noventa e um por cento) e maior ou igual a 90% (noventa por cento) | 1,13% (um inteiro e treze centésimos por cento) |
| | Menor que 90% (noventa por cento) | 1,5% (um inteiro e cinco décimos por cento) |

| 1.6. Índice de Incidentes reabertos | | |
|--------------------------------------|--|--|
| ITEM | DESCRIÇÃO | |
| Finalidade | Garantir a qualidade no atendimento dos Incidentes medindo a quantidade de incidentes reabertos por motivos de Erros ou Execução Incompleta. | |
| Mecanismo de Cálculo | $\frac{\text{Total de Incidentes reabertos no mês de referência}}{\text{Total de incidentes registrados no mês de referência} - \text{Total de incidentes que permaneceram abertos no final do mês de referência}} \times 100$ | |
| Nível Aceitável | 5% (cinco por cento) | |
| Nível Esperado | 0% (zero por cento) | |
| Faixas de ajuste no pagamento | Nível Alcançado | Desconto no pagamento mensal |
| | Maior que 0% (zero por cento) e menor ou igual a 2% (dois por cento) | 0,25% (vinte e cinco centésimos por cento) |
| | Maior que 2% (dois por cento) e menor ou igual a 4% (quatro por cento) | 0,50% (cinquenta centésimos por cento) |
| | Maior que 4% (quatro por cento) e menor ou igual a 5% (cinco por cento) | 0,75% (setenta e cinco centésimos por cento) |
| | Maior que 5% (cinco por cento) | 1,0% (um por cento) |

| 1.7. Índice de qualidade das informações | |
|--|---|
| ITEM | DESCRIÇÃO |
| Finalidade | Medição da qualidade das informações preenchidas nos incidentes. |
| Mecanismo de Cálculo | $\frac{\text{Total de incidentes no mês de referência que tiveram solicitação de ajuste em alguma informação}}{\text{Total de incidentes registrados no mês de referência}} \times 100$ |
| Nível Aceitável | Menor ou igual a 10% |
| Nível Esperado | Menor ou igual a 2% |

| 1.7. Índice de qualidade das informações | | |
|---|-------------------------------------|--|
| Faixas de ajuste no pagamento | Nível Alcançado | Desconto no pagamento mensal |
| | Maior que 2% e menor ou igual a 5% | 0,25% (vinte e cinco centésimos por cento) |
| | Maior que 5% e menor ou igual a 8% | 0,50% (cinquenta centésimos por cento) |
| | Maior que 8% e menor ou igual a 10% | 0,75% (setenta e cinco centésimos por cento) |
| | Maior que 10% | 1,0% (um por cento) |

| 1.8. Perda de prazo de emissão dos Relatórios Diários | | |
|--|---|--|
| ITEM | DESCRIÇÃO | |
| Finalidade | Medir e garantir que os Relatórios Diários (de Incidentes e de Serviços Críticos) não estão sendo entregues fora do prazo máximo de entrega definido no item 2.7 do Anexo II-A . | |
| Mecanismo de Cálculo | Quantidade de relatórios diários entregues fora do prazo máximo de entrega no mês de referência. | |
| Nível Aceitável | 10 (dez) relatórios. | |
| Nível Esperado | 0 (zero) relatório. | |
| Faixas de ajuste no pagamento | Nível Alcançado | Desconto no Pagamento Mensal |
| | Até 3 (três) relatórios | 0,13% (treze centésimos por cento) |
| | Maior que 3 (três) e menor ou igual a 6 (seis) relatórios | 0,25% (vinte e cinco centésimos por cento) |
| | Maior que 6 (seis) e menor ou igual a 10 (dez) relatórios | 0,38% (trinta e oito centésimos por cento) |
| | Maior que 10 (dez) relatórios | 0,50% (cinquenta centésimos por cento) |

| 1.9. Perda de prazo de emissão dos Relatórios Mensais | | |
|--|---|--|
| ITEM | DESCRIÇÃO | |
| Finalidade | Medir e garantir que os Relatórios Mensais (de Incidentes, de Gestão de Incidentes e Gerencial de Incidentes) não estão sendo entregues fora do prazo máximo de entrega definido no item 2.7 do Anexo II-A . | |
| Mecanismo de Cálculo | Quantidade de dias de atraso na entrega dos relatórios mensais do mês de referência. | |
| Nível Aceitável | 20 (vinte) dias. | |
| Nível Esperado | 0 (zero) dia. | |
| Faixas de ajuste no pagamento | Nível Alcançado | Desconto no Pagamento Mensal |
| | Até 7 (sete) dias | 0,13% (treze centésimos por cento) |
| | Maior que 7 (sete) e menor ou igual a 14 (quatorze) dias | 0,25% (vinte e cinco centésimos por cento) |
| | Maior que 14 (quatorze) e menor ou igual a 20 (vinte) dias | 0,38% (trinta e oito centésimos por cento) |
| | Maior que 20 (vinte) dias | 0,50% (cinquenta centésimos por cento) |

| 1.10. Índice de satisfação do cliente. | |
|---|---|
| ITEM | DESCRIÇÃO |
| Finalidade | Garantir a satisfação do cliente (usuário final) através da aplicação de pesquisa de satisfação para medir a qualidade do atendimento dos Incidentes. |

| 1.10. Índice de satisfação do cliente. | | |
|---|--|--|
| Mecanismo de Cálculo | $\frac{\text{Média simples do resultado final das notas obtidas}}{\text{Máximo de pontos alcançáveis}} \times 100$ | |
| Nível Aceitável | 75% (setenta e cinco por cento) | |
| Nível Esperado | 80% (oitenta por cento) | |
| Faixas de ajuste no pagamento | Nível Alcançado | Desconto no pagamento mensal |
| | Menor que 80% (oitenta por cento) e maior ou igual a 78% (setenta e oito por cento) | 0,25% (vinte e cinco centésimos por cento) |
| | Menor que 78% (setenta e oito por cento) e maior ou igual a 76% (setenta e seis por cento) | 0,50% (cinquenta centésimos por cento) |
| | Menor que 76% (setenta e seis por cento) e maior ou igual a 75% (setenta e cinco por cento) | 0,75% (setenta e cinco centésimos por cento) |
| | Menor que 75% (setenta e cinco por cento) | 1,0% (um por cento) |

| 1.11. Índice documentos publicados na base de conhecimento. | | |
|--|---|--|
| ITEM | DESCRIÇÃO | |
| Finalidade | Garantir a qualidade dos documentos enviados pelo gerenciamento de incidentes para publicação na base de conhecimento. | |
| Mecanismo de Cálculo | $\frac{\text{Total de documentos enviados no mês de referência pelo gerenciamento de incidentes e publicados na base de conhecimento}}{\text{Total de documentos submetidos no mês de referência pelo gerenciamento de incidentes para a publicação na base de conhecimento}} \times 100$ | |
| Nível Aceitável | 95% (noventa e cinco por cento) | |
| Nível Esperado | 100% (cem por cento) | |
| Faixas de ajuste no pagamento | Nível Alcançado | Desconto no pagamento mensal |
| | Menor que 100% (cem por cento) e maior ou igual a 98% (noventa e oito por cento) | 0,13% (treze centésimos por cento) |
| | Menor que 98% (noventa e oito por cento) e maior ou igual a 97% (noventa e sete por cento) | 0,25% (vinte e cinco centésimos por cento) |
| | Menor que 97% (noventa e sete por cento) e maior ou igual a 95% (noventa e cinco por cento) | 0,38% (trinta e oito centésimos por cento) |
| | Menor que 95% (noventa e cinco por cento) | 0,50% (cinquenta centésimos por cento) |

2. INDICADORES DE NÍVEL DE SERVIÇO DE GERENCIAMENTO DE PROBLEMAS

| 2.1. Incidentes associados a problemas | | |
|--|---|--|
| ITEM | DESCRIÇÃO | |
| Finalidade | Medição da efetividade do gerenciamento de problemas em relação aos incidentes | |
| Mecanismo de Cálculo | $\frac{\text{Quantidade de incidentes do mês corrente associados a problema}}{\text{Total de incidentes do mês corrente}} \times 100$ | |
| Nível Aceitável | Maior ou igual a 20% (vinte por cento) | |
| Nível Esperado | Maior ou igual a 50% (cinquenta por cento) | |
| Faixas de ajuste no pagamento | Nível Alcançado | Desconto no pagamento mensal |
| | Menor que 50% (cinquenta por cento) e maior ou igual a 40% (quarenta por cento) | 0,25% (vinte e cinco centésimos por cento) |
| | Menor que 40% (quarenta por cento) e maior ou igual a 30% (trinta por cento) | 0,50% (cinquenta centésimos por cento) |
| | Menor que 30% (trinta por cento) e maior ou igual a 20% (vinte por cento) | 0,75% (setenta e cinco centésimos por cento) |
| | Menor que 20% (vinte por cento) | 1,0% (um por cento) |

| 2.2. Índice de problemas fechados | | |
|--------------------------------------|---|---|
| ITEM | DESCRIÇÃO | |
| Finalidade | Garantir que o portfólio de problemas não cresça indiscriminadamente | |
| Mecanismo de Cálculo | $\frac{\text{Quantidade de problemas fechados no mês de referência}}{\text{(Quantidade de problemas registrados no mês de referência mais Quantidade de problemas que permaneceram abertos no final do mês de referência)}} \times 100$ | |
| Nível Aceitável | Maior ou igual a 15 % (quinze por cento) | |
| Nível Esperado | Maior ou igual 75 % (setenta e cinco por cento) | |
| Faixas de ajuste no pagamento | Nível Alcançado | Desconto no pagamento mensal |
| | Menor que 75% (setenta e cinco por cento) e maior ou igual a 55% (cinquenta e cinco por cento) | 0,38% (trinta e oito centésimos por cento) |
| | Menor que 55% (cinquenta e cinco por cento) e maior ou igual a 35% (trinta e cinco por cento) | 0,75% (setenta e cinco centésimos por cento) |
| | Menor que 35% (trinta e cinco por cento) e maior ou igual a 15% (quinze por cento) | 1,13% (um inteiro e treze centésimos por cento) |
| | Menor que 15% (quinze por cento) | 1,5% (um inteiro e cinco décimos por cento) |

| 2.3. Problemas oriundos do Gerenciamento Proativo | |
|---|---|
| ITEM | DESCRIÇÃO |
| Finalidade | Medição da efetividade do Gerenciamento Proativo de Problemas |
| Mecanismo de Cálculo | $\frac{\text{Quantidade de problemas abertos proativamente}}{\text{Total de problemas abertos no mês corrente}} \times 100$ |
| Nível Aceitável | Maior ou igual a 45% (quarenta e cinco por cento) |
| Nível Esperado | Maior ou igual a 75% (setenta e cinco por cento) |

| Faixas de ajuste no pagamento | Nível Alcançado | Desconto no pagamento mensal |
|-------------------------------|---|------------------------------|
| | Menor que 75% (setenta e cinco por cento) e maior ou igual a 65% (sessenta e cinco por cento) | 1,0% (um por cento) |
| | Menor que 65% (sessenta e cinco por cento) e maior ou igual a 55% (cinquenta e cinco por cento) | 2,0% (dois por cento) |
| | Menor que 55% (cinquenta e cinco por cento) e maior ou igual a 45% (quarenta e cinco por cento) | 3,0% (três por cento) |
| | Menor que 45% (quarenta e cinco por cento) | 4,0% (quatro por cento) |

| 2.4. Problemas sem causa raiz definida | | |
|--|---|--|
| ITEM | DESCRIÇÃO | |
| Finalidade | Garantir que o problema não permaneça por tempo indiscriminado no portfólio sem a causa raiz definida | |
| Mecanismo de Cálculo | $\frac{\text{Quantidade de problemas sem causa raiz definida a mais de 2 (dois) meses}}{\text{Quantidade de problemas sem causa raiz definida}} \times 100$ | |
| Nível Aceitável | Maior ou igual a 20% (vinte por cento) | |
| Nível Esperado | Menor ou igual 5% (cinco por cento) | |
| Faixas de ajuste no pagamento | Nível Alcançado | Desconto no pagamento mensal |
| | Maior que 5% (cinco por cento) e menor ou igual a 10% (dez por cento) | 0,63% (sessenta e três centésimos por cento) |
| | Maior que 10% (dez por cento) e menor ou igual a 15% (quinze por cento) | 1,25% (um inteiro e vinte e cinco centésimos por cento) |
| | Maior que 15% (quinze por cento) e menor ou igual a 20% (vinte por cento) | 1,88% (um inteiro e oitenta e oito centésimos por cento) |
| | Maior que 20% (vinte por cento) | 2,5% (dois inteiros e cinco décimos por cento) |

| 2.5. Índice documentos publicados na base de conhecimento. | | |
|--|---|--|
| ITEM | DESCRIÇÃO | |
| Finalidade | Garantir a qualidade dos documentos enviados pelo gerenciamento de problemas para publicação na base de conhecimento. | |
| Mecanismo de Cálculo | $\frac{\text{Total de documentos enviados no mês de referência pelo gerenciamento de problemas e publicados na base de conhecimento}}{\text{Total de documentos submetidos no mês de referência pelo gerenciamento de problemas para a publicação na base de conhecimento}} \times 100$ | |
| Nível Aceitável | 95% (noventa e cinco por cento) | |
| Nível Esperado | 100% (cem por cento) | |
| Faixas de ajuste no pagamento | Nível Alcançado | Desconto no pagamento mensal |
| | Menor que 100% (cem por cento) e maior ou igual a 98% (noventa e oito por cento) | 0,25% (vinte e cinco centésimos por cento) |
| | Menor que 98% (noventa e oito por cento) e maior ou igual a 97% (noventa e sete por cento) | 0,50% (cinquenta centésimos por cento) |
| | Menor que 97% (noventa e sete por cento) e maior ou igual a 95% (noventa e cinco por cento) | 0,75% (setenta e cinco centésimos por cento) |
| | Menor que 95% (noventa e cinco por cento) | 1,0% (um por cento) |

3. INDICADORES DE NÍVEL DE SERVIÇO PARA A BASE DE CONHECIMENTO

| 3.1. Índice de aprovação de documentos | | |
|--|--|--|
| ITEM | DESCRIÇÃO | |
| Finalidade | Garantir a utilização correta do limite de tempo (em até 48 (quarenta e oito) horas) para a aprovação de um documento da base de conhecimento | |
| Mecanismo de Cálculo | $\frac{\text{Somatório dos documentos aprovados em até 48 horas}^2}{\text{Total de documentos recebidos para a publicação no mês}} \times 100$ | |
| Nível Aceitável | 90% (noventa por cento) | |
| Nível Esperado | 100% (cem por cento) | |
| Faixas de ajuste no pagamento | Nível Alcançado | Desconto no pagamento mensal |
| | Menor que 100% (cem por cento) e maior ou igual a 97% (noventa e sete por cento) | 0,75% (setenta e cinco centésimos por cento) |
| | Menor que 97% (noventa e sete por cento) e maior ou igual a 94% (noventa e quatro por cento) | 1,50% (um inteiro e cinquenta centésimos por cento) |
| | Menor que 94% (noventa e quatro por cento) e maior ou igual a 90% (noventa por cento) | 2,25% (dois inteiros e vinte e cinco centésimos por cento) |
| | Menor que 90% (noventa) por cento | 3,0% (três por cento) |

| 3.2. Índice de documentos publicados | | |
|--------------------------------------|--|--|
| ITEM | DESCRIÇÃO | |
| Finalidade | Garantir a inclusão documentos publicados na base de conhecimento. | |
| Mecanismo de Cálculo | $\frac{\text{Total de documentos publicados no mês}}{\text{Total de documentos submetidos para a publicação no mês}} \times 100$ | |
| Nível Aceitável | 90% (noventa por cento) | |
| Nível Esperado | 100% (cem por cento) | |
| Faixas de ajuste no pagamento | Nível Alcançado | Desconto no pagamento mensal |
| | Menor que 100% (cem por cento) e maior ou igual a 97% (noventa e sete por cento) | 0,88% (oitenta e oito centésimos por cento) |
| | Menor que 97% (noventa e sete por cento) e maior ou igual a 94% (noventa e quatro por cento) | 1,75% (um inteiro e setenta e cinco centésimos por cento) |
| | Menor que 94% (noventa e quatro por cento) e maior ou igual a 90% (noventa por cento) | 2,63% (dois inteiros e sessenta e três centésimos por cento) |
| | Menor que 90% (noventa) por cento | 3,5% (três inteiros e por cento) |

| 3.3. Índice de relatórios mensais entregues. | | |
|--|--|--|
| ITEM | DESCRIÇÃO | |
| Finalidade | Medir o atraso na entrega de relatórios da gestão contratual no mês. | |
| Mecanismo de Cálculo | Somatório da quantidade de dias em atraso a partir do primeiro dia útil de cada mês. | |
| Nível Aceitável | 8 (oito) dias úteis | |
| Nível Esperado | 3 (três) dias úteis | |

² (Data/Hora de início da criação do documento na base de conhecimento) **menos** (Data/Hora da liberação para a publicação)

| 3.3. Índice de relatórios mensais entregues. | | |
|---|--|---|
| | Nível Alcançado | Desconto no pagamento mensal |
| Faixas de ajuste no pagamento | Maior que 3 (três) dias e menor ou igual a 4 (quatro) dias | 0,5% (cinco décimos por cento) |
| | Maior que 4 (quatro) dias e menor ou igual a 6 (seis) dias | 1,0% (um por cento) |
| | Maior que 6 (seis) dias e menor ou igual a 8 (oito) dias | 1,5% (um inteiro e cinco décimos por cento) |
| | Maior que 8 (oito) dias | 2,0 (dois por cento) |

| 3.4. Índice de relatórios devolvidos. | | |
|--|---|---|
| ITEM | DESCRIÇÃO | |
| Finalidade | Medir a quantidade de relatórios entregues que foram devolvidos por motivos de erros na elaboração ou falta de informações. | |
| Mecanismo de Cálculo | $\frac{\text{Total de relatórios devolvidos no mês}}{\text{Total de relatórios solicitados no mês}} \times 100$ | |
| Nível Aceitável | 20% (vinte) por cento | |
| Nível Esperado | 0% (zero) por cento | |
| Faixas de ajuste no pagamento | Nível Alcançado | Desconto no pagamento mensal |
| | Maior que 0% (zero por cento) e menor ou igual a 5% (cinco por cento) | 0,3% (três décimos por cento) |
| | Maior que 5% (cinco por cento) e menor ou igual a 10% (dez por cento) | 0,6% (seis décimos por cento) |
| | Maior que 10% (dez por cento) e menor ou igual a 20% (vinte por cento) | 1,0% (um por cento) |
| | Maior que 20% (vinte por cento) | 1,5% (um inteiro e cinco décimos por cento) |

4. INDICADORES DE NÍVEL DE SERVIÇO DO GERENCIAMENTO DE OPERAÇÕES DE TI

4.1. Indicadores de Operacionalização de Sistemas, Serviços e Recursos

| 4.1.1. Tempo de início de submissão de Serviços em ambiente de Produção | | |
|--|--|--|
| ITEM | DESCRIÇÃO | |
| Finalidade | Estabelecer indicador de nível de serviço para serviços eventuais com tempo de início de submissão superior ao estabelecido no item 2.10 do Anexo II-A | |
| Mecanismo de Cálculo | (Data/Hora de início da submissão do Serviço Eventual) menos (Data/Hora da solicitação da submissão do Serviço Eventual ou Data/Hora agendada para a submissão do Serviço Eventual) | |
| Nível Aceitável | 60 (sessenta) minutos | |
| Nível Esperado | 15 (quinze) minutos | |
| Faixas de ajuste no pagamento | Nível Alcançado | Desconto no pagamento mensal |
| | Maior que 15 (quinze) minutos e menor ou igual a 30 (trinta) minutos | 0,25% (vinte e cinco centésimos por cento) |
| | Maior que 30 (trinta) minutos e menor ou igual a 45 (quarenta e cinco) minutos | 0,50% (cinquenta centésimos por cento) |
| | Maior que 45 (quarenta e cinco) minutos e menor ou igual a 60 (sessenta) minutos | 0,75% (setenta e cinco centésimos por cento) |
| | Maior que 60 (sessenta) minutos | 1,0% (um por cento) |

| 4.1.2. Tempo para emissão de relatório gerencial de execução dos serviços no turno de trabalho | | |
|--|---|--|
| ITEM | DESCRIÇÃO | |
| Finalidade | Estabelece indicador de nível de serviço para a emissão periódica de relatório gerencial de execução dos serviços no turno de trabalho | |
| Mecanismo de Cálculo | Quantidade de horas de atraso na entrega do relatório gerencial de execução dos serviços no turno de trabalho a partir do tempo determinado no item 2.10 do Anexo II-A . | |
| Nível Aceitável | 12 (doze) horas | |
| Nível Esperado | Uma hora | |
| Faixas de ajuste no pagamento | Nível Alcançado | Desconto no pagamento mensal |
| | Maior que uma hora e menor ou igual a 4 (quatro) horas | 0,13% (treze centésimos por cento) |
| | Maior que 4 (quatro) horas e menor ou igual a 8 (oito) horas | 0,25% (vinte e cinco centésimos por cento) |
| | Maior que 8 (oito) horas e menor ou igual a 10 (dez) horas | 0,38% (trinta e oito centésimos por cento) |
| | Maior que 10 (dez) horas | 0,50% (cinquenta centésimos por cento) |

| 4.1.3. Tempo para emissão de relatório de desempenho do processamento batch | | |
|---|---|--|
| ITEM | DESCRIÇÃO | |
| Finalidade | Estabelece indicador de nível de serviço para a emissão periódica de relatório de desempenho do processamento <i>batch</i> | |
| Mecanismo de Cálculo | Quantidade de horas de atraso na entrega do relatório gerencial de desempenho do processamento <i>batch</i> a partir do tempo determinado no item 2.10 do Anexo II-A . | |
| Nível Aceitável | 12 (doze) horas | |
| Nível Esperado | 4 (quatro) horas | |
| Faixas de ajuste no pagamento | Nível Alcançado | Desconto no pagamento mensal |
| | Maior que 4 (quatro) horas e menor ou igual a 8 (oito) horas | 0,13% (treze centésimos por cento) |
| | Maior que 8 (oito) horas e menor ou igual a 10 (dez) horas | 0,25% (vinte e cinco centésimos por cento) |
| | Maior que 10 (dez) horas e menor ou igual a 12 (doze) horas | 0,38% (trinta e oito centésimos por cento) |
| | Maior que 12 (doze) horas | 0,50% (cinquenta centésimos por cento) |

4.2. Indicadores de Monitoração de Sistemas, Serviços e Recursos.

| 4.2.1. Quantidade de incidentes detectados e não registrados pela monitoração | | |
|---|--|--|
| ITEM | DESCRIÇÃO | |
| Finalidade | Determinar a quantidade de incidentes detectados nas ferramentas de monitoração em uso pelo Banco que não foram registrados pela equipe de monitoração/gerenciamento de eventos | |
| Mecanismo de Cálculo | Quantidade de incidentes percebidos pela área de TI do Banco e/ou por usuários que foram detectados pelas ferramentas de monitoração, mas não foram registrados pela equipe de operação/gerenciamento de eventos | |
| Nível Aceitável | 8 (oito) incidentes | |
| Nível Esperado | 2 (dois) incidentes | |

| 4.2.1. Quantidade de incidentes detectados e não registrados pela monitoração | | |
|---|--|--|
| | Nível Alcançado | Desconto no pagamento mensal |
| Faixas de ajuste no pagamento | Maior que 2 (dois) e menor ou igual a 4 (quatro) | 0,25% (vinte e cinco centésimos por cento) |
| | Maior que 4 (quatro) e menor ou igual a 6 (seis) | 0,50% (cinquenta centésimos por cento) |
| | Maior que 6 (seis) e menor ou igual a 8 (oito) | 0,75% (setenta e cinco centésimos por cento) |
| | Maior que 8 (oito) | 1,0% (um por cento) |

| 4.2.2. Quantidade de incidentes não detectados pela monitoração | | |
|---|--|--|
| ITEM | DESCRIÇÃO | |
| Finalidade | Determinar a quantidade de incidentes mensais que não foram detectados pelas ferramentas de monitoração adquiridas e implantadas no Banco quando estas forem capazes de gerar os respectivos alertas e os mesmos já tenham sido definidos pelo Banco | |
| Mecanismo de Cálculo | Quantidade de incidentes no mês de referência percebidos pela área de TI do Banco e/ou por usuários e que não foram detectados pelas ferramentas de monitoração adquiridas e implantadas no Banco quando estas forem capazes de gerar os respectivos alertas | |
| Nível Aceitável | 8 (oito) incidentes | |
| Nível Esperado | 2 (dois) incidentes | |
| Faixas de ajuste no pagamento | Nível Alcançado | Desconto no pagamento mensal |
| | Maior que 2 (dois) e menor ou igual a 4 (quatro) | 0,25% (vinte e cinco centésimos por cento) |
| | Maior que 4 (quatro) e menor ou igual a 6 (seis) | 0,50% (cinquenta centésimos por cento) |
| | Maior que 6 (seis) e menor ou igual a 8 (oito) | 0,75% (setenta e cinco centésimos por cento) |
| | Maior que 8 (oito) | 1,0% (um por cento) |

| 4.2.3. Tempo para emissão de relatório dos arquivos <u>não recebidos</u> | | |
|--|--|--|
| ITEM | DESCRIÇÃO | |
| Finalidade | Estabelece indicador de nível de serviço para a emissão periódica de relatório dos arquivos <u>não recebidos</u> pelo Banco | |
| Mecanismo de Cálculo | Quantidade de horas de atraso na entrega do relatório gerencial dos arquivos recebidos a partir do tempo determinado no item 2.10 do Anexo II-A . | |
| Nível Aceitável | 12 (doze) horas | |
| Nível Esperado | Uma hora | |
| Faixas de ajuste no pagamento | Nível Alcançado | Desconto no pagamento mensal |
| | Maior que uma hora e menor ou igual a 4 (quatro) horas | 0,13% (treze centésimos por cento) |
| | Maior que 4 (quatro) horas e menor ou igual a 8 (oito) horas | 0,25% (vinte e cinco centésimos por cento) |
| | Maior que 8 (oito) horas e menor ou igual a 10 (dez) horas | 0,38% (trinta e oito centésimos por cento) |
| | Maior que 10 (dez) horas | 0,50% (cinquenta centésimos por cento) |

| 4.2.4. Tempo para emissão de relatório dos arquivos não transmitidos | | |
|--|---|--|
| ITEM | DESCRIÇÃO | |
| Finalidade | Estabelece indicador de nível de serviço para a emissão periódica de relatório dos arquivos <u>não transmitidos</u> | |
| Mecanismo de Cálculo | Quantidade de horas de atraso na entrega do relatório gerencial dos arquivos transmitidos a partir do tempo determinado no item 2.10 do Anexo II-A . | |

| 4.2.4. Tempo para emissão de relatório dos arquivos não transmitidos | | |
|--|--|--|
| Nível Aceitável | 12 (doze) horas | |
| Nível Esperado | Uma hora | |
| Faixas de ajuste no pagamento | Nível Alcançado | Desconto no pagamento mensal |
| | Maior que uma hora e menor ou igual a 4 (quatro) horas | 0,13% (treze centésimos por cento) |
| | Maior que 4 (quatro) horas e menor ou igual a 8 (oito) horas | 0,25% (vinte e cinco centésimos por cento) |
| | Maior que 8 (oito) horas e menor ou igual a 10 (dez) horas | 0,38% (trinta e oito centésimos por cento) |
| | Maior que 10 (dez) horas | 0,50% (cinquenta centésimos por cento) |

| 4.2.5. Tempo para emissão de relatório de exceções nos objetos da monitoração | | |
|---|--|--|
| ITEM | DESCRIÇÃO | |
| Finalidade | Estabelece indicador de nível de serviço para a emissão periódica de relatório de exceções nos objetos da monitoração | |
| Mecanismo de Cálculo | Quantidade de horas de atraso na entrega do relatório gerencial de exceções nos objetos da monitoração a partir do tempo determinado no item 2.10 do Anexo II-A . | |
| Nível Aceitável | 12 (doze) horas | |
| Nível Esperado | Uma hora | |
| Faixas de ajuste no pagamento | Nível Alcançado | Desconto no pagamento mensal |
| | Maior que uma hora e menor ou igual a 4 (quatro) horas | 0,13% (treze centésimos por cento) |
| | Maior que 4 (quatro) horas e menor ou igual a 8 (oito) horas | 0,25% (vinte e cinco centésimos por cento) |
| | Maior que 8 (oito) horas e menor ou igual a 10 (dez) horas | 0,38% (trinta e oito centésimos por cento) |
| | Maior que 10 (dez) horas | 0,50% (cinquenta centésimos por cento) |

4.3. Indicadores de Gerenciamento de fitoteca e procedimentos de *Backup/Restore*

| 4.3.1. Tempo para início da execução dos Backups | | |
|--|--|--|
| ITEM | DESCRIÇÃO | |
| Finalidade | Estabelecer indicador de nível de serviço para da execução dos <i>Backups</i> com tempo de início superior ao estabelecido no item 2.10 do Anexo II-A | |
| Mecanismo de Cálculo | (Data/Hora de início da execução do <i>Backup</i>) menos (Data/Hora agendada para execução do <i>Backup</i>) | |
| Nível Aceitável | 120 (cento e vinte) minutos | |
| Nível Esperado | 30 (trinta) minutos | |
| Faixas de ajuste no pagamento | Nível Alcançado | Desconto no pagamento mensal |
| | Maior que 30 (trinta) minutos e menor ou igual a 60 (sessenta) minutos | 0,13% (treze centésimos por cento) |
| | Maior que 60 (sessenta) minutos e menor ou igual a 90 (noventa) minutos | 0,25% (vinte e cinco centésimos por cento) |
| | Maior que 90 (noventa) minutos e menor ou igual a 120 (cento e vinte) minutos | 0,38% (trinta e oito centésimos por cento) |
| | Maior que 120 (cento e vinte) minutos | 0,50% (cinquenta centésimos por cento) |

4.3.2. Tempo para início da execução dos Restores

| ITEM | DESCRIÇÃO | |
|--------------------------------------|--|--|
| Finalidade | Estabelecer indicador de nível de serviço para da execução dos <i>Restore</i> com tempo de início superior ao estabelecido no item 2.10 do Anexo II-A | |
| Mecanismo de Cálculo | (Data/Hora de início da execução do <i>Restore</i>) menos (Data/Hora agendada para execução do <i>Restore</i>) | |
| Nível Aceitável | 120 (cento e vinte) minutos | |
| Nível Esperado | 30 (trinta) minutos | |
| Faixas de ajuste no pagamento | Nível Alcançado | Desconto no pagamento mensal |
| | Maior que 30 (trinta) minutos e menor ou igual a 60 (sessenta) minutos | 0,13% (treze centésimos por cento) |
| | Maior que 60 (sessenta) minutos e menor ou igual a 90 (noventa) minutos | 0,25% (vinte e cinco centésimos por cento) |
| | Maior que 90 (noventa) minutos e menor ou igual a 120 (cento e vinte) minutos | 0,38% (trinta e oito centésimos por cento) |
| | Maior que 120 (cento e vinte) minutos | 0,50% (cinquenta centésimos por cento) |

4.3.3. Tempo para emissão de relatório dos Backups e Restores executados

| ITEM | DESCRIÇÃO | |
|--------------------------------------|---|--|
| Finalidade | Estabelece indicador de nível de serviço para a emissão periódica de relatório dos <i>Backups</i> e <i>Restores</i> executados | |
| Mecanismo de Cálculo | Quantidade de horas de atraso na entrega do relatório gerencial dos <i>Backups</i> e <i>Restores</i> executados a partir do tempo determinado no item 2.10 do Anexo II-A . | |
| Nível Aceitável | 12 (doze) horas | |
| Nível Esperado | Uma hora | |
| Faixas de ajuste no pagamento | Nível Alcançado | Desconto no pagamento mensal |
| | Maior que uma hora e menor ou igual a 4 (quatro) horas | 0,13% (treze centésimos por cento) |
| | Maior que 4 (quatro) horas e menor ou igual a 8 (oito) horas | 0,25% (vinte e cinco centésimos por cento) |
| | Maior que 8 (oito) horas e menor ou igual a 12 (doze) horas | 0,38% (trinta e oito centésimos por cento) |
| | Maior que 12 (doze) horas | 0,50% (cinquenta centésimos por cento) |

4.4. Indicadores de Gerenciamento de Instalações de TI

4.4.1. Entrega do cronograma de visitas preventivas às unidades.

| ITEM | DESCRIÇÃO |
|-----------------------------|--|
| Finalidade | Garantir o planejamento semestral de visitas preventivas às unidades de negócio do CONTRATANTE. |
| Mecanismo de Cálculo | Quantidade de dias de atraso na entrega do cronograma de visitas preventivas às unidades, de acordo com o prazo estipulado no item 2.10 do Anexo II-A . |
| Nível Aceitável | 15 (quinze) dias corridos. |
| Nível Esperado | 0 (zero) dia. |

| 4.4.1. Entrega do cronograma de visitas preventivas às unidades. | | |
|---|---|--|
| | Nível Alcançado | Desconto no pagamento mensal |
| Faixas de ajuste no pagamento | Até 5 (cinco) dias corridos | 0,13% (treze centésimos por cento) |
| | Maior que 5 (cinco) e menor ou igual a 10 (dez) dias corridos | 0,25% (vinte e cinco centésimos por cento) |
| | Maior que 10 (dez) e menor ou igual a 15 (quinze) dias corridos | 0,38% (trinta e oito centésimos por cento) |
| | Maior que 15 (quinze) dias corridos | 0,50% (cinquenta centésimos por cento) |

| 4.4.2. Entrega de relatório de visita técnica às unidades. | | |
|---|--|--|
| ITEM | DESCRIÇÃO | |
| Finalidade | Garantir a entrega tempestiva do relatório de visita técnica às unidades de negócio do CONTRATANTE. | |
| Mecanismo de Cálculo | Quantidade de dias de atraso na entrega do cronograma de visitas técnicas às unidades, de acordo com o prazo estipulado no item 2.10 do Anexo II-A. | |
| Nível Aceitável | 15 (quinze) dias corridos. | |
| Nível Esperado | 0 (zero) dia. | |
| Faixas de ajuste no pagamento | Nível Alcançado | Desconto no pagamento mensal |
| | Até 5 (cinco) dias corridos | 0,13% (treze centésimos por cento) |
| | Maior que 5 (cinco) e menor ou igual a 10 (dez) dias corridos | 0,25% (vinte e cinco centésimos por cento) |
| | Maior que 10 (dez) e menor ou igual a 15 (quinze) dias corridos | 0,38% (trinta e oito centésimos por cento) |
| | Maior que 15 (quinze) dias corridos | 0,50% (cinquenta centésimos por cento) |

| 4.4.3. Índice de realização de visitas preventivas às unidades. | | |
|--|---|---|
| ITEM | DESCRIÇÃO | |
| Finalidade | Garantir a realização semestral de visitas preventivas às unidades de negócio do CONTRATANTE. | |
| Mecanismo de Cálculo | $\frac{\text{Quantidade de visitas preventivas realizadas no semestre}}{\text{Quantidade de visitas previstas para o semestre}} \times 100$ | |
| Nível Aceitável | 95 % (noventa e cinco por cento) | |
| Nível Esperado | 100% (cem por cento) | |
| Faixas de ajuste no pagamento | Nível Alcançado | Desconto no pagamento mensal |
| | Menor que 100% (cem por cento) e maior ou igual a 97% (noventa e sete por cento) | 0,5% (cinco décimos por cento) |
| | Menor que 97% (noventa e sete por cento) e maior ou igual a 96% (noventa e seis por cento) | 1,0% (um por cento) |
| | Menor que 96% (noventa e seis por cento) e maior ou igual a 95% (noventa e cinco por cento) | 1,5% (um inteiro e cinco décimos por cento) |
| | Menor que 95% (noventa e cinco por cento) | 2,0% (dois por cento) |

4.5. Indicadores de monitoração e gerenciamento de redes

| 4.5.1. Batimento do SLA previsto nos contratos do CONTRATANTE com as suas operadoras. | | |
|---|---|--|
| ITEM | DESCRIÇÃO | |
| Finalidade | Garantir a apuração de multas por falhas de desempenho e indisponibilidade das redes. | |
| Mecanismo de Cálculo | Quantidade de dias de atraso na entrega dos resultados do batimento, para cada uma das redes. | |
| Nível Aceitável | 15 (quinze) dias corridos. | |
| Nível Esperado | 0 (zero) dia | |
| Faixas de ajuste no pagamento | Nível Alcançado | Desconto no pagamento mensal |
| | Até 5 (cinco) dias corridos | 0,13% (treze centésimos por cento) |
| | Maior que 5 (cinco) e menor ou igual a 10 (dez) dias corridos | 0,25% (vinte e cinco centésimos por cento) |
| | Maior que 10 (dez) e menor ou igual a 15 (quinze) dias corridos | 0,38% (trinta e oito centésimos por cento) |
| | Maior que 15 (quinze) dias corridos | 0,50% (cinquenta centésimos por cento) |

| 4.5.2. Entrega do relatório de avaliação das políticas vigentes de QoS aplicadas pelas operadoras, com sugestões de melhorias e alertas em caso de anomalias. | | |
|---|--|--|
| ITEM | DESCRIÇÃO | |
| Finalidade | Garantir a atualização do QoS das aplicações que trafegam nas redes. | |
| Mecanismo de Cálculo | Quantidade de dias de atraso na entrega dos relatórios, de cada uma das redes. | |
| Nível Aceitável | 15 (quinze) dias corridos. | |
| Nível Esperado | 0 (zero) dia | |
| Faixas de ajuste no pagamento | Nível Alcançado | Desconto no pagamento mensal |
| | Até 5 (cinco) dias corridos | 0,13% (treze centésimos por cento) |
| | Maior que 5 (cinco) e menor ou igual a 10 (dez) dias corridos | 0,25% (vinte e cinco centésimos por cento) |
| | Maior que 10 (dez) e menor ou igual a 15 (quinze) dias corridos | 0,38% (trinta e oito centésimos por cento) |
| | Maior que 15 (quinze) dias corridos | 0,50% (cinquenta centésimos por cento) |

4.6. Indicadores gerais (comum a todas às macroatividades do processo)

| 4.6.1. Tempo de registro de incidentes | | |
|--|--|--|
| ITEM | DESCRIÇÃO | |
| Finalidade | Estabelecer indicador de nível de serviço para registro de incidentes com tempo superior ao estabelecido no item 2.10 do Anexo II-A | |
| Mecanismo de Cálculo | (Data/Hora do registro do incidente) menos (Data/Hora da ocorrência do incidente) | |
| Nível Aceitável | 30 (trinta) minutos | |
| Nível Esperado | 10 (dez) minutos | |

| 4.6.1. Tempo de registro de incidentes | | |
|--|--|---|
| | Nível Alcançado | Desconto no pagamento mensal |
| Faixas de ajuste no pagamento | Maior que 10 (dez) minutos e menor ou igual a 15 (quinze) minutos | 0,38% (trinta e oito centésimos por cento) |
| | Maior que 15 (quinze) minutos e menor ou igual a 20 (vinte) minutos | 0,75% (setenta e cinco centésimos por cento) |
| | Maior que 20 (vinte) minutos e menor ou igual a 25 (vinte e cinco) minutos | 1,13% (um inteiro e treze centésimos por cento) |
| | Maior que 25 (vinte e cinco) minutos | 1,5% (um inteiro e cinco décimos por cento) |

5. INDICADORES DE NÍVEL DE SERVIÇO DOS PROCESSOS DE CAPACIDADE E DISPONIBILIDADE

| 5.1. Índice de qualidade das entregas | | |
|---------------------------------------|--|------------------------------|
| ITEM | DESCRIÇÃO | |
| Finalidade | Medição da qualidade das entregas previstas para o mês em questão referentes aos processos de Capacidade e Disponibilidade. | |
| Mecanismo de Cálculo | $\frac{\text{Total de entregas no período que não tiveram solicitação de ajuste}}{\text{Total de entregas no período}} \times 100$ | |
| Nível Aceitável | Menor ou igual a 30% (trinta por cento) | |
| Nível Esperado | Menor ou igual a 10% (dez por cento) | |
| Faixas de ajuste no pagamento | Nível Alcançado | Desconto no pagamento mensal |
| | Maior que 10% (dez por cento) e menor ou igual a 17% (dezesete por cento) | 1,0% (um por cento) |
| | Maior que 17% (dezesete por cento) e menor ou igual a 23% (vinte e três por cento) | 2,0% (dois por cento) |
| | Maior que 23% (vinte e três por cento) e menor ou igual a 30% (trinta por cento) | 3,0% (três por cento) |
| | Maior que 30% (trinta por cento) | 4,0% (quatro por cento) |

| 5.2. Índice de entregas no prazo | | |
|----------------------------------|--|--|
| ITEM | DESCRIÇÃO | |
| Finalidade | Medir a eficácia do CONTRATADO em atender o que é solicitado pelo CONTRATANTE | |
| Mecanismo de Cálculo | $\frac{\text{Número de entregas realizadas e que atenderam ao prazo acordado}}{\text{Número de entregas realizadas}} \times 100$ | |
| Nível Aceitável | Maior ou igual a 80% (oitenta por cento) | |
| Nível Esperado | Maior ou igual a 95% (noventa e cinco por cento) | |
| Faixas de ajuste no pagamento | Nível Alcançado | Desconto no pagamento mensal |
| | Menor que 95% (noventa e cinco por cento) e maior ou igual a 90% (noventa por cento) | 0,63% (sessenta e três centésimos por cento) |
| | Menor que 90% (noventa por cento) e maior ou igual a 85% (oitenta e cinco por cento) | 1,25% (um inteiro e vinte e cinco centésimos por cento) |
| | Menor que 85% (oitenta e cinco por cento) e maior ou igual a 80% (oitenta por cento) | 1,88% (um inteiro e oitenta e oito centésimos por cento) |
| | Menor que 80% (oitenta por cento) | 2,5% (dois inteiros e cinco décimos por cento) |

| 5.3. Índice de atraso de cada entrega | | |
|---------------------------------------|---|-------------------------------------|
| ITEM | DESCRIÇÃO | |
| Finalidade | Medir a eficácia do CONTRATADO em atender cada solicitação do CONTRATANTE dentro do prazo estabelecido. | |
| Mecanismo de Cálculo | $\frac{\text{Número de dias de atraso da entrega realizada}}{\text{Quantidade de dias (prazo) previstos para conclusão da entrega}} \times 100$ | |
| Nível Aceitável | Menor ou igual a 30% (trinta por cento) | |
| Nível Esperado | Menor ou igual a 10% (dez por cento) | |
| Faixas de ajuste no pagamento | Nível Alcançado | Desconto no pagamento mensal |
| | Maior que 10% (dez por cento) e menor ou igual a 17% (dezesete por cento) | 0,1% (um décimo por cento) |
| | Maior que 17% (dezesete por cento) e menor ou igual a 23% (vinte e três por cento) | 0,2% (dois décimos por cento) |
| | Maior que 23% (vinte e três por cento) e menor ou igual a 30% (trinta por cento) | 0,3% (três décimos por cento) |
| | Maior que 30% (trinta por cento) | 0,4% (quatro décimos por cento) |

6. INDICADORES GERAIS

| 6.1. Atraso na emissão do Relatório Mensal de Nível de Serviço | | |
|--|---|--|
| ITEM | DESCRIÇÃO | |
| Finalidade | Medir e garantir que o Relatório Mensal de Nível de Serviço não está sendo entregues fora do prazo máximo de entrega definido no item 2.14 do Anexo II-A . | |
| Mecanismo de Cálculo | Quantidade de dias de atraso na entrega do relatório mensal de nível de serviço do mês de referência. | |
| Nível Aceitável | 10 (dez) dias. | |
| Nível Esperado | 0 (zero) dia. | |
| Faixas de ajuste no pagamento | Nível Alcançado | Desconto no Pagamento Mensal |
| | Até 3 (três) dias corridos | 0,75% (setenta e cinco centésimos por cento) |
| | Maior que 3 (três) e menor ou igual a 7 (sete) dias | 1,5% (um inteiro e cinco décimos por cento) |
| | Maior que 7 (sete) e menor ou igual a 10 (dez) dias | 2,25% (dois inteiros e vinte e cinco centésimos por cento) |
| | Maior que 10 (dez) dias | 3,0% (três por cento) |

ANEXO III-B

INDICADORES DE NÍVEL DE SERVIÇO DO ITEM 2 DO OBJETO DA CONTRATAÇÃO

1. INDICADORES DE NÍVEL DE SERVIÇO DO GERENCIAMENTO DE MUDANÇAS, LIBERAÇÃO E CONFIGURAÇÃO

| 1.1. Índice de Mudanças sem incidentes | | |
|--|--|-------------------------------------|
| ITEM | DESCRIÇÃO | |
| Finalidade | Medir a qualidade de execução das mudanças | |
| Mecanismo de Cálculo | $\frac{\text{Quantidade de mudanças fechadas no mês atual e com incidentes associados}}{\text{Quantidade de mudanças fechadas no mês atual}} \times 100$ | |
| Nível Aceitável | Maior ou igual a 95% (noventa e cinco por cento) | |
| Nível Esperado | Igual a 100% (cem por cento) | |
| Faixas de ajuste no pagamento | Nível Alcançado | Desconto no pagamento mensal |
| | Menor que 100% (cem por cento) e maior ou igual a 97% (noventa e sete por cento) | 1,0% (um por cento) |
| | Menor que 97% (noventa e sete por cento) e maior ou igual a 96% (noventa e seis por cento) | 2,0% (dois por cento) |
| | Menor que 96% (noventa e seis por cento) e maior ou igual a 95% (noventa e cinco por cento) | 3,0% (três por cento) |
| | Menor que 95% (noventa e cinco por cento) | 4,0% (quatro por cento) |

| 1.2. Qualidade das atividades de mudança | | |
|--|--|---|
| ITEM | DESCRIÇÃO | |
| Finalidade | Medição da qualidade das atividades que necessitam de aprovação do CONTRATANTE | |
| Mecanismo de Cálculo | $\frac{\text{Total de mudanças no período que não tiveram solicitação de ajuste}}{\text{Total de mudanças no período}} \times 100$ | |
| Nível Aceitável | Maior ou igual a 80% (oitenta por cento) | |
| Nível Esperado | Maior ou igual a 95% (noventa e cinco por cento) | |
| Faixas de ajuste no pagamento | Nível Alcançado | Desconto no pagamento mensal |
| | Menor que 95% (noventa e cinco por cento) e maior ou igual a 90% (noventa por cento) | 0,5% (cinco décimos por cento) |
| | Menor que 90% (noventa por cento) e maior ou igual a 85% (oitenta e cinco por cento) | 1,0% (um por cento) |
| | Menor que 85% (oitenta e cinco por cento) e maior ou igual a 80% (oitenta por cento) | 1,5% (um inteiro e cinco décimos por cento) |
| | Menor que 80% (oitenta por cento) | 2,0% (dois por cento) |

| 1.3. Índice de mudanças sem atendimento | |
|---|--|
| ITEM | DESCRIÇÃO |
| Finalidade | Garantir que a mudança não permaneça aberta por tempo indiscriminado sem o devido atendimento |
| Mecanismo de Cálculo | $\frac{\text{Quantidade de mudanças abertas há mais de 2 (dois) meses}}{\text{Quantidade de mudanças abertas}} \times 100$ |
| Nível Aceitável | Menor ou igual a 30% (trinta por cento) |
| Nível Esperado | Menor ou igual 10% (dez por cento) |

| 1.3. Índice de mudanças sem atendimento | | |
|---|---|--|
| Faixas de ajuste no pagamento | Nível Alcançado | Desconto no pagamento mensal |
| | Maior que 10% (dez por cento) e menor ou igual a 15% (quinze por cento) | 0,75% (setenta e cinco centésimos por cento) |
| | Maior que 15% (quinze por cento) e menor ou igual a 20% (vinte por cento) | 1,5% (um inteiro e cinco décimos por cento) |
| | Maior que 20% (vinte por cento) e menor ou igual a 30% (trinta por cento) | 2,25% (dois inteiros e vinte e cinco centésimos por cento) |
| | Maior que 30% (trinta por cento) | 3,0% (três por cento) |

| 1.4. Índice de entregas no prazo | | |
|----------------------------------|--|--|
| ITEM | DESCRIÇÃO | |
| Finalidade | Medir a eficácia do CONTRATADO em atender o que é solicitado pelo CONTRATANTE | |
| Mecanismo de Cálculo | $\frac{\text{Número de entregas realizadas nos últimos 3 (três) meses e que atenderam ao prazo acordado}}{\text{Número de entregas realizadas nos últimos 3 (três) meses}} \times 100$ | |
| Nível Aceitável | Maior ou igual a 80% (oitenta por cento) | |
| Nível Esperado | Maior ou igual a 95% (noventa e cinco por cento) | |
| Faixas de ajuste no pagamento | Nível Alcançado | Desconto no pagamento mensal |
| | Menor que 95% (noventa e cinco por cento) e maior ou igual a 90% (noventa por cento) | 1,25% (um inteiro e vinte e cinco centésimos por cento) |
| | Menor que 90% (noventa por cento) e maior ou igual a 85% (oitenta e cinco por cento) | 2,5% (dois inteiros e cinco décimos por cento) |
| | Menor que 85% (oitenta e cinco por cento) e maior ou igual a 80% (oitenta por cento) | 3,75% (três inteiros e setenta e cinco centésimos por cento) |
| | Menor que 80% (oitenta por cento) | 5% (cinco por cento) |

| 1.5. Índice de atraso de cada entrega | | |
|---------------------------------------|--|------------------------------------|
| ITEM | DESCRIÇÃO | |
| Finalidade | Medir a eficácia do CONTRATADO em atender o que é solicitado pelo CONTRATANTE | |
| Mecanismo de Cálculo | $\frac{\text{Número de unidades}^3 \text{ de atraso da entrega realizada}}{\text{Número de unidades}^4 \text{ (prazo) previsto para conclusão da entrega}} \times 100$ | |
| Nível Aceitável | Menor ou igual a 30% (trinta por cento) | |
| Nível Esperado | Menor ou igual a 10% (dez por cento) | |
| Faixas de ajuste no pagamento | Nível Alcançado | Desconto no pagamento mensal |
| | Maior que 10% (dez por cento) e menor ou igual a 17% (dezessete por cento) | 0,03% (três centésimos por cento) |
| | Maior que 17% (dezessete por cento) e menor ou igual a 23% (vinte e três por cento) | 0,05% (cinco centésimos por cento) |
| | Maior que 23% (vinte e três por cento) e menor ou igual a 30% (trinta por cento) | 0,08% (oito centésimos por cento) |
| | Maior que 30% (trinta por cento) | 0,10% (dez centésimos por cento) |

³ As unidades variam de acordo com o prazo máximo de cada entrega definidos no item 2.7 do Anexo II-B e podem ser dias, horas ou minutos.

2. INDICADORES DE NÍVEL DE SERVIÇO DE ATENDIMENTO DE REQUISIÇÕES

| 2.1. Índice de requisições fechadas | | | | | | | | | | | |
|--|---|--|------------------------------|--|--|--|---|--|--|--|-----------------------|
| ITEM | DESCRIÇÃO | | | | | | | | | | |
| Finalidade | Medir e garantir a resolução de requisições registradas no mesmo mês. | | | | | | | | | | |
| Mecanismo de Cálculo | $\frac{\text{Total de requisições fechadas no mês de referência}}{\text{(Total de requisições registradas no mês de referência mais Total de requisições que permaneceram abertas no final do mês de referência)}} \times 100$ | | | | | | | | | | |
| Nível Aceitável | Maior ou igual a 94% (noventa e quatro por cento) | | | | | | | | | | |
| Nível Esperado | Maior ou igual 98% (noventa e oito por cento) | | | | | | | | | | |
| Faixas de ajuste no pagamento | <table border="1"> <thead> <tr> <th>Nível Alcançado</th> <th>Desconto no pagamento mensal</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Menor que 98% (noventa e oito por cento) e maior ou igual a 97% (noventa e sete por cento)</td> <td>0,75% (setenta e cinco centésimos por cento)</td> </tr> <tr> <td>Menor que 97% (noventa e sete por cento) e maior ou igual a 96% (noventa e seis por cento)</td> <td>1,5% (um inteiro e cinco décimos por cento)</td> </tr> <tr> <td>Menor que 96% (noventa e seis por cento) e maior ou igual a 94% (noventa e quatro por cento)</td> <td>2,25% (dois inteiros e vinte e cinco centésimos por cento)</td> </tr> <tr> <td>Menor que 94% (noventa e quatro por cento)</td> <td>3,0% (três por cento)</td> </tr> </tbody> </table> | Nível Alcançado | Desconto no pagamento mensal | Menor que 98% (noventa e oito por cento) e maior ou igual a 97% (noventa e sete por cento) | 0,75% (setenta e cinco centésimos por cento) | Menor que 97% (noventa e sete por cento) e maior ou igual a 96% (noventa e seis por cento) | 1,5% (um inteiro e cinco décimos por cento) | Menor que 96% (noventa e seis por cento) e maior ou igual a 94% (noventa e quatro por cento) | 2,25% (dois inteiros e vinte e cinco centésimos por cento) | Menor que 94% (noventa e quatro por cento) | 3,0% (três por cento) |
| | Nível Alcançado | Desconto no pagamento mensal | | | | | | | | | |
| | Menor que 98% (noventa e oito por cento) e maior ou igual a 97% (noventa e sete por cento) | 0,75% (setenta e cinco centésimos por cento) | | | | | | | | | |
| | Menor que 97% (noventa e sete por cento) e maior ou igual a 96% (noventa e seis por cento) | 1,5% (um inteiro e cinco décimos por cento) | | | | | | | | | |
| Menor que 96% (noventa e seis por cento) e maior ou igual a 94% (noventa e quatro por cento) | 2,25% (dois inteiros e vinte e cinco centésimos por cento) | | | | | | | | | | |
| Menor que 94% (noventa e quatro por cento) | 3,0% (três por cento) | | | | | | | | | | |

| 2.2. Índice de requisições de prioridade Alta resolvidas no prazo | | | | | | | | | | | |
|--|--|------------------------------|------------------------------|--|---------------------|--|-----------------------|--|-----------------------|--|-------------------------|
| ITEM | DESCRIÇÃO | | | | | | | | | | |
| Finalidade | Medir e garantir que as requisições de prioridade Alta estão sendo resolvidas dentro do prazo máximo de entrega definido no item 2.8 do Anexo II-B . O tempo de resolução corresponde a (Data, Hora e Minuto da Resolução da requisição) menos (Data, Hora e Minuto da abertura da requisição). | | | | | | | | | | |
| Mecanismo de Cálculo | $\frac{\text{(Total de requisições de prioridade Alta registradas no mês de referência menos Total de requisições de prioridade Alta com tempo de resolução superior ao prazo máximo)}}{\text{Total de requisições de prioridade Alta registradas no mês de referência}} \times 100$ | | | | | | | | | | |
| Nível Aceitável | Maior ou igual a 94% (noventa e quatro por cento) | | | | | | | | | | |
| Nível Esperado | Maior ou igual 98% (noventa e oito por cento) | | | | | | | | | | |
| Faixas de ajuste no pagamento | <table border="1"> <thead> <tr> <th>Tempo de Atendimento</th> <th>Desconto no pagamento mensal</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Menor que 98% (noventa e oito por cento) e maior ou igual a 97% (noventa e sete por cento)</td> <td>1,0% (um por cento)</td> </tr> <tr> <td>Menor que 97% (noventa e sete por cento) e maior ou igual a 96% (noventa e seis por cento)</td> <td>2,0% (dois por cento)</td> </tr> <tr> <td>Menor que 96% (noventa e seis por cento) e maior ou igual a 94% (noventa e quatro por cento)</td> <td>3,0% (três por cento)</td> </tr> <tr> <td>Menor que 94% (noventa e quatro por cento)</td> <td>4,0% (quatro por cento)</td> </tr> </tbody> </table> | Tempo de Atendimento | Desconto no pagamento mensal | Menor que 98% (noventa e oito por cento) e maior ou igual a 97% (noventa e sete por cento) | 1,0% (um por cento) | Menor que 97% (noventa e sete por cento) e maior ou igual a 96% (noventa e seis por cento) | 2,0% (dois por cento) | Menor que 96% (noventa e seis por cento) e maior ou igual a 94% (noventa e quatro por cento) | 3,0% (três por cento) | Menor que 94% (noventa e quatro por cento) | 4,0% (quatro por cento) |
| | Tempo de Atendimento | Desconto no pagamento mensal | | | | | | | | | |
| | Menor que 98% (noventa e oito por cento) e maior ou igual a 97% (noventa e sete por cento) | 1,0% (um por cento) | | | | | | | | | |
| | Menor que 97% (noventa e sete por cento) e maior ou igual a 96% (noventa e seis por cento) | 2,0% (dois por cento) | | | | | | | | | |
| Menor que 96% (noventa e seis por cento) e maior ou igual a 94% (noventa e quatro por cento) | 3,0% (três por cento) | | | | | | | | | | |
| Menor que 94% (noventa e quatro por cento) | 4,0% (quatro por cento) | | | | | | | | | | |

| 2.3. Índice de requisições de prioridade Média e Baixa resolvidas no prazo | |
|--|--|
| ITEM | DESCRIÇÃO |
| Finalidade | Medir e garantir que as requisições de prioridade Média e Baixa estão sendo resolvidas dentro do prazo máximo de entrega definido no item 2.8 do Anexo II-B . O tempo de resolução corresponde a (Data, Hora e Minuto da Resolução da requisição) menos (Data, Hora e Minuto da abertura da requisição). |

| 2.3. Índice de requisições de prioridade Média e Baixa resolvidas no prazo | | |
|--|---|-------------------------------------|
| Mecanismo de Cálculo | $\frac{\text{(Total de requisições de prioridade Média e Baixa registradas no mês de referência menos Total de requisições de prioridade Média e Baixa com tempo de resolução superior ao prazo máximo)}}{\text{Total de requisições de prioridade Média e Baixa registradas no mês de referência}} \times 100$ | |
| Nível Aceitável | Maior ou igual a 90% (noventa por cento) | |
| Nível Esperado | Maior ou igual 95% (noventa e cinco por cento) | |
| Faixas de ajuste no pagamento | Tempo de Atendimento | Desconto no pagamento mensal |
| | Menor que 95% (noventa e cinco por cento) e maior ou igual a 93% (noventa e três por cento) | 1,0% (um por cento) |
| | Menor que 93% (noventa e três por cento) e maior ou igual a 91% (noventa e um por cento) | 2,0% (dois por cento) |
| | Menor que 91% (noventa e um por cento) e maior ou igual a 90% (noventa por cento) | 3,0% (três por cento) |
| | Menor que 90% (noventa por cento) | 4,0% (quatro por cento) |

| 2.4. Índice de Requisições reabertas. | | |
|---------------------------------------|---|--|
| ITEM | DESCRIÇÃO | |
| Finalidade | Garantir a qualidade no atendimento das Requisições medindo a quantidade de requisições reabertas por motivos de Erros ou Execução Incompleta. | |
| Mecanismo de Cálculo | $\frac{\text{Total de requisições reabertas no mês de referência}}{\text{(Total de requisições registradas no mês de referência mais Total de requisições que permaneceram abertas no final do mês de referência)}} \times 100$ | |
| Nível Aceitável | 7% (sete por cento) | |
| Nível Esperado | 2% (dois por cento) | |
| Faixas de ajuste no pagamento | Nível Alcançado | Desconto no pagamento mensal |
| | Maior que 2% (dois por cento) e menor ou igual a 4% (quatro por cento) | 0,75% (setenta e cinco centésimos por cento) |
| | Maior que 4% (quatro por cento) e menor ou igual a 6% (seis por cento) | 1,5% (um inteiro e cinco décimos por cento) |
| | Maior que 6% (seis por cento) e menor ou igual a 7% (sete por cento) | 2,25% (dois inteiros e vinte e cinco centésimos por cento) |
| | Maior que 7% (sete por cento) | 3,0% (três por cento) |

| 2.5. Índice de satisfação do cliente. | |
|---------------------------------------|--|
| ITEM | DESCRIÇÃO |
| Finalidade | Garantir a satisfação do cliente (usuário final) através da aplicação de pesquisa de satisfação para medir a qualidade do atendimento das requisições. |
| Mecanismo de Cálculo | $\frac{\text{Média simples do resultado final das notas obtidas}}{\text{Máximo de pontos alcançáveis}} \times 100$ |
| Nível Aceitável | 75% (setenta e cinco por cento) |
| Nível Esperado | 80% (oitenta por cento) |

| 2.5. Índice de satisfação do cliente. | | |
|--|---|--|
| | Nível Alcançado | Desconto no pagamento mensal |
| Faixas de ajuste no pagamento | Menor que 80% (oitenta por cento) e maior ou igual a 78% (setenta e oito por cento) | 0,75% (setenta e cinco centésimos por cento) |
| | Menor que 78% (setenta e oito por cento) e maior ou igual a 76% (setenta e seis por cento) | 1,5% (um inteiro e cinco décimos por cento) |
| | Menor que 76% (setenta e seis por cento) e maior ou igual a 75% (setenta e cinco por cento) | 2,25% (dois inteiros e vinte e cinco centésimos por cento) |
| | Menor que 75% (setenta e cinco por cento) | 3,0% (três por cento) |

| 2.6. Perda de prazo de emissão dos Relatórios Diários | | |
|--|--|--|
| ITEM | DESCRIÇÃO | |
| Finalidade | Medir e garantir que os Relatórios Diários não estão sendo entregues fora do prazo máximo de entrega definido no item 2.8 do Anexo II-B . | |
| Mecanismo de Cálculo | Quantidade de relatórios diários entregues fora do prazo máximo de entrega no mês de referência. | |
| Nível Aceitável | 10 (dez) relatórios. | |
| Nível Esperado | 0 (zero) relatório. | |
| Faixas de ajuste no pagamento | Nível Alcançado | Desconto no Pagamento Mensal |
| | Até 3 (três) relatórios | 0,25% (vinte e cinco centésimos por cento) |
| | Maior que 3 (três) e menor ou igual a 6 (seis) relatórios | 0,5% (cinco décimos por cento) |
| | Maior que 6 (seis) e menor ou igual a 10 (dez) relatórios | 0,75% (setenta e cinco centésimos por cento) |
| | Maior que 10 (dez) relatórios | 1,0% (um por cento) |

| 2.7. Perda de prazo de emissão dos Relatórios Mensais | | |
|--|--|--|
| ITEM | DESCRIÇÃO | |
| Finalidade | Medir e garantir que os Relatórios Mensais não estão sendo entregues fora do prazo máximo de entrega definido no item 2.8 do Anexo II-B . | |
| Mecanismo de Cálculo | Quantidade de dias de atraso na entrega dos relatórios mensais do mês de referência. | |
| Nível Aceitável | 20 (vinte) dias. | |
| Nível Esperado | 0 (zero) dia. | |
| Faixas de ajuste no pagamento | Nível Alcançado | Desconto no Pagamento Mensal |
| | Até 7 (sete) dias | 0,25% (vinte e cinco centésimos por cento) |
| | Maior que 7 (sete) e menor ou igual a 14 (quatorze) dias | 0,5% (cinco décimos por cento) |
| | Maior que 14 (quatorze) e menor ou igual a 20 (vinte) dias | 0,75% (setenta e cinco centésimos por cento) |
| | Maior que 20 (vinte) dias | 1,0% (um por cento) |

3. INDICADORES DE NÍVEL DE SERVIÇO DE SUPORTE AOS SERVIÇOS DE GERENCIAMENTO DE PROJETOS

| 3.1. Índice de qualidade das entregas | | |
|---------------------------------------|--|--|
| ITEM | DESCRIÇÃO | |
| Finalidade | Medição da qualidade das entregas previstas no item 2.9 Anexo II-B. | |
| Mecanismo de Cálculo | $\frac{\text{Total de entregas no período e que não tiveram solicitação de ajuste}}{\text{Total de entregas no período}} \times 100$ | |
| Nível Aceitável | Maior ou igual a 90% (noventa por cento) | |
| Nível Esperado | Maior ou igual a 95% (noventa e cinco por cento) | |
| Faixas de ajuste no pagamento | Nível Alcançado | Desconto no pagamento mensal |
| | Menor que 95% (noventa e cinco por cento) e maior ou igual a 93% (noventa e três por cento) | 1,25% (um inteiro e vinte e cinco centésimos por cento) |
| | Menor que 93% (noventa e três por cento) e maior ou igual a 92% (noventa e dois por cento) | 2,5% (dois inteiros e cinco décimos por cento) |
| | Menor que 92% (noventa e dois por cento) e maior ou igual a 90% (noventa por cento) | 3,75% (três inteiros e setenta e cinco centésimos por cento) |
| | Menor que 90% (noventa por cento) | 5,0% (cinco por cento) |

| 3.2. Índice de entregas no prazo | | |
|--------------------------------------|--|--|
| ITEM | DESCRIÇÃO | |
| Finalidade | Medir a eficácia do CONTRATADO em atender o que é solicitado pelo CONTRATANTE | |
| Mecanismo de Cálculo | $\frac{\text{Número de entregas realizadas no mês de referência e que atenderam ao prazo acordado}}{\text{Número de entregas realizadas no mês de referência}} \times 100$ | |
| Nível Aceitável | Maior ou igual a 90% (noventa por cento) | |
| Nível Esperado | Maior ou igual a 95% (noventa e cinco por cento) | |
| Faixas de ajuste no pagamento | Nível Alcançado | Desconto no pagamento mensal |
| | Menor que 95% (noventa e cinco por cento) e maior ou igual a 93% (noventa e três por cento) | 1,25% (um inteiro e vinte e cinco centésimos por cento) |
| | Menor que 93% (noventa e três por cento) e maior ou igual a 92% (noventa e dois por cento) | 2,5% (dois inteiros e cinco décimos por cento) |
| | Menor que 92% (noventa e dois por cento) e maior ou igual a 90% (noventa por cento) | 3,75% (três inteiros e setenta e cinco centésimos por cento) |
| | Menor que 90% (noventa por cento) | 5,0% (cinco por cento) |

| 3.3. Índice de atraso cada entrega | |
|------------------------------------|--|
| ITEM | DESCRIÇÃO |
| Finalidade | Medir a eficácia do CONTRATADO em atender o que é solicitado pelo CONTRATANTE |
| Mecanismo de Cálculo | $\frac{\text{Número de dias de atraso da entrega realizada}}{\text{Número de dias (prazo) previsto para conclusão da entrega}} \times 100$ |
| Nível Aceitável | Menor ou igual a 30% (trinta por cento) |
| Nível Esperado | Menor ou igual a 10% (dez por cento) |

| 3.3. Índice de atraso cada entrega | | |
|---|--|---|
| | Nível Alcançado | Desconto no pagamento mensal |
| Faixas de ajuste no pagamento | Maior que 10% (dez por cento) e menor ou igual a 17% (dezesete por cento) | 0,15% (quinze centésimos por cento) |
| | Maior que 17% (dezesete por cento) e menor ou igual a 23% (vinte e três por cento) | 0,30% (trinta centésimos por cento) |
| | Maior que 23% (vinte e três por cento) e menor ou igual a 30% (trinta por cento) | 0,45% (quarenta e cinco centésimos por cento) |
| | Maior que 30% (trinta por cento) | 0,60% (sessenta centésimos por cento) |

4. INDICADORES GERAIS

| 4.1. Atraso na emissão do Relatório Mensal de Nível de Serviço | | |
|---|---|--|
| ITEM | DESCRIÇÃO | |
| Finalidade | Medir e garantir que o Relatório Mensal de Nível de Serviço não está sendo entregues fora do prazo máximo de entrega definido no item 2.10 do Anexo II-B . | |
| Mecanismo de Cálculo | Quantidade de dias de atraso na entrega do relatório mensal de nível de serviço do mês de referência. | |
| Nível Aceitável | 10 (dez) dias. | |
| Nível Esperado | 0 (zero) dia. | |
| Faixas de ajuste no pagamento | Nível Alcançado | Desconto no Pagamento Mensal |
| | Até 3 (três) dias corridos | 0,75% (setenta e cinco centésimos por cento) |
| | Maior que 3 (três) e menor ou igual a 7 (sete) dias | 1,5% (um inteiro e cinco décimos por cento) |
| | Maior que 7 (sete) e menor ou igual a 10 (dez) dias | 2,25% (dois inteiros e vinte e cinco centésimos por cento) |
| | Maior que 10 (dez) dias | 3,0% (três por cento) |