

ANEXO III - ACORDO DE NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇOS

1. FINALIDADE

- 1.1. Este documento detalha como serão avaliados os serviços prestados pela CONTRATADA ao BNB considerando prazos, conformidade, resultados dos indicadores de níveis de serviço estabelecidos para o contrato, bem como redutores pelo descumprimento destes.
- 1.2. A critério do BNB, o presente acordo poderá ser revisto, com periodicidade mínima de 6 (seis) meses e formalizado por meio de aditamento ao CONTRATO.

2. PADRÕES DE QUALIDADE OS PADRÃO

- 2.1. Os padrões de qualidade do BNB a serem utilizados para avaliação dos artefatos disponibilizados em cada entrega de OS, pela CONTRATADA, estão discriminados no site da MDS do BNB, publicada na Intranet do Banco e, adicionalmente, poderão ser indicados na OS.
- 2.2. Os artefatos devem ser confeccionados utilizando ferramenta e *template* padrões previstos na MDS do BNB.
- 2.3. O processo de avaliação de qualidade no BNB é realizado por inspeções técnicas que verificam os artefatos segundo um conjunto de regras estabelecidas, com objetivo de garantir a qualidade do produto que está sendo construído. A verificação caracteriza-se por uma checagem do tipo "caixa branca", onde as especificidades internas do artefato são analisadas. Ela pode ocorrer de forma manual, geralmente apoiada por um conjunto de perguntas/checklists, ou de forma automática, sendo executada por FERRAMENTA DE APOIO A GARANTIA DA QUALIDADE.
- 2.4. O procedimento de verificação automática é orientado a um conjunto de regras organizadas em perfis de qualidade. O perfil de qualidade relaciona um conjunto de regras a uma tecnologia, sendo que um projeto possui tantos perfis de qualidade quantas forem as tecnologias nele utilizadas. A violação de uma regra gera um problema classificado conforme tipo e severidade. Cada problema está associado à quantidade de esforço necessária para corrigi-lo, contribuindo para a dívida técnica total que é o somatório do esforço de cada problema ativo de um projeto.
- 2.5. Além do perfil de qualidade, existe a figura da meta de qualidade que pode ser compartilhada entre tecnologias, e define de forma global, quais índices apurados serão considerados aceitáveis ou não. Assim, uma meta de qualidade reúne diversos indicadores (e.g.: manutenibilidade, segurança, cobertura, dívida técnica) que são avaliados conforme intervalo limite estabelecidos para cada um deles. Cada violação de indicador implica em um defeito técnico associado à entrega.
- 2.6. Já o procedimento de inspeção manual visa analisar os diversos artefatos técnicos do sistema, verificando o alinhamento desses artefatos com os normativos técnicos do projeto (arquitetura proposta, processo de desenvolvimento, planos de gerenciamento do projeto, etc).
- 2.7. Os itens checados (de forma manual ou automatizada) são organizados em checklists para cada artefato inspecionado. A metodologia de desenvolvimento de sistemas do BNB contém a lista completa de checklists para cada instância de processo (e.g.: checklist de inspeção técnica, checklist de validação de IHC, etc). Qualquer item não atendido implica em um defeito técnico associado à entrega.
- 2.8. Uma entrega é aceita se não há defeitos técnicos (oriundos de verificação automática ou manual) associados à ela.

3. AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DE DESENVOLVIMENTO, MANUTENÇÃO E DOCUMENTAÇÃO DE SISTEMAS (OS PADRÃO)

3.1. Neste item serão descritos os indicadores a serem aplicados nas Ordens de Serviços e nas entregas de OS Padrão.

3.2. A apuração dos indicadores refletirá em penalidades ou em redutores ao faturamento total dos serviços das OSs Padrão.

3.2.1. O somatório dos redutores relacionados aos serviços de OS Padrão está limitado a 20% do faturamento mensal de todos os serviços (OS Padrão + Suporte Operacional).

3.3. Percentual de Aceites Tempestivos de Serviços (PATS)

3.3.1. **Definição:** corresponde ao percentual de ordens de serviço que tiveram o aceite dos serviços feito dentro do prazo máximo admissível, em que a CONTRATADA deverá avaliar, aceitar, planejar (definir plano de atendimento) o atendimento de uma OS, incluindo: validação dos artefatos de entrada, estimativas e elaboração do plano de atendimento, de comum acordo com o BNB.

3.3.2. **Prazo máximo para aceite:** Após a autorização da OS Padrão a CONTRATADA terá o seguinte prazo máximo para analisar a Ordem de Serviço e fazer o aceite da solicitação:

Tamanho da Ordem de Serviço (PF ¹)	Prazo Máximo em Dias (uteis)
$PF \leq 3$	1 dia
$3 < PF \leq 10$	2 dias
$10 < PF \leq 30$	4 dias
$PF > 30$	5 dias

Tamanho da Ordem de Serviço (Pontos BPM)	Prazo Máximo em Dias (uteis)
Até 150 pontos	2 dias
Entre 150 e 450 pontos	3 dias
Acima de 450 pontos	4 dias

- A quantidade de **dias despendidos** pela CONTRATADA para realizar o aceite de estimativas será calculada pela diferença, em dias úteis, entre a data de autorização da OS Padrão e a data de aceite da OS Padrão.
- Para determinar a **data de autorização** será considerado o primeiro evento de autorização da OS realizado pelo BNB.
- Para determinar a **data de aceite da solicitação** será considerado o último evento de aceite da OS realizado pela CONTRATADA.
- O tempo despendido pelo BNB para retificações na OS Padrão motivadas por discordâncias da CONTRATADA será deduzido do cálculo desde que os motivos da devolução pelo CONTRATADO sejam reconhecidos pelo BNB.

¹ APF ou simplesmente PF é a métrica de Análise de Pontos de Função.

3.3.3. **Valores Esperados:** PATS > 0,94

3.3.4. **Formula de Cálculo:** PATS = SAPM / (SAPP + SSNA)

- SAPM: Somatório da quantidade de serviços aceitos no período de apuração e que atenderam ao critério de prazo máximo de aceite dos serviços.
- SAPP: Somatório da quantidade de serviços aceitos no período de apuração.
- SSNA: Somatório da quantidade de serviços autorizados no período de apuração, cujo prazo máximo de aceite já tenha expirado e que não foram aceitos.

3.3.5. **Redutor:** o não atendimento do prazo máximo implicará na aplicação de redutor sobre o faturamento total do mês a que se refere o período de apuração:

PATS	Redutor (%)
PATS > 0,94	0
0,89 < PATS <= 0,94	2
0,84 < PATS <= 0,89	3
0,79 < PATS <= 0,84	4
0,74 < PATS <= 0,79	5
0,69 < PATS <= 0,74	6
0,64 < PATS <= 0,69	7
0,60 < PATS <= 0,64	8
PATS <= 0,60	10

- Periodicidade mensal;
- Base de cálculo: faturamento do mês da apuração de todos os serviços (serviços de OS Padrão + Serviços de Suporte Operacional).

3.4. Percentual de Entregas Tempestivas de Serviços (PETS)

3.4.1. **Definição:** corresponde ao percentual de Entregas que foram avaliadas pelo BNB durante o período de apuração e entregas que estão em atraso e não foram entregues.

Na avaliação o BNB poderá aceitar ou devolver uma entrega.

3.4.2. **Valores Esperados:** PETS > 0,94

3.4.3. **Formula de Cálculo:** PETS = EAPM / (EAPA + EDPA + EATP)

- EAPM: Somatório da quantidade de Entregas aceitas no período de apuração e que atenderam ao critério de prazo máximo da entrega.
- EAPA: Somatório da quantidade de Entregas aceitas no período de apuração.
- EDPA: Somatório da quantidade de Entregas devolvidas no período de apuração.

- EATP: Somatório da quantidade de Entregas em atraso no período de apuração (critério é entrega em atraso independente da avaliação do BNB).

3.4.4. **Redutor:** o não atendimento do PETS implicará na aplicação de redutor sobre o faturamento total do mês a que se refere o período de:

PETS	Redutor (%)
PETS>0,94	0
0,89 <PETS<= 0,94	2
0,84<PETS<= 0,89	3
0,79<PETS<= 0,84	4
0,74<PETS<= 0,79	5
0,69<PETS<= 0,74	6
0,64<PETS<= 0,69	7
0,60 <PETS<= 0,64	8
PETS<=0,60	10

- Periodicidade mensal;
- Base de cálculo: faturamento do mês da apuração de todos os serviços (serviços de OS Padrão + Serviços de Suporte Operacional).

3.4.5. Cálculo do Prazo Máximo para Entrega

- Para efeito de apuração do PETS descrevemos a seguir o cálculo do Prazo Máximo de uma Entrega.
- **O Prazo Máximo da Ordem de Serviço (PMOS):** corresponde ao prazo, em dias úteis, em que o CONTRATADO deverá concluir, integralmente, uma Ordem de Serviço:

$$\text{PrazoMaximo OS} = ((TE \times P) / 168)^i \times K1 \times K2$$

- $K1 = (1 - ((0,998^{TE}) / 1,3307))$
- $K2 = 44$
- $P = 15$
- $i = 0,3188$
- Para OS medidas em Pontos de Função
 $TE = \text{Entrega em Pontos de Função}$
- Para OS medidas em Pontos BPM
 $TE = (\text{Entrega em Pontos BPM}) / 15$

- O resultado "Prazo" obtido na fórmula acima será arredondado para o número inteiro imediatamente superior quando a parte decimal for maior ou igual a 0,50 e arredondado para o número inteiro imediatamente inferior quando a parte decimal for menor que 0,50.

Tamanho (PF)	Prazo	Velocidade (PF / dia)
5	9	0,18
20	13	0,39
55	24	0,98
120	38	1,70

- O cálculo dos dias despendidos pelo CONTRATADO para execução da OS Padrão será calculado pela diferença, em dias úteis, entre a data da autorização da OS (data de liberação do BNB para elaboração do plano de atendimento) e a data de finalização da OS Padrão, a última de responsabilidade do CONTRATADO.
- Para efeito de cálculo, será considerado a data de autorização da OS (data de liberação do BNB para elaboração do plano de atendimento) e o último evento de finalização da OS Padrão acrescido do prazo máximo para aceite do plano de atendimento definido no contrato (tabela do item 3.3.2).
- Será deduzido do cálculo de dias despendidos pelo CONTRATADO, o tempo gasto pelo BNB para resolução de impedimentos ou questões submetidas pelo CONTRATADO, desde que estas questões comprovadamente impeçam a continuação dos serviços.
- A tabela a seguir apresenta os prazos até o tamanho de 100PF.

Tamanho em PF	Prazo dias Uteis	Pontos de Função/dia útil
1	5	0,20
2	6	0,31
3	7	0,41
4	8	0,50
5	9	0,57
6	9	0,65
7	10	0,71
8	10	0,78
9	11	0,84
10	11	0,89
11	12	0,95
12	12	1,00
13	12	1,05
14	13	1,10
15	13	1,15
16	13	1,19
17	14	1,24
18	14	1,28
19	14	1,32
20	15	1,36
21	15	1,40
22	15	1,44
23	16	1,47
24	16	1,51

25	16	1,54
26	16	1,58
27	17	1,61
28	17	1,64
29	17	1,67
30	18	1,70
31	18	1,73
32	18	1,76
33	18	1,79
34	19	1,82
35	19	1,85
36	19	1,87
37	19	1,90
38	20	1,93
39	20	1,95
40	20	1,98
41	20	2,00
42	21	2,03
43	21	2,05
44	21	2,07
45	21	2,10
46	22	2,12
47	22	2,14
48	22	2,16
49	22	2,18
50	23	2,20
51	23	2,22
52	23	2,24
53	23	2,26
54	24	2,28
55	24	2,30
56	24	2,32
57	24	2,34
58	25	2,36
59	25	2,38
60	25	2,39
61	25	2,41
62	26	2,43
63	26	2,45
64	26	2,46

65	26	2,48
66	26	2,50
67	27	2,51
68	27	2,53
69	27	2,54
70	27	2,56
71	28	2,57
72	28	2,59
73	28	2,60
74	28	2,62
75	29	2,63
76	29	2,65
77	29	2,66
78	29	2,67
79	29	2,69
80	30	2,70
81	30	2,71
82	30	2,73
83	30	2,74
84	31	2,75
85	31	2,77
86	31	2,78
87	31	2,79
88	31	2,80
89	32	2,81
90	32	2,83
91	32	2,84
92	32	2,85
93	33	2,86
94	33	2,87
95	33	2,88
96	33	2,90
97	33	2,91
98	34	2,92
99	34	2,93
100	34	2,94

- **O Prazo Máximo da Entrega (PME):** corresponde ao prazo, em dias úteis, em que o CONTRATADO deverá concluir, integralmente, uma Entrega de uma OS Padrão e será obtido da seguinte forma:

$$PME = PMOS * PTE$$

PME: Prazo máximo da entrega em dias úteis

PMOS: Prazo máximo da Ordem de Serviço em dias úteis

PTE: Percentual de Tamanho da Entrega em relação ao tamanho da OS

- As entregas devem representar marcos do ciclo de vida de uma Ordem de Serviço devendo ser sequenciais e entregar, preferencialmente, um release do produto solicitado na OS.
- A Data Prevista de Início da Entrega será a data de autorização da Ordem de Serviço (data de liberação do BNB para elaboração do plano de atendimento) quando se tratar da primeira entrega da ordem de serviço.
- A Data Prevista de Início da Entrega será a Data Prevista de Final da Entrega da entrega anterior nos demais casos.
- O prazo máximo de cada entrega deve ser apurado como a diferença em dias úteis entre a Data Prevista de Final da Entrega e a Data Prevista de Início da Entrega acrescido do prazo máximo para aceite do plano de atendimento definido no contrato (tabela do item 3.3.2).
- A soma do prazo de cada entrega deverá ser igual ao prazo máximo da Ordem de Serviço.
- O valor de cada entrega deverá guardar proporção entre a razão de seu prazo sobre o prazo da Ordem de Serviço.

3.5. Variação da Dívida Técnica (VDT)

3.5.1. **Definição:** Este indicador apura a variação da dívida técnica da torre de sistemas em relação a uma linha de base de débito técnico e será apurado mensalmente.

3.5.2. **Valor Esperado:** VDT = 0

3.5.3. **Formula de Cálculo:**

$$VDT = \begin{cases} 0, & \text{se } (DT_{PA} \leq L_{DT}) \\ \frac{DT_{PA} - L_{DT}}{L_{DT}} & \end{cases}$$

- DT_{PA} : dívida técnica do período de apuração
- L_{DT} : Linha de base do débito técnico. Corresponde ao menor valor de débito técnico já apurado. A primeira linha de base será estabelecida quando da assinatura do contrato e posteriormente atualizada conforme as apurações aconteçam.

3.5.4. **Redutor:** o não atendimento do indicador implicará na aplicação de redutor sobre o faturamento total do mês a que se refere o período de apuração:

VDT	Redutor (%)
0	0
0,01	1
0,02 a 0,03	2
0,04 a 0,05	3
0,06 a 0,07	4
0,08 a 0,09	5
0,10 a 0,11	6
0,12 a 0,13	7
0,14 a 0,15	8
0,16 ou superior	10

- Base de cálculo: faturamento do mês da apuração de todos os serviços (serviços de OS Padrão + Serviços de Suporte Operacional).

3.6. Perfil da Equipe Alocada (PEA)

3.6.1. **Definição:** percentuais mínimos e máximos com relação aos perfis da equipe da contratada alocada ao contrato.

3.6.2. Valores

Perfil	Senioridade dos profissionais	Valor esperado	FATOR
Analistas, Analistas de Testes, Desenvolvedores, Implementadores, Designer UX, Testadores	Sênior	Mínimo de 25%	A
	Pleno	Mínimo de 55%	B
	Junior	Máximo de 20%	C
Gerente de Projeto	Não se aplica	A quantidade deve ser no mínimo de 10% da equipe alocada ao contrato.	D
Arquiteto de SW Microsoft	Não se aplica	Mínimo de 1 profissional	E
Arquiteto de SW Java	Não se aplica	Mínimo de 1 profissional	F
Arquiteto de SW BPM/ SOA/Serviços	Não se aplica	Mínimo de 1 profissional	G
Arquiteto de Inteligência de Negócios	Não se aplica	Mínimo de 1 profissional	H

3.6.3. **Apuração:** No mês subsequente ao término da fase de execução assistida (Item 3.7 do Anexo IX - Implantação do Ambiente Computacional), a cada prorrogação contratual ou no mês em que o BNB achar necessário.

3.6.4. **Redutor:** O não atendimento a este indicador, no mês do faturamento referente a inspeção, implicará na aplicação de redutor, calculado da seguinte forma:

$$PEA = 1 - (\text{FATOR A} + \text{FATOR B} + \text{FATOR C} + \text{FATOR D} + \text{FATOR E} + \text{FATOR F} + \text{FATOR G} + \text{FATOR H})$$

Fator H será calculado apenas na linha de negócio "Inteligencia de Negócios".

Cada fator será apurado da seguinte forma:

- Igual a (0) se foi atendido
- Igual a (0,01) se não foi atendido
- Base de cálculo: faturamento do mês da apuração de todos os serviços (serviços de OS Padrão + Serviços de Suporte Operacional);

PEA	Redutor (%)
1	0
0,99	1
0,98	2
0,97	3
0,96	4
0,95	5
0,94	6

4. CONSIDERAÇÕES GERAIS SUPORTE OPERACIONAL

- 4.1. Nas seções subsequentes (Itens 5,6 e 7) serão detalhados os indicadores a serem apurados como critério de qualidade na prestação dos serviços de suporte operacional.
- 4.2. O somatório dos redutores relacionados aos serviços de suporte operacional está limitado a 20% do faturamento mensal destes serviços (Suporte Operacional).
- 4.3. A base de cálculo dos redutores será o faturamento mensal relacionado aos serviços de suporte operacional do mês da apuração dos redutores.

5. INDICADORES DE AVALIAÇÃO DOS INCIDENTES E REQUISIÇÕES

- 6.1. Adiante constam indicadores que serão aplicados nos tickets de atendimento dos Serviços de Suporte Operacional classificadas como resolução de incidentes (incidente ou a requisição de serviços ao grupo de incidentes).
- 6.2. As características gerais do processo de tratamento de incidentes de sistemas em produção bem como os recursos necessários para sua execução estão especificados no Anexo XII – Processo de Tratamento de Incidentes e no Anexo XIII - Processo de Requisição serviço a equipe de Incidentes.
- 6.3. A CONTRATADA deverá obedecer aos prazos máximos para restabelecimento do funcionamento dos aplicativos em produção, conforme discriminado na tabela a seguir:

INCIDENTE	
Nível de severidade	Prazo máximo para resolução (horas)
1 – Alta	2
2–Média	3
3 - Baixa	5

REQUISIÇÃO DE SERVIÇOS AO GRUPO DE INCIDENTE	
Nível de severidade	Prazo máximo para resolução (horas)
1 – Alta	3
2–Média	5
3 - Baixa	12

6.3.1. A categorização dos incidentes e requisições de serviços entre alta, média e baixa serão realizadas em consonância ao catálogo de serviços utilizados pela equipe de incidentes do BNB.

6.3.2. O prazo máximo para resolução dos incidentes e atendimento às requisições de serviços classificados como severidade média ou baixa iniciam-se a partir da abertura do chamado e serão considerados em horas úteis. Para os incidentes de severidade alta, serão considerados horas corridas.

6.3.3. O tempo despendido pelo BNB para retificações no ticket de atendimento ou resoluções de pendências técnicas do BNB será deduzido do cálculo, desde que os motivos sejam considerados pelo BNB de natureza técnica ou contratual.

6.3.4. Cumprimento do prazo para resolução de Incidente (**PRI**).

6.3.4.1. Definição: corresponde à medição do atraso verificado na resolução de um incidente.

6.3.4.2. Fórmula de medição:

$$\text{PRI} = \text{DuracaoDoServico} - \text{PrazoMaximoParaResolucao}$$

6.3.4.3. Valor esperado: nenhum atraso, $\text{PRI} \leq 0$.

6.3.4.4. Penalidade: o não atendimento aos prazos máximos implicará na aplicação de penalidade calculada da seguinte forma.

Nível de severidade	Penalidade
1 - Alta	0,40% sobre o faturamento mensal (Suporte Operacional) a cada hora de atraso
2–Média	0,30% sobre o faturamento mensal (Suporte Operacional) a cada hora de atraso
3–Baixa	0,20% sobre o faturamento mensal (Suporte Operacional) a cada hora de atraso

6.3.4.5. No cálculo da penalidade, devem ser observados:

6.3.4.5.1. O atraso dos incidentes classificados como severidade média ou baixa serão considerados em horas úteis.

6.3.4.5.2. Para os incidentes de severidade alta, os atrasos serão considerados horas corridas.

6.3.4.5.3. O valor da penalidade incorrida está limitada a 5% do valor do faturamento mensal (Suporte Operacional).

6. INDICADORES DE AVALIAÇÃO DAS ATIVIDADES DOS SERVIÇOS CONTRATADOS NA MODALIDADE DE SUPORTE OPERACIONAL

- 6.1. Adiante constam indicadores que serão aplicados nos tickets de atendimento dos Serviços de Suporte Operacional que NÃO foram classificados como resolução de incidentes.
- 6.2. A CONTRATADA deve obedecer aos prazos máximos para iniciar e concluir o atendimento em consonância com o nível de severidade e complexidade da atividade.
- 6.3. O prazo máximo para o **início** do atendimento da atividade **inicia-se a partir da data e hora da liberação** do chamado à CONTRATADA.
- 6.4. O **prazo máximo para resolução** das atividades **inicia-se a partir da previsão em contrato do início do atendimento** (severidade).
- 6.5. O tempo despendido pelo BNB para retificações no ticket de atendimento, devolvida pela CONTRATADA em razão de inadequações, será deduzido do cálculo, desde que os motivos da devolução pela CONTRATADA sejam de natureza técnica ou contratual, considerados procedentes.
- 6.6. Cumprimento do prazo de início de atendimento da atividade (PIAA).
- 6.6.1. Definição: corresponde à medição do atraso verificado no início do atendimento de uma atividade.
- 6.6.2. Fórmula de medição:

$$\text{PIAA} = (\text{DataHoraInícioAtendimento} - \text{DataHoraLiberacaoSolicitacao}) - \text{PrazoMáximoParaInício}$$

- Valor esperado: tolerância de meia hora, $\text{PIAA} \leq 0,5$. A tolerância não deve impactar no prazo máximo para resolução da atividade.
 - Penalidade: o não atendimento aos prazos máximos implicará na aplicação de penalidade de **0,10% sobre o faturamento mensal** (Suporte Operacional) **a cada hora de atraso** (horas úteis).
 - O valor da penalidade incorrida está **limitada a 2% do valor do faturamento mensal** (Suporte Operacional).
- 6.7. Cumprimento do prazo de resolução de atendimento da atividade (PRA).
- 6.7.1. Definição: corresponde à medição do atraso verificado no resolução do atendimento de uma atividade.
- 6.7.2. Fórmula de medição:

$$\text{PRA} = \text{DuracaoDoServiço} - \text{PrazoMaximoParaResolucao}$$

- Valor esperado: nenhum atraso, $\text{PRI} \leq 0$.
- Penalidade: o não atendimento aos prazos máximos implicará na aplicação de penalidade de **0,50% sobre o faturamento mensal** (Suporte Operacional) **a cada hora de atraso** (horas úteis).
- O valor da penalidade incorrida está **limitada a 5% do valor do faturamento mensal** (Suporte Operacional).

7. INDICADORES DE AVALIAÇÃO DAS ATIVIDADES DOS SERVIÇOS CONTRATADOS NA MODALIDADE DE SUPORTE OPERACIONAL - GERAIS

7.1. Adiante constam indicadores que serão aplicados de forma estatística em **todos** os tickets de atendimento dos Serviços de Suporte Operacional.

7.2. Esses indicadores serão apurados mensalmente e o critério utilizado para que uma ocorrência seja apurada é a data de encerramento do ticket de atendimento.

7.3. Atendimentos Iniciados no Prazo (ISO01)

7.3.1. **Definição:** Representa o percentual de atendimentos dos serviços de suporte operacional classificados como "atividades" iniciados dentro do prazo máximo estabelecido para início do atendimento.

7.3.2. **Objetivo:** Garantir um nível aceitável de atendimentos de solicitações de suporte operacional iniciados dentro do prazo estabelecido.

7.3.3. **Periodicidade de medição:** Mensal.

7.3.4. **Fórmula de Medição:**

$$\text{ISO01} = \frac{\text{QSI}}{\text{TGSI}} \times 100$$

Onde:

QSI = Quantidade de solicitações de suporte operacional (atividades) iniciadas no prazo no período de medição.

TGSI = Total geral de solicitações de suporte operacional (atividades) iniciadas no período de medição.

7.3.5. **Valores Esperados:** $\geq 95\%$ (maior ou igual a 95%).

7.3.6. **Faixas de redução no pagamento mensal do serviço**

Faixa	Níveis alcançados	Redutor sobre o pagamento mensal
1	$95 \leq \text{ISO01}$	Nenhuma redução
2	$90\% \leq \text{ISO01} < 95\%$	2%
3	$85\% \leq \text{ISO01} < 90\%$	4%
4	$75\% \leq \text{ISO01} < 85\%$	6%
5	$\text{ISO01} < 75$	8%

7.4. Atendimentos Concluídos no Prazo (ISO02)

7.4.1. **Definição:** Representa o percentual de atendimentos dos serviços de suporte operacional finalizados dentro do prazo estabelecido para conclusão.

7.4.2. **Objetivo:** Garantir um nível aceitável de atendimento dos serviços de suporte operacional concluídos dentro do prazo estabelecido.

7.4.3. **Periodicidade de medição:** Mensal.

7.4.4. **Fórmula de Medição:**

$$\text{ISO02} = \frac{\text{QSC}}{\text{TGSC}} \times 100$$

Onde:

QSC = Quantidade de solicitações de suporte operacional concluídas no prazo no período de medição

TGSC = Total geral de solicitações de suporte operacional concluídas no período de medição

7.4.5. **Valores Esperados:** $\geq 95\%$ (maior ou igual a 95%).

7.4.6. **Faixas de redução no pagamento mensal do serviço**

Faixa	Níveis alcançados	Redutor sobre o pagamento mensal
1	$95 \leq \text{ISO02}$	Nenhuma redução
2	$90\% \leq \text{ISO02} < 95\%$	2%
3	$85\% \leq \text{ISO02} < 90\%$	5%
4	$80\% \leq \text{ISO02} < 85\%$	8%
5	$\text{ISO02} < 80$	10%