

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		
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)

4.2.2. 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

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

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.

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.		
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)

4.4.2. 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	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	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	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Nível Alcançado</th> <th>Desconto no pagamento mensal</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Menor que 95% (noventa e cinco por cento) e maior ou igual a 93% (noventa e três por cento)</td> <td>1,25% (um inteiro e vinte e cinco centésimos por cento)</td> </tr> <tr> <td>Menor que 93% (noventa e três por cento) e maior ou igual a 92% (noventa e dois por cento)</td> <td>2,5% (dois inteiros e cinco décimos por cento)</td> </tr> <tr> <td>Menor que 92% (noventa e dois por cento) e maior ou igual a 90% (noventa por cento)</td> <td>3,75% (três inteiros e setenta e cinco centésimos por cento)</td> </tr> <tr> <td>Menor que 90% (noventa por cento)</td> <td>5,0% (cinco por cento)</td> </tr> </tbody> </table>	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)
	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	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Nível Alcançado</th> <th>Desconto no pagamento mensal</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Menor que 95% (noventa e cinco por cento) e maior ou igual a 93% (noventa e três por cento)</td> <td>1,25% (um inteiro e vinte e cinco centésimos por cento)</td> </tr> <tr> <td>Menor que 93% (noventa e três por cento) e maior ou igual a 92% (noventa e dois por cento)</td> <td>2,5% (dois inteiros e cinco décimos por cento)</td> </tr> <tr> <td>Menor que 92% (noventa e dois por cento) e maior ou igual a 90% (noventa por cento)</td> <td>3,75% (três inteiros e setenta e cinco centésimos por cento)</td> </tr> <tr> <td>Menor que 90% (noventa por cento)</td> <td>5,0% (cinco por cento)</td> </tr> </tbody> </table>	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)
	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)