

ANEXO III

NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS

1. FINALIDADE

- 1.1. Este documento descreve os Níveis de Serviço entre o CONTRATANTE e o CONTRATADO no que concerne à realização dos serviços que constituem o objeto da presente contratação.
- 1.2. De acordo com a ABNT NBR ISO/IEC 20000-1 (ABNT, 2008a, p. 9), o objetivo do gerenciamento de nível de serviço é definir, acordar, registrar e gerenciar níveis de serviço, que devem ser monitorados em comparação com as metas, por meio de relatórios e demonstrativos. Na mesma norma, as causas de não conformidade serão relatadas e as ações de melhoria identificadas durante esse processo devem ser registradas, fornecendo insumos para um plano de melhoria do serviço.
- 1.3. Para mensurar esses fatores serão utilizados indicadores relacionados com a natureza e característica dos serviços contratados, para os quais foram estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridas pelo CONTRATADO. Esses indicadores são expressos em unidades de medida como, por exemplo: percentuais, tempo medido em dias, horas ou minutos, números que expressam quantidades físicas, dias úteis e dias corridos.
- 1.4. Nos níveis de serviço estão definidos: a maneira pela qual estes fatores serão avaliados; os níveis aceitáveis e esperados; e os descontos a serem aplicados na fatura mensal, quando o serviço prestado não alcançar o nível esperado.
- 1.5. Os dias correspondentes à Fase de Pré-operação, descrita no **Anexo VI - Transição dos Serviços**, serão considerados como período de estabilização e de ajustes específicos, durante o qual o CONTRATADO deverá proceder a todos os ajustes que se mostrarem necessários no dimensionamento e qualificação das equipes, bem como nos procedimentos adotados e demais aspectos da prestação dos serviços, de modo a assegurar o alcance das metas estabelecidas. Neste período, 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. Visando se adequar à realidade do contrato durante a sua execução, contemplando as necessidades do Banco e as alterações nas demandas e no parque computacional do Banco, a cada 6 (seis) meses de vigência do Contrato, o CONTRATANTE e o CONTRATADO poderão revalidar os indicadores e seus respectivos valores de referência, com vistas à melhoria dos serviços contratados, podendo haver alteração, desde que em comum acordo entre Contratado e Contratante e sem que isso repercuta em prejuízos financeiros ao contrato.
- 2.3. Qualquer alteração no nível de serviço deverá ser formalmente celebrada por meio de termo aditivo.
- 2.4. No caso de alteração do nível de serviço vigente, o CONTRATADO deverá se adaptar no prazo máximo de 60 (sessenta) dias corridos, a partir da comunicação formal emitida pelo CONTRATANTE, não sendo admitido, em nenhuma hipótese, o repasse de custos desta adaptação para o CONTRATANTE.
- 2.5. O valor total dos descontos aplicados a um mesmo mês estará limitado ao valor total do serviço no mês.
- 2.6. A apuração será sempre realizada com base nos dados do mês de referência do relatório gerencial.
- 2.7. O CONTRATADO deve disponibilizar contingências a fim de assegurar o funcionamento das atividades de atendimento no ambiente do CONTRATANTE, diante das seguintes situações:

- greve no sistema de transporte público;
- greve da categoria profissional;
- recorrência de descumprimento dos níveis de serviços;
- impedimento de acesso ou uso do local de trabalho disponibilizado pelo CONTRATANTE.

2.8. A contingência deverá considerar, no mínimo:

- as atribuições e a composição de uma Gerência de Crise;
- a manutenção da execução de, no mínimo, 60% (sessenta por cento) dos serviços, com base na média dos últimos 3 (três) meses, conforme indicadores definidos.

2.9. A gerência da crise é um grupo temporário e formado após a confirmação de que algum evento comprometerá o serviço, devendo ser composta por pessoas com poder de decisão do CONTRATADO.

2.10. O Contratante não poderá postergar a apuração de indicadores para meses seguintes, a não ser em casos em que a apuração dentro do mês corrente não seja possível por culpa do Contratado.

3. PRAZO DE AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS ENTREGUES

- 3.1. O CONTRATADO deverá apresentar o Relatório Mensal de Nível de Serviço até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços;
- 3.2. O Banco deverá validar os serviços executados, bem como o Relatório Mensal de Nível de Serviço, até o 10º (décimo) dia útil após a entrega descrita no item anterior;
- 3.3. O CONTRATADO deverá apresentar ao Banco as notas fiscais/faturas até o 5º (quinto) dia útil após a validação descrita no item anterior;
- 3.4. O Banco deverá efetuar o pagamento até o 10º (décimo) dia útil do mês subsequente à apresentação descrita no item anterior;
- 3.5. 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;

4. INDICADORES DE NÍVEL DE SERVIÇO

- 4.1. A execução dos serviços será gerenciada pela CONTRATADA, que fará o acompanhamento diário da qualidade e dos níveis de serviço alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções de rumo. Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento das atividades ou o alcance dos níveis de serviço estabelecidos devem ser imediatamente comunicados à CONTRATANTE;
- 4.2. O não cumprimento dos prazos e dos critérios de qualidade determinados pelos controles definidos neste Termo de Referência sujeitará a CONTRATADA às glosas e penalidades previstas neste Termo de Referência.

4.3. INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO DA SUPERVISÃO DA EQUIPE TÉCNICA

4.3.1. ATRASO NA EMISSÃO DO RELATÓRIO MENSAL DE NÍVEL DE SERVIÇO		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Medir e garantir que o Relatório Mensal de Nível de Serviço seja entregue dentro do prazo máximo de entrega definido.	
Mecanismo de Cálculo	Quantidade de dias de atraso da entrega no mês de referência.	
Nível Esperado	0 (zero) dia.	
Nível Aceitável	Até 10 (dez) dias corridos	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no Pagamento Mensal
	Até 3 (três) dias corridos	0,10 % (dez centésimos por cento)
	Maior que 3 (três) e menor ou igual a 7 (sete) dias corridos	0,20 % (vinte centésimos por cento)
	Maior que 7 (sete) e menor ou igual a 10 (dez) dias corridos	0,30 % (trinta centésimos por cento)
	Maior que 10 (dez) dias corridos	0,40 % (quarenta centésimos por cento)

4.3.2. ATRASO NA ENTREGA DA ESCALA DIÁRIA DE ESPECIALISTAS*		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Medir e garantir que o artefato seja entregue dentro do prazo máximo de entrega definido.	
Mecanismo de Cálculo	Quantidade de dias de atraso em que a escala de especialistas não foi entregue dentro do prazo estipulado.	
Nível Esperado	0 (zero) dia.	
Nível Aceitável	Até 5 (cinco) dias corridos	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no Pagamento Mensal
	Até 3 (três) dias corridos	0,25 % (vinte e cinco centésimos por cento)
	Maior que 3 (três) e menor ou igual a 5 (cinco) dias corridos	0,50 % (cinquenta centésimos por cento)
	Maior que 5 (cinco) dias corridos	0,75 % (setenta e cinco centésimos por cento)

*Referente às equipes em regime 24 x 7

4.3.3. ATRASO NA REALIZAÇÃO DE REUNIÃO DE STATUS GERENCIAL		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Medir e garantir que a Reunião de Status Gerencial seja realizada dentro do prazo máximo de realização definido.	
Mecanismo de Cálculo	Quantidade de dias de atraso da entrega no mês de referência.	
Nível Esperado	0 (zero) dia.	
Nível Aceitável	Até 10 (dez) dias corridos	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no Pagamento Mensal
	Até 3 (três) dias corridos	0,10 % (dez centésimos por cento)
	Maior que 3 (três) e menor ou igual a 7 (sete) dias corridos	0,20 % (vinte centésimos por cento)
	Maior que 7 (sete) e menor ou igual a 10 (dez) dias corridos	0,30 % (trinta centésimos por cento)
	Maior que 10 (dez) dias corridos	0,40 % (quarenta centésimos por cento)

4.3.4. ATRASO NA EMISSÃO DE RELATÓRIOS GERENCIAIS											
ITEM	DESCRIÇÃO										
Finalidade	Medir e garantir que os relatórios sejam entregues dentro do prazo máximo de entrega definido.										
Mecanismo de Cálculo	Quantidade de dias de atraso da entrega do relatório.										
Nível Esperado	0 (zero) dia.										
Nível Aceitável	Até 10 (dez) dias corridos										
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>Até 3 (três) dias corridos</td> <td>0,10 % (dez centésimos por cento)</td> </tr> <tr> <td>Maior que 3 (três) e menor ou igual a 7 (sete) dias corridos</td> <td>0,20 % (vinte centésimos por cento)</td> </tr> <tr> <td>Maior que 7 (sete) e menor ou igual a 10 (dez) dias corridos</td> <td>0,30 % (trinta centésimos por cento)</td> </tr> <tr> <td>Maior que 10 (dez) dias corridos</td> <td>0,40 % (quarenta centésimos por cento)</td> </tr> </tbody> </table>	Nível Alcançado	Desconto no Pagamento Mensal	Até 3 (três) dias corridos	0,10 % (dez centésimos por cento)	Maior que 3 (três) e menor ou igual a 7 (sete) dias corridos	0,20 % (vinte centésimos por cento)	Maior que 7 (sete) e menor ou igual a 10 (dez) dias corridos	0,30 % (trinta centésimos por cento)	Maior que 10 (dez) dias corridos	0,40 % (quarenta centésimos por cento)
	Nível Alcançado	Desconto no Pagamento Mensal									
	Até 3 (três) dias corridos	0,10 % (dez centésimos por cento)									
	Maior que 3 (três) e menor ou igual a 7 (sete) dias corridos	0,20 % (vinte centésimos por cento)									
Maior que 7 (sete) e menor ou igual a 10 (dez) dias corridos	0,30 % (trinta centésimos por cento)										
Maior que 10 (dez) dias corridos	0,40 % (quarenta centésimos por cento)										

4.4. INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO DA GESTÃO DE PROJETOS

4.4.1. ATRASO NA REALIZAÇÃO DE REUNIÃO DE STATUS DE PROJETOS											
ITEM	DESCRIÇÃO										
Finalidade	Medir e garantir que a Reunião de Status de Projetos seja realizada dentro do prazo máximo de realização definido.										
Mecanismo de Cálculo	Quantidade de dias de atraso da entrega no mês de referência.										
Nível Esperado	0 (zero) dia.										
Nível Aceitável	Até 10 (dez) dias corridos										
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>Até 3 (três) dias corridos</td> <td>0,10 % (dez centésimos por cento)</td> </tr> <tr> <td>Maior que 3 (três) e menor ou igual a 7 (sete) dias corridos</td> <td>0,20 % (vinte centésimos por cento)</td> </tr> <tr> <td>Maior que 7 (sete) e menor ou igual a 10 (dez) dias corridos</td> <td>0,30 % (trinta centésimos por cento)</td> </tr> <tr> <td>Maior que 10 (dez) dias corridos</td> <td>0,40 % (quarenta centésimos por cento)</td> </tr> </tbody> </table>	Nível Alcançado	Desconto no Pagamento Mensal	Até 3 (três) dias corridos	0,10 % (dez centésimos por cento)	Maior que 3 (três) e menor ou igual a 7 (sete) dias corridos	0,20 % (vinte centésimos por cento)	Maior que 7 (sete) e menor ou igual a 10 (dez) dias corridos	0,30 % (trinta centésimos por cento)	Maior que 10 (dez) dias corridos	0,40 % (quarenta centésimos por cento)
	Nível Alcançado	Desconto no Pagamento Mensal									
	Até 3 (três) dias corridos	0,10 % (dez centésimos por cento)									
	Maior que 3 (três) e menor ou igual a 7 (sete) dias corridos	0,20 % (vinte centésimos por cento)									
Maior que 7 (sete) e menor ou igual a 10 (dez) dias corridos	0,30 % (trinta centésimos por cento)										
Maior que 10 (dez) dias corridos	0,40 % (quarenta centésimos por cento)										

4.4.2. ÍNDICE DE QUALIDADE DAS ENTREGAS DE PROJETOS	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Medir e garantir a qualidade das entregas previstas dentro do prazo definido.
Mecanismo de Cálculo	$\frac{\text{Total de entregas no período e que não tiveram solicitação de ajustes}}{\text{Total de entregas no período}} \times 100$
Nível Esperado	Maior ou igual a 90% (noventa por cento)
Nível Aceitável	Maior ou igual a 80% (oitenta por cento) e menor que 90% (noventa por cento)

Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no Pagamento Mensal
	Menor que 90% (noventa por cento) e maior ou igual a 85% (oitenta e cinco por cento)	0,75 % (setenta e cinco centésimos por cento)
	Menor que 85% (oitenta e cinco por cento) e maior ou igual a 80% (oitenta por cento)	1,50% (um inteiro e cinquenta centésimos por cento)
	Menor que 80% (oitenta por cento)	2,25% (dois inteiros e vinte e cinco centésimos por cento)

4.4.3. ÍNDICE DE ATRASO DE ENTREGA DE CADA PROJETO		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Medir e garantir a eficácia do CONTRATADO em atender ao que é solicitado pelo CONTRATANTE	
Mecanismo de Cálculo	$\frac{\text{Número de dias de atraso da entrega realizada}}{\text{Número de dias (prazo) previsto para conclusão da entrega}} \times 100$	X 100
Nível Esperado	Menor ou igual a 10% (dez por cento)	
Nível Aceitável	Menor ou igual a 30% (trinta por cento) e maior que 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)	0,10 % (dez centésimos por cento)
	Maior que 17% (dezesete por cento) e menor ou igual a 23% (vinte e três por cento)	0,20 % (vinte centésimos por cento)
	Maior que 23% (vinte e três por cento) e menor ou igual a 30% (trinta por cento)	0,30 % (trinta centésimos por cento)
	Maior que 30% (trinta por cento)	0,40% (quarenta centésimos por cento)

4.4.4. ÍNDICE DE DESEMPENHO DE PROJETOS		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Medir e garantir o índice de projetos ativos dentro do prazo	
Mecanismo de Cálculo	$\frac{\text{Total de projetos ativos no prazo}}{\text{Quantidade total de projetos ativos}} \times 100$	X 100
Nível Esperado	Maior ou igual a 90% (noventa por cento)	
Nível Aceitável	Maior ou igual a 80% (oitenta por cento) e menor que 90% (noventa por cento)	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no Pagamento Mensal
	Menor que 90% (noventa por cento) e maior ou igual a 85% (oitenta e cinco por cento)	0,50 % (cinquenta centésimos por cento)
	Menor que 85% (oitenta e cinco por cento) e maior ou igual a 80% (oitenta por cento)	1,0 % (um por cento)
	Menor que 80% (oitenta por cento)	1,5 % (um inteiro e cinquenta centésimos por cento)

4.5. INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO DA CONSULTORIA

4.5.1. ÍNDICE DE QUALIDADE DAS ENTREGAS		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Medir e garantir a qualidade das entregas previstas.	
Mecanismo de Cálculo	$\frac{\text{Total de entregas no período e que não tiveram solicitação de ajustes}}{\text{Total de entregas no período}} \times 100$	
Nível Esperado	Maior ou igual a 90% (noventa por cento)	
Nível Aceitável	Maior ou igual a 80% (oitenta por cento) e menor que 90% (noventa por cento)	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no Pagamento Mensal
	Menor que 90% (noventa por cento) e maior ou igual a 85% (oitenta e cinco por cento)	0,50 % (cinquenta centésimos por cento)
	Menor que 85% (oitenta e cinco por cento) e maior ou igual a 80% (oitenta por cento)	1,0 % (um por cento)
	Menor que 80% (oitenta por cento)	1,5 % (um inteiro e cinquenta centésimos por cento)

4.5.2. ÍNDICE DE ATRASO DE ENTREGA		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Medir e garantir a eficácia do CONTRATADO em atender ao 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 Esperado	Menor ou igual a 10% (dez por cento)	
Nível Aceitável	Menor ou igual a 30% (trinta por cento) e maior que 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)	0,10 % (dez centésimos por cento)
	Maior que 17% (dezesete por cento) e menor ou igual a 23% (vinte e três por cento)	0,20 % (vinte centésimos por cento)
	Maior que 23% (vinte e três por cento) e menor ou igual a 30% (trinta por cento)	0,30 % (trinta centésimos por cento)
	Maior que 30% (trinta por cento)	0,40% (quarenta centésimos por cento)

4.6. INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO DE GERENCIAMENTO DE CONHECIMENTO E DADOS

4.6.1. ÍNDICE DE PUBLICAÇÃO DE DOCUMENTOS NA BASE DE CONHECIMENTO		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Assegurar que a quantidade mínima de documentos de conhecimento a serem publicados está sendo cumprida.	
Mecanismo de Cálculo	$\frac{\text{Quantidade de documentos publicados no mês}}{\text{Quantidade de documentos definida pelo gestor para publicação}} \times 100$	
Nível Esperado	100% (cem por cento)	
Nível Aceitável	Maior ou igual a 80% (oitenta por cento) e menor que 100% (cem por cento)	
	Nível Alcançado	Desconto no Pagamento Mensal

Faixas de ajuste no pagamento	Maior que 90% (noventa por cento) e menor que 100% (cem por cento)	0,25 % (vinte e cinco centésimos por cento)
	Maior que 85% (oitenta e cinco por cento) e menor ou igual a 90% (noventa por cento)	0,50 % (cinquenta centésimos por cento)
	Maior que 80% (oitenta por cento) e menor ou igual a 90% (noventa por cento)	0,75 % (setenta e cinco centésimos por cento)
	Menor ou igual a 80% (oitenta por cento)	1,0% (um por cento)

4.6.2. ATRASO NA ENTREGA DO CRONOGRAMA ANUAL DO PROGRAMA DE CONSCIENTIZAÇÃO		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Medir e garantir que o cronograma anual do programa de conscientização seja entregue dentro do prazo máximo de entrega definido conforme alinhado com o CONTRATANTE.	
Mecanismo de Cálculo	Quantidade de dias de atraso em que o cronograma anual do programa de conscientização não foi entregue dentro do prazo estipulado.	
Nível Esperado	0 (zero) dia.	
Nível Aceitável	Até 5 (cinco) dias corridos	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no Pagamento Mensal
	Até 3 (três) dias corridos	0,25 % (vinte e cinco centésimos por cento)
	Maior que 3 (três) e menor ou igual a 5 (cinco) dias corridos	0,50 % (cinquenta centésimos por cento)
	Maior que 5 (cinco) dias corridos	0,75 % (setenta e cinco centésimos por cento)

4.6.3. QUANTIDADE DE CAMPANHAS REALIZADAS		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Assegurar que a quantidade mínima de campanhas de conscientização esteja sendo realizada no período definido.	
Mecanismo de Cálculo	Quantidade de dias de atraso em que a campanha não seja realizada.	
Nível Esperado	0 (zero) dia.	
Nível Aceitável	Até 30 (trinta) dias corridos.	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no Pagamento Mensal
	Até 10 (dez) dias corridos	0,25 % (vinte e cinco centésimos por cento)
	Maior que 10 (dez) e menor ou igual a 20 (vinte) dias corridos	0,50 % (cinquenta centésimos por cento)
	Maior que 20 (vinte) e menor ou igual a 30 (trinta) dias corridos	0,75 % (setenta e cinco centésimos por cento)
	Maior que 30 (trinta) dias corridos	1,0 % (um por cento)

4.6.4. ATRASO NA ENTREGA DO PLANO DE TREINAMENTO	
ITEM	DESCRIÇÃO

Finalidade	Medir e garantir que o plano de treinamento seja entregue dentro do prazo máximo de entrega definido.	
Mecanismo de Cálculo	Quantidade de dias de atraso em que o plano de treinamento não foi entregue dentro do prazo estipulado.	
Nível Esperado	0 (zero) dia.	
Nível Aceitável	Até 10 (dez) dias corridos.	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no Pagamento Mensal
	Até 3 (três) dias corridos	0,25 % (vinte e cinco centésimos por cento)
	Maior que 3 (três) e menor ou igual a 7 (sete) dias corridos	0,50 % (cinquenta centésimos por cento)
	Maior que 7 (sete) e menor ou igual a 10 (dez) dias corridos	0,75 % (setenta e cinco centésimos por cento)
	Maior que 10 (dez) dias corridos	1,0% (um por cento)

4.6.5. ATRASO NA ENTREGA DO RELATÓRIO DE TREINAMENTOS REALIZADOS

ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Medir e garantir que o relatório de treinamento realizado seja entregue dentro do prazo máximo de entrega definido. Devem constar os certificados como evidência das conclusões dos treinamentos.	
Mecanismo de Cálculo	Quantidade de dias de atraso em que o relatório de treinamento realizados não foi entregue dentro do prazo estipulado.	
Nível Esperado	0 (zero) dia.	
Nível Aceitável	Até 10 (dez) dias corridos.	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no Pagamento Mensal
	Até 3 (três) dias corridos	0,25 % (vinte e cinco centésimos por cento)
	Maior que 3 (três) e menor ou igual a 7 (sete) dias corridos	0,50 % (cinquenta centésimos por cento)
	Maior que 7 (sete) e menor ou igual a 10 (dez) dias corridos	0,75 % (setenta e cinco centésimos por cento)
	Maior que 10 (dez) dias corridos	1,0% (um por cento)

4.6.6. ÍNDICE DE QUALIDADE DAS ENTREGAS DE DASHBOARDS, PAINÉIS E OUTRAS FORMAS DE VISUALIZAÇÕES

ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Medir e garantir a qualidade das entregas de dashboards, painéis entre outras formas de visualizações previstas conforme alinhado com o CONTRATANTE.	
Mecanismo de Cálculo	$\frac{\text{Total de entregas no período e que não tiveram solicitação de ajustes}}{\text{Total de entregas no período}} \times 100$	
Nível Esperado	Maior ou igual a 90% (noventa por cento)	
Nível Aceitável	Maior ou igual a 80% (oitenta por cento) e menor que 90% (noventa por cento)	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no Pagamento Mensal
	Menor que 90% (noventa por cento) e maior ou igual a 85% (oitenta e cinco por cento)	0,50 % (cinquenta centésimos por cento)
	Menor que 85% (oitenta e cinco por cento) e maior ou igual a 80% (oitenta por cento)	1,0 % (um por cento)

	Menor que 80% (oitenta por cento)	1,5 % (um inteiro e cinquenta centésimos por cento)
--	-----------------------------------	---

4.6.7. ÍNDICE DE ATRASO DE ENTREGA DE DASHBOARDS, PAINÉIS E OUTRAS FORMAS DE VISUALIZAÇÕES		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Medir e garantir a eficácia das entregas de dashboards, painéis entre outras formas de visualizações do CONTRATADO conforme alinhado com o CONTRATANTE.	
Mecanismo de Cálculo	$\frac{\text{Número de dias de atraso da entrega realizada}}{\text{Número de dias (prazo) previsto para conclusão da entrega}}$	X 100
Nível Esperado	Menor ou igual a 10 (dez) dias úteis	
Nível Aceitável	Menor ou igual a 20 (vinte) e maior que 10 (dez) dias úteis	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no Pagamento Mensal
	Maior que 10 (dez) e menor ou igual a 15 (quinze) dias corridos	0,10 % (dez centésimos por cento)
	Maior que 15 (quinze) e menor ou igual a 20 (vinte) dias corridos	0,20 % (vinte centésimos por cento)
	Maior que 20 (vinte) dias corridos	0,30 % (trinta centésimos por cento)

4.6.8. ÍNDICE DE QUALIDADE DAS ENTREGAS DE ARTEFATOS PARA OS SERVIÇOS DO CONTRATO		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Medir e garantir a qualidade das entregas de artefatos previstas conforme alinhado com o CONTRATANTE.	
Mecanismo de Cálculo	$\frac{\text{Total de entregas de artefatos no período e que não tiveram solicitação de ajustes}}{\text{Total de entregas de artefatos no período}}$	X 100
Nível Esperado	Maior ou igual a 90% (noventa por cento)	
Nível Aceitável	Maior ou igual a 80% (oitenta por cento) e menor que 90% (noventa por cento)	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no Pagamento Mensal
	Menor que 90% (noventa por cento) e maior ou igual a 85% (oitenta e cinco por cento)	0,50 % (cinquenta centésimos por cento)
	Menor que 85% (oitenta e cinco por cento) e maior ou igual a 80% (oitenta por cento)	1,0 % (um por cento)
	Menor que 80% (oitenta por cento)	1,5 % (um inteiro e cinquenta centésimos por cento)

4.6.9. ÍNDICE DE ATRASO DE ENTREGA DE ARTEFATOS PARA OS SERVIÇOS DO CONTRATO		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Medir e garantir a eficácia das entregas de artefatos do CONTRATADO conforme alinhado com o CONTRATANTE.	
Mecanismo de Cálculo	$\frac{\text{Número de dias de atraso da entrega realizada}}{\text{Número de dias (prazo) previsto para conclusão da entrega}}$	X 100
Nível Esperado	Menor ou igual a 5 (cinco) dias corridos	
Nível Aceitável	Menor ou igual a 15 (quinze) e maior que 5 (cinco) dias corridos	

Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no Pagamento Mensal
	Maior que 5 (cinco) e menor ou igual a 10 (dez) dias corridos	0,10 % (dez centésimos por cento)
	Maior que 10 (dez) e menor ou igual a 15 (quinze) dias corridos	0,20 % (vinte centésimos por cento)
	Maior que 15 (quinze) dias corridos	0,30 % (trinta centésimos por cento)

4.6.10. ATRASO NA AVALIAÇÃO DE MATURIDADE DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO

ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Medir e garantir que a avaliação de maturidade de tecnologia da informação da organização seja realizada dentro do prazo máximo de entrega definido conforme alinhado com o CONTRATANTE.	
Mecanismo de Cálculo	Quantidade de dias de atraso em que a avaliação de maturidade de tecnologia da informação da organização não foi realizada dentro do prazo estipulado.	
Nível Esperado	0 (zero) dia.	
Nível Aceitável	Até 5 (cinco) dias corridos	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no Pagamento Mensal
	Até 3 (três) dias corridos	0,25 % (vinte e cinco centésimos por cento)
	Maior que 3 (três) e menor ou igual a 5 (cinco) dias corridos	0,50 % (cinquenta centésimos por cento)
	Maior que 5 (cinco) dias corridos	0,75 % (setenta e cinco centésimos por cento)

4.6.11. ATRASO NA AVALIAÇÃO DE MATURIDADE DO GRUPO DE RESPOSTA A INCIDENTES DE SEGURANÇA

ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Medir e garantir que a avaliação de maturidade do grupo de resposta a incidentes de segurança seja realizada dentro do prazo máximo de entrega definido conforme alinhado com o CONTRATANTE.	
Mecanismo de Cálculo	Quantidade de dias de atraso em que a avaliação de maturidade do grupo de resposta a incidentes de segurança não foi realizada dentro do prazo estipulado.	
Nível Esperado	0 (zero) dia.	
Nível Aceitável	Até 5 (cinco) dias corridos	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no Pagamento Mensal
	Até 3 (três) dias corridos	0,25 % (vinte e cinco centésimos por cento)
	Maior que 3 (três) e menor ou igual a 5 (cinco) dias corridos	0,50 % (cinquenta centésimos por cento)
	Maior que 5 (cinco) dias corridos	0,75 % (setenta e cinco centésimos por cento)

4.6.12. ATRASO NA AVALIAÇÃO DE POSTURA DE SEGURANÇA DA ORGANIZAÇÃO

ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Medir e garantir que a avaliação de postura de segurança da organização seja realizada dentro do prazo máximo de entrega definido conforme alinhado com o CONTRATANTE.

Mecanismo de Cálculo	Quantidade de dias de atraso em que a postura de segurança da organização não foi realizada dentro do prazo estipulado.	
Nível Esperado	0 (zero) dia.	
Nível Aceitável	Até 5 (cinco) dias corridos	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no Pagamento Mensal
	Até 3 (três) dias corridos	0,25 % (vinte e cinco centésimos por cento)
	Maior que 3 (três) e menor ou igual a 5 (cinco) dias corridos	0,50 % (cinquenta centésimos por cento)
	Maior que 5 (cinco) dias corridos	0,75 % (setenta e cinco centésimos por cento)

4.6.13. ATRASO NA REALIZAÇÃO DE TESTE DE SIMULAÇÃO (TABLETOP)

ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Medir e garantir que a execução do teste de simulação (<i>Tabletop</i>) seja realizado dentro do prazo máximo de entrega definido conforme alinhado com o CONTRATANTE.	
Mecanismo de Cálculo	Quantidade de dias de atraso em que a execução do teste de simulação (<i>Tabletop</i>) não foi realizada dentro do prazo estipulado.	
Nível Esperado	0 (zero) dia.	
Nível Aceitável	Até 5 (cinco) dias corridos	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no Pagamento Mensal
	Até 3 (três) dias corridos	0,25 % (vinte e cinco centésimos por cento)
	Maior que 3 (três) e menor ou igual a 5 (cinco) dias corridos	0,50 % (cinquenta centésimos por cento)
	Maior que 5 (cinco) dias corridos	0,75 % (setenta e cinco centésimos por cento)

4.7. INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E CIBERNÉTICA

4.7.1. Os tempos de atendimento máximos toleráveis para solução dos chamados constam na tabela a seguir, definidos de acordo com a priorização atribuída a cada demanda, na coluna “Tempo máximo de atendimento da CONTRATADA”.

TRIAGEM DE ALERTAS		
Classificação da Prioridade	Nível de Prioridade	Tempo Máximo de atendimento da CONTRATADA (formato HH:MM:SS)
Crítica	1	00:15:00
Alta	2	00:25:00
Média	3	00:45:00
Baixa	4	01:00:00
RESOLUÇÃO DE INCIDENTES		
Classificação da Prioridade	Nível de Prioridade	Tempo Máximo de atendimento da CONTRATADA (formato HH:MM:SS)
Crítica	1	03:00:00
Alta	2	06:00:00
Média	3	09:00:00
Baixa	4	12:00:00
RESOLUÇÃO DE SOLICITAÇÕES		
Classificação da Prioridade	Nível de Prioridade	Tempo Máximo de atendimento da CONTRATADA (formato HH:MM:SS)

Crítica	1	06:00:00
Alta	2	12:00:00
Média	3	18:00:00
Baixa	4	24:00:00
PENTEST/EXERCÍCIOS RED TEAM		
Classificação	Escopo	Tempo Máximo de atendimento da CONTRATADA (formato dias)
Alto	Ativos complexos, Ativos com vários módulos e Testes mais completos de forma profunda e estratégica além dos testes superficiais;	90 dias
Médio	Ativos menos complexos, Ativos com menos módulos e Testes mais completos além dos testes superficiais;	60 dias
Baixo	Ativos menos complexos, Módulos de ativos de forma pontual e testes mais superficiais.	30 dias

4.7.2. ÍNDICE DE TRIAGEM DE ALERTA DE PRIORIDADE CRÍTICA NO PRAZO		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Medir e garantir que as triagens dos alertas de prioridade crítica estão sendo realizadas no prazo definido.	
Mecanismo de Cálculo	$\frac{[\text{Total de Alertas de prioridade Crítica registrados no mês de referência}] - [\text{Total de Alertas de prioridade Crítica com tempo de triagem superior a 15 (quinze) minutos}]}{[\text{Total de Alertas de prioridade Crítica registrados no mês de referência}]} \times 100$	
Nível Esperado	Maior ou igual a 98% (noventa e oito por cento)	
Nível Aceitável	Maior ou igual a 85% (oitenta e cinco por cento) e menor que 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 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 90% (noventa por cento)	0,50 % (cinquenta centésimos por cento)
	Menor que 90% (noventa por cento) e maior ou igual a 85% (oitenta e cinco por cento)	0,75 % (setenta e cinco centésimos por cento)
	Menor que 85% (oitenta e cinco por cento)	1,0 % (um por cento)

4.7.3. ÍNDICE DE TRIAGEM DE ALERTA DE PRIORIDADE ALTA NO PRAZO	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Medir e garantir que as triagens dos alertas de prioridade alta estão sendo realizadas no prazo definido.

Mecanismo de Cálculo	$\frac{[\text{Total de Alertas de prioridade Alta registrados no mês de referência}] - [\text{Total de Alertas de prioridade Alta com tempo de triagem superior a 25 (vinte e cinco) minutos}]}{[\text{Total de Alertas de prioridade Alta registrados no mês de referência}]} \times 100$	
Nível Esperado	Maior ou igual a 98% (noventa e oito por cento)	
Nível Aceitável	Maior ou igual a 85% (oitenta e cinco por cento) e menor que 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 94% (noventa e quatro por cento)	0,20 % (vinte centésimos por cento)
	Menor que 94% (noventa e quatro por cento) e maior ou igual a 90% (noventa por cento)	0,40 % (quarenta centésimos por cento)
	Menor que 90% (noventa por cento) e maior ou igual a 85% (oitenta e cinco por cento)	0,60 % (sessenta centésimos por cento)
	Menor que 85% (oitenta e cinco por cento)	0,80 % (oitenta centésimos por cento)

4.7.4. ÍNDICE DE TRIAGEM DE ALERTA DE PRIORIDADE MÉDIA NO PRAZO		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Medir e garantir que as triagens dos alertas de prioridade média estão sendo realizadas no prazo definido.	
Mecanismo de Cálculo	$\frac{[\text{Total de Alertas de prioridade Média registrados no mês de referência}] - [\text{Total de Alertas de prioridade Média com tempo de triagem superior a 45 (quarenta e cinco) minutos}]}{[\text{Total de Alertas de prioridade Média registrados no mês de referência}]} \times 100$	
Nível Esperado	Maior ou igual a 98% (noventa e oito por cento)	
Nível Aceitável	Maior ou igual a 85% (oitenta e cinco por cento) e menor que 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 94% (noventa e quatro por cento)	0,15 % (quinze centésimos por cento)
	Menor que 94% (noventa e quatro por cento) e maior ou igual a 90% (noventa por cento)	0,30 % (trinta centésimos por cento)
	Menor que 90% (noventa por cento) e maior ou igual a 85% (oitenta e cinco por cento)	0,45 % (quarenta e cinco centésimos por cento)
	Menor que 85% (oitenta e cinco por cento)	0,60 % (sessenta centésimos por cento)

4.7.5. ÍNDICE DE TRIAGEM DE ALERTA DE PRIORIDADE BAIXA NO PRAZO											
ITEM	DESCRIÇÃO										
Finalidade	Medir e garantir que as triagens dos alertas de prioridade média estão sendo realizadas no prazo definido.										
Mecanismo de Cálculo	$\frac{[\text{Total de Alertas de prioridade Baixa registrados no mês de referência}] - [\text{Total de Alertas de prioridade Baixa com tempo de triagem superior a 1 (uma) hora}]}{[\text{Total de Alertas de prioridade Baixa registrados no mês de referência}]} \times 100$										
Nível Esperado	Maior ou igual a 98% (noventa e oito por cento)										
Nível Aceitável	Maior ou igual a 85% (oitenta e cinco por cento) e menor que 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 94% (noventa e quatro por cento)</td> <td>0,10 % (dez centésimos por cento)</td> </tr> <tr> <td>Menor que 94% (noventa e quatro por cento) e maior ou igual a 90% (noventa por cento)</td> <td>0,20 % (vinte centésimos por cento)</td> </tr> <tr> <td>Menor que 90% (noventa por cento) e maior ou igual a 85% (oitenta e cinco por cento)</td> <td>0,30 % (trinta centésimos por cento)</td> </tr> <tr> <td>Menor que 85% (oitenta e cinco por cento)</td> <td>0,40 % (quarenta centésimos 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 94% (noventa e quatro por cento)	0,10 % (dez centésimos por cento)	Menor que 94% (noventa e quatro por cento) e maior ou igual a 90% (noventa por cento)	0,20 % (vinte centésimos por cento)	Menor que 90% (noventa por cento) e maior ou igual a 85% (oitenta e cinco por cento)	0,30 % (trinta centésimos por cento)	Menor que 85% (oitenta e cinco por cento)	0,40 % (quarenta centésimos por cento)
	Nível Alcançado	Desconto no Pagamento Mensal									
	Menor que 98% (noventa e oito por cento) e maior ou igual a 94% (noventa e quatro por cento)	0,10 % (dez centésimos por cento)									
	Menor que 94% (noventa e quatro por cento) e maior ou igual a 90% (noventa por cento)	0,20 % (vinte centésimos por cento)									
	Menor que 90% (noventa por cento) e maior ou igual a 85% (oitenta e cinco por cento)	0,30 % (trinta centésimos por cento)									
Menor que 85% (oitenta e cinco por cento)	0,40 % (quarenta centésimos por cento)										

4.7.6. ÍNDICE DE TEMPO MÉDIO DE INCIDENTES DE PRIORIDADE CRÍTICA RESOLVIDOS NO PRAZO											
ITEM	DESCRIÇÃO										
Finalidade	Medir e garantir que os incidentes de prioridade crítica estão sendo resolvidos dentro do prazo máximo de entrega definido.										
Mecanismo de Cálculo	$\frac{[\text{Total de Incidentes de prioridade Crítica registrados no mês de referência}] - [\text{Total de Incidentes de prioridade Crítica com tempo de resolução superior a 3 (três) horas}]}{[\text{Total de Incidentes de prioridade Crítica registrados no mês de referência}]} \times 100$										
Nível Esperado	Maior ou igual a 98% (noventa e oito por cento)										
Nível Aceitável	Maior ou igual a 85% (oitenta e cinco por cento) e menor que 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 94% (noventa e quatro por cento)</td> <td>0,25 % (vinte e cinco centésimos por cento)</td> </tr> <tr> <td>Menor que 94% (noventa e quatro por cento) e maior ou igual a 90% (noventa por cento)</td> <td>0,50 % (cinquenta centésimos por cento)</td> </tr> <tr> <td>Menor que 90% (noventa por cento) e maior ou igual a 85% (oitenta e cinco por cento)</td> <td>0,75 % (setenta e cinco centésimos por cento)</td> </tr> <tr> <td>Menor que 85% (oitenta e cinco por cento)</td> <td>1,0 % (um 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 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 90% (noventa por cento)	0,50 % (cinquenta centésimos por cento)	Menor que 90% (noventa por cento) e maior ou igual a 85% (oitenta e cinco por cento)	0,75 % (setenta e cinco centésimos por cento)	Menor que 85% (oitenta e cinco por cento)	1,0 % (um por cento)
	Nível Alcançado	Desconto no Pagamento Mensal									
	Menor que 98% (noventa e oito 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 90% (noventa por cento)	0,50 % (cinquenta centésimos por cento)									
	Menor que 90% (noventa por cento) e maior ou igual a 85% (oitenta e cinco por cento)	0,75 % (setenta e cinco centésimos por cento)									
Menor que 85% (oitenta e cinco por cento)	1,0 % (um por cento)										

4.7.7. ÍNDICE DE TEMPO MÉDIO 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.										
Mecanismo de Cálculo	$\frac{[\text{Total de Incidentes de prioridade alta registrados no mês de referência}] - [\text{Total de Incidentes de prioridade alta com tempo de resolução superior a 6 (seis) horas}]}{[\text{Total de Incidentes de prioridade alta registrados no mês de referência}]} \times 100$										
Nível Esperado	Maior ou igual a 98% (noventa e oito por cento)										
Nível Aceitável	Maior ou igual a 85% (oitenta e cinco por cento) e menor que 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 94% (noventa e quatro por cento)</td> <td>0,20 % (vinte centésimos por cento)</td> </tr> <tr> <td>Menor que 94% (noventa e quatro por cento) e maior ou igual a 90% (noventa por cento)</td> <td>0,40 % (quarenta centésimos por cento)</td> </tr> <tr> <td>Menor que 90% (noventa por cento) e maior ou igual a 85% (oitenta e cinco por cento)</td> <td>0,60 % (sessenta centésimos por cento)</td> </tr> <tr> <td>Menor que 85% (oitenta e cinco por cento)</td> <td>0,80 % (oitenta centésimos 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 94% (noventa e quatro por cento)	0,20 % (vinte centésimos por cento)	Menor que 94% (noventa e quatro por cento) e maior ou igual a 90% (noventa por cento)	0,40 % (quarenta centésimos por cento)	Menor que 90% (noventa por cento) e maior ou igual a 85% (oitenta e cinco por cento)	0,60 % (sessenta centésimos por cento)	Menor que 85% (oitenta e cinco por cento)	0,80 % (oitenta centésimos por cento)
	Nível Alcançado	Desconto no Pagamento Mensal									
	Menor que 98% (noventa e oito por cento) e maior ou igual a 94% (noventa e quatro por cento)	0,20 % (vinte centésimos por cento)									
	Menor que 94% (noventa e quatro por cento) e maior ou igual a 90% (noventa por cento)	0,40 % (quarenta centésimos por cento)									
Menor que 90% (noventa por cento) e maior ou igual a 85% (oitenta e cinco por cento)	0,60 % (sessenta centésimos por cento)										
Menor que 85% (oitenta e cinco por cento)	0,80 % (oitenta centésimos por cento)										

4.7.8. ÍNDICE DE TEMPO MÉDIO DE INCIDENTES DE PRIORIDADE MÉDIA RESOLVIDOS NO PRAZO											
ITEM	DESCRIÇÃO										
Finalidade	Medir e garantir que os incidentes de prioridade média estão sendo resolvidos dentro do prazo máximo de entrega definido.										
Mecanismo de Cálculo	$\frac{[\text{Total de Incidentes de prioridade média registrados no mês de referência}] - [\text{Total de Incidentes de prioridade média com tempo de resolução superior a 9 (nove) horas}]}{[\text{Total de Incidentes de prioridade média registrados no mês de referência}]} \times 100$										
Nível Esperado	Maior ou igual a 98% (noventa e oito por cento)										
Nível Aceitável	Maior ou igual a 85% (oitenta por cento) e menor que 98% (cem 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 94% (noventa e quatro por cento)</td> <td>0,15 % (quinze centésimos por cento)</td> </tr> <tr> <td>Menor que 94% (noventa e quatro por cento) e maior ou igual a 90% (noventa por cento)</td> <td>0,30 % (trinta centésimos por cento)</td> </tr> <tr> <td>Menor que 90% (noventa por cento) e maior ou igual a 85% (oitenta e cinco por cento)</td> <td>0,45 % (quarenta e cinco centésimos por cento)</td> </tr> <tr> <td>Menor que 85% (oitenta e cinco por cento)</td> <td>0,60 % (sessenta centésimos 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 94% (noventa e quatro por cento)	0,15 % (quinze centésimos por cento)	Menor que 94% (noventa e quatro por cento) e maior ou igual a 90% (noventa por cento)	0,30 % (trinta centésimos por cento)	Menor que 90% (noventa por cento) e maior ou igual a 85% (oitenta e cinco por cento)	0,45 % (quarenta e cinco centésimos por cento)	Menor que 85% (oitenta e cinco por cento)	0,60 % (sessenta centésimos por cento)
	Nível Alcançado	Desconto no Pagamento Mensal									
	Menor que 98% (noventa e oito por cento) e maior ou igual a 94% (noventa e quatro por cento)	0,15 % (quinze centésimos por cento)									
	Menor que 94% (noventa e quatro por cento) e maior ou igual a 90% (noventa por cento)	0,30 % (trinta centésimos por cento)									
Menor que 90% (noventa por cento) e maior ou igual a 85% (oitenta e cinco por cento)	0,45 % (quarenta e cinco centésimos por cento)										
Menor que 85% (oitenta e cinco por cento)	0,60 % (sessenta centésimos por cento)										

4.7.9. ÍNDICE DE TEMPO MÉDIO DE INCIDENTES DE PRIORIDADE BAIXA RESOLVIDOS NO PRAZO											
ITEM	DESCRIÇÃO										
Finalidade	Medir e garantir que os incidentes de prioridade baixa estão sendo resolvidos prazo máximo de entrega definido.										
Mecanismo de Cálculo	$\frac{[\text{Total de Incidentes de prioridade baixa registrados no mês de referência}] - [\text{Total de Incidentes de prioridade baixa com tempo de resolução superior a 12 (doze) horas}]}{[\text{Total de Incidentes de prioridade baixa registrados no mês de referência}]} \times 100$										
Nível Esperado	Maior ou igual a 98% (noventa e oito por cento)										
Nível Aceitável	Maior ou igual a 85% (oitenta e cinco por cento) e menor que 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 94% (noventa e quatro por cento)</td> <td>0,10 % (dez centésimos por cento)</td> </tr> <tr> <td>Menor que 94% (noventa e quatro por cento) e maior ou igual a 90% (noventa por cento)</td> <td>0,20 % (vinte centésimos por cento)</td> </tr> <tr> <td>Menor que 90% (noventa por cento) e maior ou igual a 85% (oitenta e cinco por cento)</td> <td>0,30 % (trinta centésimos por cento)</td> </tr> <tr> <td>Menor que 85% (oitenta e cinco por cento)</td> <td>0,40 % (quarenta centésimos 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 94% (noventa e quatro por cento)	0,10 % (dez centésimos por cento)	Menor que 94% (noventa e quatro por cento) e maior ou igual a 90% (noventa por cento)	0,20 % (vinte centésimos por cento)	Menor que 90% (noventa por cento) e maior ou igual a 85% (oitenta e cinco por cento)	0,30 % (trinta centésimos por cento)	Menor que 85% (oitenta e cinco por cento)	0,40 % (quarenta centésimos por cento)
	Nível Alcançado	Desconto no Pagamento Mensal									
	Menor que 98% (noventa e oito por cento) e maior ou igual a 94% (noventa e quatro por cento)	0,10 % (dez centésimos por cento)									
	Menor que 94% (noventa e quatro por cento) e maior ou igual a 90% (noventa por cento)	0,20 % (vinte centésimos por cento)									
Menor que 90% (noventa por cento) e maior ou igual a 85% (oitenta e cinco por cento)	0,30 % (trinta centésimos por cento)										
Menor que 85% (oitenta e cinco por cento)	0,40 % (quarenta centésimos por cento)										

4.7.10. ÍNDICE DE INCIDENTES COM SOLUÇÕES REJEITADAS											
ITEM	DESCRIÇÃO										
Finalidade	Garantir a qualidade no atendimento dos Incidentes medindo a quantidade de incidentes com solução rejeitada por motivos de Erros ou Execução Incompleta.										
Mecanismo de Cálculo	$\frac{[\text{Total de Incidentes com solução rejeita no mês de referência}]}{[\text{Total de incidentes solucionados no mês de referência}]} \times 100$										
Nível Esperado	Até 3% (três por cento)										
Nível Aceitável	Menor ou igual a 10% (dez por cento) e maior que 3% (três 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>Maior que 3% (três por cento) e menor ou igual a 5% (cinco por cento)</td> <td>0,25 % (vinte e cinco centésimos por cento)</td> </tr> <tr> <td>Maior que 5% (cinco por cento) e menor ou igual a 8% (oito por cento)</td> <td>0,50 % (cinquenta centésimos por cento)</td> </tr> <tr> <td>Maior que 8% (oito por cento) e menor ou igual a 10% (dez por cento)</td> <td>0,75 % (setenta e cinco centésimos por cento)</td> </tr> <tr> <td>Maior que 10% (dez por cento)</td> <td>1,0 % (um por cento)</td> </tr> </tbody> </table>	Nível Alcançado	Desconto no Pagamento Mensal	Maior que 3% (três por cento) e menor ou igual a 5% (cinco por cento)	0,25 % (vinte e cinco centésimos por cento)	Maior que 5% (cinco por cento) e menor ou igual a 8% (oito por cento)	0,50 % (cinquenta centésimos por cento)	Maior que 8% (oito por cento) e menor ou igual a 10% (dez por cento)	0,75 % (setenta e cinco centésimos por cento)	Maior que 10% (dez por cento)	1,0 % (um por cento)
	Nível Alcançado	Desconto no Pagamento Mensal									
	Maior que 3% (três por cento) e menor ou igual a 5% (cinco por cento)	0,25 % (vinte e cinco centésimos por cento)									
	Maior que 5% (cinco por cento) e menor ou igual a 8% (oito por cento)	0,50 % (cinquenta centésimos por cento)									
Maior que 8% (oito por cento) e menor ou igual a 10% (dez por cento)	0,75 % (setenta e cinco centésimos por cento)										
Maior que 10% (dez por cento)	1,0 % (um por cento)										

4.7.11. ÍNDICE DE TEMPO MÉDIO DE SOLICITAÇÕES RESOLVIDAS NO PRAZO	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Medir e garantir que as solicitações estão sendo resolvidas no prazo máximo de entrega definido.

Mecanismo de Cálculo	$\frac{[\text{Total de Solicitações registrados no mês de referência}] - [\text{Total de Solicitações com o tempo de resolução superior ao prazo máximo}]}{[\text{Total de Solicitações registrados no mês de referência}]} \times 100$	
Nível Esperado	Maior ou igual a 98% (noventa e oito por cento)	
Nível Aceitável	Maior ou igual a 85% (oitenta e cinco por cento) e menor que 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 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 90% (noventa por cento)	0,50 % (cinquenta centésimos por cento)
	Menor que 90% (noventa por cento) e maior ou igual a 85% (oitenta e cinco por cento)	0,75 % (setenta e cinco centésimos por cento)
	Menor que 85% (oitenta e cinco por cento)	1,0 % (um por cento)

4.7.12. ÍNDICE DE SOLICITAÇÕES COM SOLUÇÕES REJEITADAS

ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Garantir a qualidade no atendimento das solicitações medindo a quantidade de solicitações com solução rejeitada por motivos de Erros ou Execução Incompleta.	
Mecanismo de Cálculo	$\frac{[\text{Total de Solicitações com solução rejeita no mês de referência}]}{[\text{Total de Solicitações solucionados no mês de referência}]} \times 100$	
Nível Esperado	Até 5% (cinco por cento)	
Nível Aceitável	Menor ou igual a 15% (quinze por cento) e maior que 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 8% (oito por cento)	0,25 % (vinte e cinco centésimos por cento)
	Maior que 8% (oito por cento) e menor ou igual a 12% (doze por cento)	0,50 % (cinquenta centésimos por cento)
	Maior que 12% (doze 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)	1,0 % (um por cento)

4.7.13. ÍNDICE DE TEMPO MÉDIO DE SOLICITAÇÕES DE TESTE DE SEGURANÇA RESOLVIDAS NO PRAZO

ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Medir e garantir que as solicitações de teste de segurança (análise de vulnerabilidades) estão sendo resolvidas no prazo máximo de entrega definido (em até 5 dias úteis). O tempo de resolução corresponde a (Data, Hora e Minuto de abertura da solicitação) menos (Data, hora e minuto da resolução da solicitação) menos (o tempo de inatividade).
Mecanismo de Cálculo	$\frac{[\text{Total de Solicitações registrados no mês de referência}] - [\text{Total de Solicitações com o tempo de resolução superior ao prazo máximo}]}{[\text{Total de Solicitações registrados no mês de referência}]} \times 100$

Nível Esperado	Maior ou igual a 98% (noventa e oito por cento)	
Nível Aceitável	Maior ou igual a 85% (oitenta por cento) e menor que 98% (cem 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 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 90% (noventa por cento)	0,50 % (cinquenta centésimos por cento)
	Menor que 90% (noventa e cinco por cento) e maior ou igual a 85% (oitenta e cinco por cento)	0,75 % (setenta e cinco centésimos por cento)
	Menor que 85% (oitenta e cinco por cento)	1,0 % (um por cento)

4.7.14. ÍNDICE DE TEMPO MÉDIO DE SOLICITAÇÕES DE PENTEST/EXERCÍCIOS RED TEAM RESOLVIDAS NO PRAZO

ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Medir e garantir que as solicitações de PENTEST/Exercícios RED TEAM estão sendo resolvidas no prazo máximo de entrega definido. O tempo de resolução corresponde a (Data, Hora e Minuto de abertura da solicitação) menos (Data, hora e minuto da resolução da solicitação) menos (o tempo de inatividade).	
Mecanismo de Cálculo	$\frac{[\text{Total de Solicitações registrados no mês de referência}] - [\text{Total de Solicitações com o tempo de resolução superior ao prazo máximo}] \times 100}{[\text{Total de Solicitações registrados no mês de referência}]}$	
Nível Esperado	Maior ou igual a 98% (noventa e oito por cento)	
Nível Aceitável	Maior ou igual a 85% (oitenta por cento) e menor que 98% (cem 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 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 90% (noventa por cento)	0,50 % (cinquenta centésimos por cento)
	Menor que 90% (noventa e cinco por cento) e maior ou igual a 85% (oitenta e cinco por cento)	0,75 % (setenta e cinco centésimos por cento)
	Menor que 85% (oitenta e cinco por cento)	1,0 % (um por cento)

4.7.15. ATRASO NA ENTREGA DE BASELINE DE SOLUÇÃO

ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Medir e garantir que as baselines de soluções de segurança sejam entregues dentro do prazo máximo de entrega definido conforme alinhado com o CONTRATANTE.
Mecanismo de Cálculo	Quantidade de dias de atraso da entrega da baseline.

Nível Esperado	0 (zero) dia.	
Nível Aceitável	Até 10 (dez) dias corridos	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no Pagamento Mensal
	Até 3 (três) dias corridos	0,10 % (dez centésimos por cento)
	Maior que 3 (três) e menor ou igual a 7 (sete) dias corridos	0,20 % (vinte centésimos por cento)
	Maior que 7 (sete) e menor ou igual a 10 (dez) dias corridos	0,30 % (trinta centésimos por cento)
	Maior que 10 (dez) dias corridos	0,40 % (quarenta centésimos por cento)

4.7.16. ATRASO NA REALIZAÇÃO DA AVALIAÇÃO DE HEALTH CHECK DAS SOLUÇÕES		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Medir e garantir que as avaliações de <i>health check</i> das soluções de segurança sejam entregues dentro do prazo máximo de entrega definido conforme alinhado com o CONTRATANTE.	
Mecanismo de Cálculo	Quantidade de dias de atraso da entrega da avaliação de <i>health check</i> .	
Nível Esperado	0 (zero) dia.	
Nível Aceitável	Até 10 (dez) dias corridos	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no Pagamento Mensal
	Até 3 (três) dias corridos	0,10 % (dez centésimos por cento)
	Maior que 3 (três) e menor ou igual a 7 (sete) dias corridos	0,20 % (vinte centésimos por cento)
	Maior que 7 (sete) e menor ou igual a 10 (dez) dias corridos	0,30 % (trinta centésimos por cento)
	Maior que 10 (dez) dias corridos	0,40 % (quarenta centésimos por cento)

4.8. INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO DA EQUIPE DE OPERAÇÕES DE COMBATE E PREVENÇÃO A FRAUDE

4.8.1. Os tempos de atendimento máximos toleráveis para solução dos chamados constam na tabela a seguir, definidos de acordo com a priorização atribuída a cada demanda, na coluna “Tempo máximo de atendimento da CONTRATADA”.

RESOLUÇÃO DE INCIDENTES		
Classificação da Prioridade	Nível de Prioridade	Tempo Máximo de atendimento da CONTRATADA (formato HH:MM:SS)
Crítica	1	04:00:00
Alta	2	06:00:00
Média	3	08:00:00
Baixa	4	12:00:00

RESOLUÇÃO DE SOLICITAÇÕES		
Classificação da Prioridade	Nível de Prioridade	Tempo Máximo de atendimento da CONTRATADA (formato HH:MM:SS)
Crítica	1	06:00:00
Alta	2	12:00:00
Média	3	24:00:00
Baixa	4	36:00:00

OBS: O tempo máximo de atendimento para esse indicador é em horas úteis e não corridas.

4.8.2. ÍNDICE DE TEMPO MÉDIO DE INCIDENTES RESOLVIDOS NO PRAZO		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Medir e garantir que os incidentes estão sendo atendidos no prazo definido.	
Mecanismo de Cálculo	$\frac{[\text{Total de incidentes registrados no mês de referência}]}{[\text{Total de incidentes atendidos no prazo}]} \times 100$	
Nível Esperado	Maior ou igual a 90% (noventa por cento)	
Nível Aceitável	Maior ou igual a 80% (oitenta por cento) e menor que 90% (noventa por cento)	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no Pagamento Mensal
	Menor que 90% (noventa por cento) e maior ou igual a 85% (oitenta e cinco por cento)	0,25 % (vinte e cinco centésimos por cento)
	Menor que 85% (noventa por cento) e maior ou igual a 80% (oitenta e cinco por cento)	0,50 % (cinquenta centésimos por cento)
	Menor que 80% (oitenta por cento)	1,0 % (um por cento)

4.8.3. ÍNDICE DE TEMPO MÉDIO DE SOLICITAÇÕES RESOLVIDAS NO PRAZO		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Medir e garantir que as solicitações estão sendo resolvidas no prazo máximo de entrega definido.	
Mecanismo de Cálculo	$\frac{[\text{Total de Solicitações registrados no mês de referência}] - [\text{Total de Solicitações com o tempo de resolução superior ao prazo máximo}]}{[\text{Total de Solicitações registrados no mês de referência}]} \times 100$	
Nível Esperado	Maior ou igual a 98% (noventa e oito por cento)	
Nível Aceitável	Maior ou igual a 85% (oitenta e cinco por cento) e menor que 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 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 90% (noventa por cento)	0,50 % (cinquenta centésimos por cento)
	Menor que 90% (noventa por cento) e maior ou igual a 85% (oitenta e cinco por cento)	0,75 % (setenta e cinco centésimos por cento)
	Menor que 85% (oitenta e cinco por cento)	1,0 % (um por cento)

4.8.4. ÍNDICE DE ATRASO DE ENTREGA DE DOCUMENTOS/ARTEFATOS DE PROJETO	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Medir e garantir a eficácia do CONTRATADO em atender ao que é solicitado pelo CONTRATANTE conforme prazos previamente acordados entre CONTRATANTE e CONTRATADO.

Mecanismo de Cálculo	Quantidade de dias de atraso da entrega do documento/artefato.	
Nível Esperado	0 (zero) dia.	
Nível Aceitável	Até 10 (dez) dias corridos	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no Pagamento Mensal
	Até 3 (três) dias corridos	0,10 % (dez centésimos por cento)
	Maior que 3 (três) e menor ou igual a 7 (sete) dias corridos	0,20 % (vinte centésimos por cento)
	Maior que 7 (sete) e menor ou igual a 10 (dez) dias corridos	0,30 % (trinta centésimos por cento)
	Maior que 10 (dez) dias corridos	0,40 % (quarenta centésimos por cento)

4.9. INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO DA EQUIPE DE OPERAÇÕES DE COMBATE E PREVENÇÃO À LAVAGEM DE DINHEIRO

4.9.1. ÍNDICE DE ATENDIMENTO DE INCIDENTES NO PRAZO		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Medir e garantir que os incidentes estão sendo atendidos no prazo definido.	
Mecanismo de Cálculo	$\frac{[\text{Total de incidentes registrados no mês de referência}]}{[\text{Total de incidentes atendidos no prazo}]} \times 100$	
Nível Esperado	Maior ou igual a 90% (noventa por cento)	
Nível Aceitável	Maior ou igual a 85% (oitenta e cinco por cento) e menor que 90% (noventa por cento)	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no Pagamento Mensal
	Menor que 90% (noventa por cento) e maior ou igual a 85% (oitenta e cinco por cento)	0,25 % (vinte e cinco centésimos por cento)
	Menor que 85% (oitenta e cinco por cento) e maior ou igual a 80% (oitenta por cento)	0,50 % (cinquenta centésimos por cento)
	Menor que 80% (oitenta por cento)	1,0 % (um por cento)

4.9.2. ÍNDICE DE ATENDIMENTO DE SOLICITAÇÕES NO PRAZO	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Medir e garantir que as solicitações estão sendo atendidas no prazo definido.

Mecanismo de Cálculo	$\frac{[\text{Total de solicitações registradas no mês de referência}]}{[\text{Total de solicitações atendidas no prazo}]} \times 100$	
Nível Esperado	Maior ou igual a 95% (noventa e cinco por cento)	
Nível Aceitável	Maior ou igual a 85% (oitenta e cinco por cento) e menor que 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 92% (noventa e dois por cento)	0,25 % (vinte e cinco centésimos por cento)
	Menor que 92% (noventa e dois por cento) e maior ou igual a 90% (noventa por cento)	0,50 % (cinquenta centésimos por cento)
	Menor que 90% (noventa por cento) e maior ou igual a 85% (oitenta e cinco por cento)	0,75 % (setenta e cinco centésimos por cento)
	Menor que 85% (oitenta e cinco por cento)	1,0 % (um por cento)

4.10. INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO DA GESTÃO DO CONTRATO

4.10.1. ATRASO NA EMISSÃO DO RELATÓRIO DE ADMISSÕES E DESLIGAMENTOS DE PROFISSIONAIS

ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Medir e garantir que o Relatório de Admissões e Desligamentos de Profissionais seja entregue dentro do prazo de entrega definido.	
Mecanismo de Cálculo	Quantidade de dias de atraso da entrega no mês de referência.	
Nível Esperado	0 (zero) dia.	
Nível Aceitável	Até 10 (dez) dias corridos	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no Pagamento Mensal
	Até 3 (três) dias corridos	0,10 % (dez centésimos por cento)
	Maior que 3 (três) e menor ou igual a 7 (sete) dias corridos	0,20 % (vinte centésimos por cento)
	Maior que 7 (sete) e menor ou igual a 10 (dez) dias corridos	0,30 % (trinta centésimos por cento)
	Maior que 10 (dez) dias corridos	0,40 % (quarenta centésimos por cento)

4.10.2. ATRASO NA REPOSIÇÃO DE PROFISSIONAIS

ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Medir e garantir que a reposição de profissionais esteja dentro do prazo máximo definido.	
Mecanismo de Cálculo	Quantidade de dias de atraso na reposição, contados do desligamento do colaborador a ser substituído.	
Nível Esperado	Até 30 (trinta) dias corridos.	
Nível Aceitável	Até 60 (sessenta) dias corridos	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no Pagamento Mensal
	Maior que 30 (trinta) e menor ou igual a 40 (quarenta) dias corridos	1,0 % (um por cento)

	Maior que 40 (quarenta) e menor ou igual a 50 (cinquenta) dias corridos	2,0 % (dois por cento)
	Maior que 50 (cinquenta) e menor ou igual a 60 (sessenta) dias corridos	3,0 % (três por cento)
	Maior que 60 (sessenta) dias corridos	4,0 % (quatro por cento)

4.10.3. ATRASO NA ALOCAÇÃO DE NOVOS PROFISSIONAIS		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Medir e garantir que a alocação de novos profissionais esteja dentro do prazo máximo definido.	
Mecanismo de Cálculo	Quantidade de dias de atraso na alocação, contados da assinatura do contrato/aditivo.	
Nível Esperado	Até 30 (trinta) dias corridos.	
Nível Aceitável	Até 60 (sessenta) dias corridos	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no Pagamento Mensal
	Maior que 30 (trinta) e menor ou igual a 40 (quarenta) dias corridos	1,0 % (um por cento)
	Maior que 40 (quarenta) e menor ou igual a 50 (cinquenta) dias corridos	2,0 % (dois por cento)
	Maior que 50 (cinquenta) e menor ou igual a 60 (sessenta) dias corridos	3,0 % (três por cento)
	Maior que 60 (sessenta) dias corridos	4,0 % (quatro por cento)

4.10.4. ÍNDICE DE INCOMPLETUDE DA QUANTIDADE DIÁRIA DE PROFISSIONAIS		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Assegurar que a quantidade diária de profissionais exigida em cada turno de trabalho esteja sendo devidamente atendida pelo CONTRATADO	
Mecanismo de Cálculo	Percentual de profissionais ausentes, por dia e turno de trabalho, incluindo fins de semana e feriados.	
Nível Esperado	Até 10% dos profissionais exigidos	
Nível Aceitável	Até 15% dos profissionais exigidos	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no Pagamento Mensal
	Maior que 10% e menor ou igual a 12% dos profissionais	0,20 % (vinte centésimos por cento), por dia
	Maior que 12% e menor ou igual a 15% dos profissionais	0,40 % (quarenta centésimos por cento), por dia
	Maior que 15% dos profissionais	0,7 % (setenta centésimos por cento), por dia

4.11. Os serviços deverão ser executados com base nos parâmetros mínimos dos indicadores acima.

4.12. Os descontos referentes à infringência dos acordos de níveis de serviços constantes do quadro supra serão aplicados cumulativamente caso se verifique infração a mais de um indicador para o mesmo período de referência.

- 4.13. A frequência de aferição e de avaliação dos níveis de serviço será mensal, devendo a CONTRATADA elaborar relatório gerencial de serviços, contendo a mensuração dos indicadores constantes do quadro do item anterior, indicando os demonstrativos e fontes de dados que embasaram tal medição, apresentando-os à CONTRATANTE em condições para que esta possa avaliar a devida aderência dos serviços prestados aos parâmetros de qualidade definidos neste Termo de Referência.
- 4.14. Devem constar desse relatório gerencial, entre outras informações, também registros de ocorrências relevantes (positivas ou negativas) do período em questão, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para os próximos períodos e quaisquer outras informações relevantes para que a CONTRATANTE tenha subsídios para realizar a devida gestão contratual. O conteúdo detalhado e a forma do relatório gerencial serão definidos pelas partes no primeiro mês de execução do contrato.
- 4.15. A entrega dos relatórios mensais será condição necessária à atestação dos serviços pela CONTRATANTE.
- 4.16. Caso algum nível de serviço ou parâmetro de qualidade for infringido, no entanto, por razões fora da gerência da CONTRATADA, tais ocorrências não constarão do quadro de medições ou de registros negativos de qualidade de execução. No entanto, a CONTRATADA se obriga a descrever o ocorrido, contendo as devidas justificativas motivadoras do porquê não deu causa ou não pôde contornar o ocorrido sem impacto nos níveis de serviço. Após, a CONTRATANTE avaliará, a cada ocorrência, a aplicabilidade desta cláusula.
- 4.17. As indisponibilidades programadas por mudanças autorizadas não serão computadas nos Indicadores de desempenho.
- 4.18. No caso dos indicadores de prazo de atendimento, não serão computados os tempos em que a solicitação aguarda retorno de informações do solicitante ou de equipe externa à gerência da CONTRATADA, ou quando não existirem todos os pré-requisitos disponíveis de imediato (por exemplo, quando o solicitante não está presente no ponto de atendimento).

5. REDUTORES DE PAGAMENTOS E DEVIDAS SANÇÕES

- 5.1. Este item descreve redutores de descontos por nível de infração e respectiva descrição da infração para aplicação quando houver descumprimento de itens/serviços, assim avaliados pelo CONTRATANTE.
- 5.2. Os redutores serão aplicados sobre todo o faturamento mensal na ocorrência dos fatos geradores.
- 5.3. Os redutores previstos são independentes entre si e poderão ser aplicados de forma isolada ou conjunta:

Redutor por nível de infração	
Nível	Redutor correspondente
01	0,2% (dois décimos por cento)
02	0,4% (quatro décimos por cento)
03	0,6% (seis décimos por cento)
04	0,8% (oito décimos por cento)
05	1,0% (um por cento)
06	3,0% (três por cento)

Infrações		
Item	Descrição da infração	Nível
1	Fraudar, manipular ou descaracterizar indicadores de níveis de serviço por quaisquer subterfúgios, por indicador manipulado.	05

2	Deixar permissões de acesso ativas para colaboradores desligados do CONTRATADO.	04
3	Utilizar as especialidades alocadas aos serviços contratados, durante os horários definidos nas escalas de especialidades, para outros serviços e sem a anuência prévia do CONTRATANTE.	03
4	Descumprir atividades previstas em contrato sem motivação justificada e acatada pelo CONTRATANTE.	05
5	Não entregar relatórios no prazo estipulado, exceto aqueles que já possuem indicador próprio para medir a entrega	01
6	Ocasionar impacto em perímetro de produção a partir de intervenção que deveria ter sido realizada em perímetro não produtivo	06
Para os itens seguintes, deixar de:		
7	Zelar pelos equipamentos e instalações do CONTRATANTE.	01
8	Executar procedimentos em conformidade com a Política de Segurança, por ocorrência.	02
9	Substituir profissionais, por dia útil, decorrido o prazo máximo de 05 dias (úteis) após a solicitação da substituição pela fiscalização.	04
10	Prover, com os devidos requisitos de qualidade e segurança, qualquer equipamento/mobiliário/materiais necessários para a execução dos serviços contratados.	04
11	Cumprir com as escalas de horários.	03
12	Cumprir os prazos e requisitos previstos para a Fase de Encerramento dos Serviços, conforme Anexo VI - Transição dos Serviços	06
13	Assegurar pelo menos 01 (um) profissional em horários da escala onde é prevista a alocação.	05

6. FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS E SEU RECEBIMENTO

- 6.1. O acompanhamento dos serviços será executado de acordo com o Regulamento Interno do Banco do Nordeste, bem como toda a legislação relacionada.
- 6.2. O faturamento e o ciclo de fiscalização contratual serão em base mensal.
- 6.3. A fiscalização técnica do contrato emitirá um primeiro termo de aceite (provisório) em relação à verificação de que as atividades foram executadas pelos perfis adequados a cada uma (conforme tabela constante do ANEXO IV), bem como se houve infringência de algum requisito técnico constante do Edital e seus anexos (não relacionado diretamente aos níveis de serviço), fazendo registrar ocorrências relevantes para o período em seu âmbito de atuação.
- 6.4. Finda a avaliação da fiscalização técnica, a fiscalização requisitante procederá à análise da qualidade dos serviços com base nos parâmetros definidos no item 4 e subitens. Após essa análise, emitirá termo de recebimento definitivo, indicando, caso aplicável, se há indicação de descontos ou penalidades contratuais, e assinará aquele termo com o Gestor do Contrato.
- 6.5. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser corrigidos/refeitos/substituídos no prazo fixado pelo fiscal do contrato, às custas da Contratada, sem prejuízo da aplicação de penalidades.
- 6.6. O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da CONTRATADA pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato.
- 6.7. Após a apuração do valor devido no período em questão, a fiscalização requisitante informará à CONTRATADA o exato valor para o qual deverá ser emitida a nota fiscal de serviços.
- 6.8. Se existirem situações para as quais a CONTRATADA não concordar com o valor indicado pela CONTRATANTE como sendo o que deve ser faturado para o período em questão, aquela pode

formalizar pedido de revisão, o qual será avaliado pela CONTRATANTE oportunamente e, caso acatado, a diferença será paga no período de faturamento subsequente à conclusão desta análise.

- 6.9. Antes do encaminhamento dos termos de aceite mencionados nos itens anteriores para o processo de pagamento, a fiscalização administrativa avaliará se a CONTRATADA se encontra em situação regular em relação às suas obrigações tributárias, trabalhistas, entre outras obrigações legais.
- 6.10. À fiscalização administrativa cabe também a conferência das condições e acompanhamento dos procedimentos de prestação e resgate conforme GARANTIA CONTRATUAL.