

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. 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.

2. CONSIDERAÇÕES GERAIS

- 2.1. O CONTRATANTE avaliará os serviços contratados, por meio da avaliação dos artefatos entregues pelo CONTRATADO.
 - 1.1.1 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. As alterações no nível de serviço serão formalmente celebradas por meio de termo aditivo.
- 2.2. 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.
- 2.3. O valor total dos descontos aplicados a um mesmo mês estará limitado ao valor total do serviço no mês.
- 2.4. A apuração será sempre realizada com base nos dados do mês de referência do relatório gerencial.

3. ENTREGAS

3.1. ENTREGAS REFERENTE A DISPONIBILIDADE DO SERVIÇO:

ENTREGAS	PRAZO MÁXIMO DA ENTREGA
Solicitações de serviços devidamente atendidas, resolvidas e documentadas (documentação com evidências da execução), dentro do prazo e de acordo com os padrões definidos pelo CONTRATANTE.	Em até 06 (seis) horas após o registro da solicitação de severidade CRÍTICA.
	Em até 12 (doze) horas após o registro da solicitação de severidade ALTA.

	Em até 24 (vinte e quatro) horas após o registro da solicitação de severidade MÉDIA.
	Em até 48 (quarenta e oito) horas após o registro da solicitação de severidade BAIXA.

3.2. ENTREGAS DO SERVIÇO DA EQUIPE DO SOC

ENTREGAS	PRAZO MÁXIMO DA ENTREGA
Triagem de Alertas de severidade CRÍTICA devidamente realizada, de acordo com os padrões definidos pelo CONTRATANTE.	Em até 15 (quinze) minutos após o registro do alerta
Triagem de Alertas de severidade ALTA devidamente realizada, de acordo com os padrões definidos pelo CONTRATANTE.	Em até 25 (vinte e cinco) minutos após o registro do alerta
Triagem de Alertas de severidade MÉDIA devidamente realizada, de acordo com os padrões definidos pelo CONTRATANTE.	Em até 45 (quarenta e cinco) minutos após o registro do alerta
Triagem de Alertas de severidade BAIXA devidamente realizada, de acordo com os padrões definidos pelo CONTRATANTE.	Em até 60 (sessenta) minutos após o registro do alerta
Percentual máximo admitido para alertas de prioridade CRÍTICA, de acordo com os padrões definidos pelo CONTRATANTE.	Até 15% (quinze por cento) dos incidentes repassados ao segundo nível, dentro do mês, podem ser falso positivo
Percentual máximo admitido para alertas de prioridade ALTA, de acordo com os padrões definidos pelo CONTRATANTE.	Até 20% (vinte por cento) dos incidentes repassados ao segundo nível, dentro do mês, podem ser falso positivo
Percentual máximo admitido para alertas de prioridade MÉDIA, de acordo com os padrões definidos pelo CONTRATANTE.	Até 25% (vinte e cinco por cento) dos incidentes repassados ao segundo nível, dentro do mês, podem ser falso positivo
Percentual máximo admitido para alertas de prioridade BAIXA, de acordo com os padrões definidos pelo CONTRATANTE.	Até 30% (trinta por cento) dos incidentes repassados ao segundo nível, dentro do mês, podem ser falso positivo

3.3. ENTREGAS DO SERVIÇO DA EQUIPE DE SUSTENTAÇÃO

ENTREGAS	PRAZO MÁXIMO DA ENTREGA
<u>Solicitações de configurações de regras de correlação</u> devidamente atendidas, testadas e resolvidas, dentro do prazo definido pelo CONTRATANTE.	Em até 10 (dez) dias úteis a partir da demanda do CONTRATANTE.
<u>Solicitações de criação e alteração de playbooks</u> devidamente atendidas e resolvidas, dentro do prazo definido pelo CONTRATANTE.	Em até 5 (cinco) dias úteis a partir da demanda do CONTRATANTE.

<u>Solicitações de integração de novos sensores</u> devidamente atendidas, testadas e resolvidas, dentro do prazo definido pelo CONTRATANTE.	Em até 30 (trinta) dias a partir da demanda do CONTRATANTE.
<u>Solicitações de criação ou alteração de <i>parsers</i></u> devidamente atendidas, testadas e resolvidas, dentro do prazo definido pelo CONTRATANTE.	Em até 30 (trinta) dias a partir da demanda do CONTRATANTE.
<u>Atualizações de segurança</u> devidamente executadas conforme a disponibilização do fabricante.	Em até 5 (cinco) dias úteis a partir da disponibilização do FABRICANTE.
<u>Atualizações de bases externas de assinaturas de ataques e vulnerabilidades</u> devidamente executadas conforme a disponibilização do fabricante.	Em até 24 (vinte e quatro) horas a partir da disponibilização do FABRICANTE.
<u>Configuração de relatórios, <i>dashboards</i>, painéis</u> entre outras formas de visualizações padronizadas para coleta e que facilite a visão rápida dos indicadores.	Em até 5 (cinco) dias úteis a partir da demanda do CONTRATANTE.
<u>Solicitações de configurações administrativas</u> devidamente atendidas e resolvidas, dentro do prazo definido pelo CONTRATANTE.	Em até 4 (quatro) horas a partir da demanda do CONTRATANTE.

3.4. ENTREGAS DO SERVIÇO DA GESTÃO DO SOC

ENTREGAS	PRAZO MÁXIMO DA ENTREGA
<u>Elaborar conteúdo para campanha de conscientização e treinamentos de conscientização</u> para que seja repassado para todos os colaboradores ou um grupo de colaboradores específico conforme planejamento alinhado com a CONTRATANTE	Em até 45 (quarenta e cinco) dias a partir da demanda do CONTRATANTE.
Elaboração de artefatos para equipe a ser especificado, dentre eles: <ul style="list-style-type: none"> • Processos; • Fluxos; • Metodologias; • Manuais; • Modelos de documentos; • Definições de estratégias; 	Em até 10 (dez) dias úteis a partir da demanda do CONTRATANTE.
<u>Avaliação de maturidade do SOC</u> , contendo: <ul style="list-style-type: none"> • Avaliando tecnologias, processos e pessoas do SOC; • Recomendar ações, revisar e acompanhar o progresso de planos de ação preventivos e corretivos sob contexto de atuação do SOC; • Recomendações para atualização das normas internas e da política de segurança; 	Em até 30 (trinta) dias a partir da demanda do CONTRATANTE, realizado uma vez a cada 6 (seis) meses
<u>Avaliação da estrutura do SIEM</u> , contendo: <ul style="list-style-type: none"> • Recomendações aplicáveis para ampliar a cobertura e visibilidade do ambiente e para implementar procedimentos de resposta 	Em até 30 (trinta) dias a partir da demanda do CONTRATANTE, realizado uma vez a cada 6 (seis) meses

automatizada em <i>endpoints</i> ; • Recomendações para gestão do SIEM.	
Avaliação do resultado do <i>health check</i> periódico da solução de SIEM	Em até 15 (quinze) dias a partir da demanda do CONTRATANTE, realizado uma vez a cada 6 (seis) meses
Avaliação dos controles de segurança existentes no BNB	Em até 30 (trinta) dias a partir da demanda do CONTRATANTE, realizado a cada ano de contrato

3.5. ENTREGAS DO SERVIÇO DA GESTÃO DO CONTRATO

ENTREGAS	PRAZO MÁXIMO DA ENTREGA
Reunião de Status Gerencial	Até o 15º (décimo quinto) dia do mês subsequente ao mês de referência
<u>Relatório Mensal de Nível de Serviço</u> contendo nome do indicador, o nível alcançado, o desconto previsto no valor mensal, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período e demais informações relevantes para a gestão contratual	Até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao do período do relatório
<u>Quadro de profissionais do CONTRATADO devidamente atualizado</u>	Em até 30 (trinta) dias corridos contados do desligamento do colaborador a ser substituído.

4. PRAZO DE AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS ENTREGUES

- 4.1. O tempo mínimo para avaliação do serviço, pelo CONTRATANTE, será de 5 (cinco) dias úteis.
- 4.2. 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.

5. INDICADORES DE NÍVEL DE SERVIÇO

- 5.1. 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;
- 5.2. 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 Anexo e no Termo de Referência.

5.3. Os tempos de atendimento máximos toleráveis para solução dos chamados constam nas tabelas a seguir.

5.4. Todos os chamados serão contabilizados conforme a data de solução, caso tenha algum desconto será realizado no mês da data de solução.

5.5. INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO REFERENTE A DISPONIBILIDADE DO SERVIÇO

5.5.1. 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”.

Severidade	Descrição	Tempo Máximo de atendimento da CONTRATADA (formato HH:MM)
BAIXA	Solução está operativa e a falha não compromete suas funcionalidades e operam sem impacto ao negócio.	48:00 (horas)
MÉDIA	Solução está operativa, mas suas funcionalidades são executadas com restrições.	24:00 (horas)
ALTA	Solução está operativa, mas com inoperância da maioria de suas funcionalidades, paralisação parcial do ambiente.	12:00 (horas)
CRÍTICA	A solução está totalmente parada ou inoperante, paralisação total do ambiente.	06:00 (horas)

NMS 1 - ÍNDICE DE TEMPO MÉDIO DE SOLICITAÇÕES REFERENTE A DISPONIBILIDADE DO SERVIÇO 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)

5.6. INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO DA EQUIPE DO SOC

5.6.1. 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

NMS 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)
--	---	----------------------

NMS 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)

NMS 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)	

	Nível Alcançado	Desconto no Pagamento Mensal
Faixas de ajuste no pagamento	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)

NMS 5 - ÍNDICE DE TRIAGEM DE ALERTA DE PRIORIDADE BAIXA NO PRAZO		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Medir e garantir que as triagens dos alertas de prioridade BAIXA 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	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)

5.6.2. Os percentuais máximos toleráveis referente a quantidade de falsos positivos para alertas reportados a equipe do segundo nível constam na tabela a seguir, definidos de acordo com a priorização atribuída a cada alerta, na coluna “Percentual de falso positivo admitido”.

PERCENTUAL DE FALSO POSITIVO	
Classificação da Prioridade	Percentual de falso positivo admitido
Crítica	15% (quinze por cento)

Alta	20% (vinte por cento)
Média	25% (vinte e cinco por cento)
Baixa	30% (trinta por cento)

NMS 6 - ÍNDICE DE PERCENTUAL MÁXIMO ADMITIDO PARA ALERTAS DE PRIORIDADE CRÍTICA		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Medir e garantir a qualidade dos casos de usos e da equipe do primeiro nível a respeito da realização das triagens e da avaliação de melhorias para os alertas de prioridade CRÍTICA.	
Mecanismo de Cálculo	$\frac{[\text{Total de alertas de prioridade CRÍTICA escalados no mês de referência definidos como falso positivo}]}{[\text{Total de alertas de prioridade CRÍTICA escalados no mês de referência}]} \times 100$	
Nível Esperado	Menor ou igual a 15% (quinze por cento)	
Nível Aceitável	Maior que 15% (quinze por cento) e menor ou igual a 30% (trinta por cento)	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no Pagamento Mensal
	Maior que 15% (quinze por cento) e menor ou igual a 20% (vinte por cento)	0,10 % (dez centésimos por cento)
	Maior que 20% (vinte por cento) e menor ou igual a 30% (trinta por cento)	0,20 % (vinte centésimos por cento)
	Maior que 30% (trinta por cento)	0,30 % (trinta centésimos por cento)

NMS 7 - ÍNDICE DE PERCENTUAL MÁXIMO ADMITIDO PARA ALERTAS DE PRIORIDADE ALTA		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Medir e garantir a qualidade dos casos de usos e da equipe do primeiro nível a respeito da realização das triagens e da avaliação de melhorias para os alertas de prioridade ALTA.	
Mecanismo de Cálculo	$\frac{[\text{Total de alertas de prioridade ALTA escalados no mês de referência definidos como falso positivo}]}{[\text{Total de alertas de prioridade ALTA escalados no mês de referência}]} \times 100$	
Nível Esperado	Menor ou igual a 20% (vinte por cento)	
Nível Aceitável	Maior que 20% (vinte por cento) e menor ou igual a 35% (trinta e cinco por cento)	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no Pagamento Mensal
	Maior que 20% (vinte por cento) e menor ou igual a 25% (vinte e cinco por cento)	0,10 % (dez centésimos por cento)

	Maior que 25% (vinte e cinco por cento) e menor ou igual a 35% (trinta e cinco por cento)	0,20 % (vinte centésimos por cento)
	Maior que 35% (trinta e cinco por cento)	0,30 % (trinta centésimos por cento)

NMS 8 - ÍNDICE DE PERCENTUAL MÁXIMO ADMITIDO PARA ALERTAS DE PRIORIDADE MÉDIA		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Medir e garantir a qualidade dos casos de usos e da equipe do primeiro nível a respeito da realização das triagens e da avaliação de melhorias para os alertas de prioridade MÉDIA.	
Mecanismo de Cálculo	$\frac{[\text{Total de alertas de prioridade MÉDIA escalados no mês de referência definidos como falso positivo}]}{[\text{Total de alertas de prioridade MÉDIA escalados no mês de referência}]} \times 100$	
Nível Esperado	Menor ou igual a 25% (vinte e cinco por cento)	
Nível Aceitável	Maior que 25% (vinte e cinco por cento) e menor ou igual a 40% (quarenta por cento)	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no Pagamento Mensal
	Maior que 25% (vinte e cinco por cento) e menor ou igual a 30% (trinta por cento)	0,10 % (dez centésimos por cento)
	Maior que 30% (trinta por cento) e menor ou igual a 40% (quarenta por cento)	0,20 % (vinte centésimos por cento)
	Maior que 40% (quarenta por cento)	0,30 % (trinta centésimos por cento)

NMS 9 - ÍNDICE DE PERCENTUAL MÁXIMO ADMITIDO PARA ALERTAS DE PRIORIDADE BAIXA		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Medir e garantir a qualidade dos casos de usos e da equipe do primeiro nível a respeito da realização das triagens e da avaliação de melhorias para os alertas de prioridade BAIXA.	
Mecanismo de Cálculo	$\frac{[\text{Total de alertas de prioridade BAIXA escalados no mês de referência definidos como falso positivo}]}{[\text{Total de alertas de prioridade BAIXA escalados no mês de referência}]} \times 100$	
Nível Esperado	Menor ou igual a 30% (trinta por cento)	
Nível Aceitável	Maior que 30% (trinta por cento) e menor ou igual a 45% (quarenta e cinco por cento)	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no Pagamento Mensal
	Maior que 30% (trinta por cento) e menor ou igual a 35% (trinta e cinco por cento)	0,10 % (dez centésimos por cento)

	Maior que 35% (trinta e cinco por cento) e menor ou igual a 45% (quarenta e cinco por cento)	0,20 % (vinte centésimos por cento)
	Maior que 45% (quarenta e cinco por cento)	0,30 % (trinta centésimos por cento)

5.7. INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO DA EQUIPE DE SUSTENTAÇÃO

NMS 10 - ÍNDICE DE ATRASO NA CONFIGURAÇÃO DE REGRAS DE CORRELAÇÃO		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Medir e garantir que as configurações, testes e monitoramento das regras de correlação sejam realizadas dentro do prazo máximo de 10 (dez) dias.	
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)

NMS 11 - ÍNDICE DE ATRASO NA CRIAÇÃO OU ALTERAÇÃO DE <i>PLAYBOOK</i>		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Medir e garantir que a criação ou alteração de <i>playbooks</i> sejam realizadas dentro do prazo máximo de 5 (cinco) dias.	
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)

NMS 12 - ÍNDICE DE ATRASO NA INTEGRAÇÃO DE NOVOS SENSORES		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Medir e garantir que as integrações com novos sensores (coletores) sejam realizadas dentro do prazo máximo de 30 (trinta) dias.	
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)

NMS 13 - ÍNDICE DE ATRASO NA CRIAÇÃO OU ALTERAÇÃO DE PARSERS		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Medir e garantir que os <i>parsers</i> de dados sejam criados ou ajustados dentro do prazo de 30 (trinta) dias.	
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)

NMS 14 - ÍNDICE DE ATRASO NA ATUALIZAÇÃO DE SEGURANÇA DA SOLUÇÃO	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Medir e garantir que as atualizações de segurança sejam realizadas dentro do prazo máximo de 5 (cinco) dias.
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)

NMS 15 - ÍNDICE DE ATRASO NA ATUALIZAÇÃO DE BASES EXTERNAS DE ASSINATURA DE ATAQUES E VULNERABILIDADES		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Medir e garantir que as atualizações de bases externas de assinaturas de ataques e vulnerabilidades sejam realizadas dentro do prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas.	
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)

NMS 16 - ÍNDICE DE ATRASO NA CONFIGURAÇÃO DE RELATÓRIOS OU DASHBOARD		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Medir e garantir que os relatórios e <i>dashboards</i> sejam configurados dentro do prazo máximo de 5 (cinco) dias.	
Mecanismo de Cálculo	Quantidade de dias de atraso da configuração do relatório ou <i>dashboard</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)

NMS 17 - ÍNDICE DE TEMPO MÉDIO DE SOLICITAÇÕES DE CRIAÇÃO OU ALTERAÇÃO DE CONFIGURAÇÃO RESOLVIDAS NO PRAZO		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Medir e garantir que as solicitações de gestão de acesso, registros de auditoria da ferramenta ou outras configurações administrativas sejam entregues dentro do prazo máximo de 4 (quatro) horas.	
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)

5.8. INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO DA GESTÃO DO SOC

NMS 18 - ÍNDICE DE ATRASO DE ENTREGA		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Medir e garantir que as entregas sejam realizadas 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)

NMS 19 - ÍNDICE DE ATRASO DA ENTREGA DO CONTEÚDO DE CONSCIENTIZAÇÃO		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Assegurar que os conteúdos para as campanhas ou treinamentos de conscientização estejam sendo entregues 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)

5.9. INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO DA GESTÃO DO CONTRATO

NMS 20 - ÍNDICE DE 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)
--	----------------------------------	--

NMS 21 - ÍNDICE DE 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 do relatório.	
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)

NMS 22 - ÍNDICE DE 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)

- 5.10. O tempo de solução poderá depender de fatores externos que deverão ser levados em conta durante a sua medição.

- 5.11. Os tempos de atendimentos constantes das tabelas serão contados em horas corridas.
- 5.12. 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 nas tabelas acima, 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.
- 5.13. 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.
- 5.14. A entrega dos relatórios mensais será condição necessária à atestação dos serviços pela CONTRATANTE.
- 5.15. 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 conseguiu contornar o ocorrido sem impacto nos níveis de serviço. Após, a CONTRATANTE avaliará, a cada ocorrência, a aplicabilidade desta cláusula.
- 5.16. As indisponibilidades programadas por mudanças autorizadas não serão computadas nos Indicadores de desempenho.
- 5.17. 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).
- 5.18. Para fins de fiscalização contratual dos níveis de serviço, os primeiros 90 dias do contrato serão considerados período de estabilização e enfrentamento de curva de aprendizado inicial, sendo os níveis de serviços referentes a tal período aferidos, no entanto, no caso da infringência destes, não serão aplicadas as glosas correspondentes.

6. REDUTORES DE PAGAMENTOS E DEVIDAS SANÇÕES

- 6.1. 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.

6.2. Os redutores serão aplicados sobre todo o faturamento mensal na ocorrência dos fatos geradores.

6.3. 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 ou materiais necessários para a execução dos serviços contratados.	04
11	Cumprir com as escalas de horários.	03

12	Assegurar pelo menos 01 (um) profissional em horários da escala onde é prevista a alocação.	05
----	---	----

7. FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS E SEU RECEBIMENTO

- 7.1. O acompanhamento dos serviços será executado de acordo com o Regulamento Interno do Banco do Nordeste, bem como toda a legislação relacionada.
- 7.2. O faturamento e o ciclo de fiscalização contratual serão em base mensal.
- 7.3. A fiscalização requisitante procederá à análise da qualidade dos serviços com base nos parâmetros definidos no item 4 e subitens. Após, 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.
- 7.4. 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.
- 7.5. O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da CONTRATADA pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato.
- 7.6. Após a apuração do valor devido no período em questão, a fiscalização requisitante informará a CONTRATADA o exato valor para o qual deverá ser emitida a nota fiscal de serviços.
- 7.7. Se existirem situações para as quais a CONTRATADA não concorda 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.
- 7.8. Antes do encaminhamento dos termos de aceite mencionados nos itens anteriores para o processo de pagamento, a fiscalização administrativa avaliará se a CONTRATADA encontra-se em situação regular em relação às suas obrigações tributárias, trabalhistas, entre outras obrigações legais.
- 7.9. À fiscalização administrativa cabe também a conferência das condições e acompanhamento dos procedimentos de prestação e resgate conforme **item 10 Garantia Contratual do Anexo I - Termo de Referência**.