**ANEXO B – Níveis Mínimos de Serviço**

1. **OBJETIVO**
   1. O presente documento estabelece critérios mínimos a serem exigidos da empresa CONTRATADA no tocante aos serviços prestados para a CONTRATANTE.
   2. Definição de indicadores e metas para avaliação mensalmente dos serviços classificados como SUSTENTAÇÃO e SUPORTE, mantendo os níveis de qualidade exigidos.
2. **PREMISSAS E RESPONSABILIDADES**
   1. A apuração dos indicadores será feita a partir de relatórios mensais baseados em informações da Solução de Gerenciamento de Serviços de TI e do Sistema Gerenciador da Central Telefônica.
   2. As partes envolvidas providenciarão em até 30 (trinta) dias, a partir da data de assinatura do contrato, as customizações para que os aplicativos de monitoramento e gerenciamento do ambiente de produção gerem os relatórios necessários para a avaliação dos indicadores propostos neste anexo.
   3. A CONTRATADA deverá registrar o tempo de espera por chamados ou suporte que dependam de fatores dos quais não detém o controle, como informações de outros setores da CONTRATANTE e parada programada do ambiente de produção por determinação do gestor.
   4. As alterações que forem aprovadas de comum acordo deverão ser registradas em novo documento, assinado pelas partes, e anexado a este documento principal.
   5. Caso a Contratada não cumpra a meta estabelecida no mês, será gerada uma ocorrência e aplicadas as glosas previstas por cada item, mesmo em casos de reincidência.
   6. Nos casos em que não forem atingidas as metas causando prejuízo à CONTRATANTE, em virtude de eventuais paradas dos serviços críticos, será sugerida a aplicação de penalidades administrativas à empresa.
   7. As glosas previstas para cada indicador, se atingidas o seu limite máximo, além de aplicadas diretamente pelo gestor do contrato, deverão ser encaminhadas para a Administração do CONTRATANTE que iniciará o processo de apenação e multa previstas na cláusula contratual.
   8. A apuração dos níveis de serviço não considerará os períodos de indisponibilidades justificados de:
   9. Períodos de interrupção previamente acordados com a CODEVASF;
   10. Interrupção de serviços públicos essenciais à plena execução dos serviços (exemplo: falta de energia elétrica);
   11. Indisponibilidade de acesso ao ambiente e/ou aos sistemas da rede, motivada por razões incontroláveis (exemplo: greve de servidores);
   12. Falhas da infraestrutura não relacionadas às atividades e aos serviços mantidos pela CONTRATADA;
   13. Falhas nos mecanismos e sistemas de segurança da informação que impeçam a plena execução dos serviços; e
   14. Motivos de força maior (exemplo: enchentes, terremotos ou calamidade pública).
3. **SERVIÇOS DO TIPO “SUSTENTAÇÃO”**
   1. **Atendimento aos Usuários (Remoto e Presencial)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Indicadores** | **Meta** | **Glosa** | **Limite da Glosa** |
| Resolver incidentes e requisições com prioridade baixa em até 16 horas úteis. | >= 95% | 1% para cada chamado não atendido | 10% |
| Resolver incidentes e requisições com prioridade média em até 8 horas úteis. | >= 95% | 1% para cada chamado não atendido | 10% |
| Resolver incidentes e requisições com prioridade alta em até 4 horas úteis. | >= 95% | 1% para cada chamado não atendido | 10% |
| Resolver incidentes e requisições com prioridade VIP em até 2 horas úteis. | >= 90% | 2% para cada chamado não atendido | 10% |
| Garantir índice de satisfação do cliente na Pesquisa de satisfação respondida. | >= 90% | 2% por ponto percentual abaixo do limite. | 10% |
| Tempo médio de espera em fila (Telefone). | 30 segundos | 1% por segundo acima do limite | 10% |
| Chamados reabertos por erros ou execução incompleta. | 2% | 2% para cada chamado. | 10% |
| Capturar chamados em até 30 minutos após o escalonamento para suporte de 2º Nível. | >= 90% | 1% para cada chamado não capturado. | 10% |
| **DOCUMENTOS A SEREM ENTREGUES** | | | |
| ( ) – Relatório com o quantitativo de ligações recepcionadas pela URA e/ou Central Telefônica;  ( ) – Relatório com o quantitativo de chamados solucionados dentro dos SLA’s acordados;  ( ) – Relatório com a comprovação de atendimento do índice de satisfação acordado; | | | |

* 1. **Monitoração do ambiente de Infraestrutura**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Indicadores** | **Meta** | **Glosa** | **Limite** |
| Executar o plano de comunicação para ocorrência de falhas em serviços críticos. | Máximo em 20 minutos | 0,5 % para cada falha  de ocorrência | 15% |
| Emitir relatório consolidado de  monitoramento. | 4º dia útil do mês  subsequente. | 2 % por dia útil de  atraso | 10% |
| **DOCUMENTOS A SEREM ENTREGUES** | | | |
| ( ) – Relatório da Monitoração, contendo as falhas críticas, número de ocorrências, indisponibilidade dos serviços e ações executadas. | | | |

* 1. **Administração e Manutenção dos Servidores**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Indicadores** | **Meta** | **Glosa** | **Limite** |
| Disponibilidade dos sistemas operacionais assegurada na OS. | 99,7% | 2% para cada décimo inferior ao limite até 98,7% | 20% se ultrapassar o limite |
| Número de incidentes tratados que não dependem de terceiros. | 90% | 1% por ponto percentual abaixo da meta. | 20% se ultrapassar a meta. |
| **DOCUMENTOS A SEREM ENTREGUES** | | | |
| ( ) Relatório que evidencia a disponibilidade dos sistemas operacionais por meio da ferramenta de monitoração;  ( ) Relatório de incidentes relacionados aos sistemas operacionais; | | | |

* 1. **Administração e Manutenção da infraestrutura de Backup e Armazenamento**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Indicadores** | **Meta** | **Glosa** | **Limite** |
| Recuperar os arquivos ou diretórios solicitados e dentro do tempo de retenção. | 95% das solicitações | 10% por não conformidade | 30% se maior ou superior 3 |
| Efetuar backup de todos os dados acordados. | 95% dos dados | 0,5% por ocorrência | 20 % da atividade mensal |
| Disponibilidade da solução de backup. | 99,7% | 2% para cada décimo inferior ao limite até 98,7% | 30% se ultrapassar o limite |
| Disponibilidade das soluções de Armazenamento. | 99,7% | 2% para cada décimo inferior ao limite até 98,7%. | 20% se ultrapassar o limite. |
| Número de incidentes tratados que não dependem de terceiros. | 95% | 1% por ponto percentual abaixo da meta. | 20% se ultrapassar a meta. |
| **DOCUMENTOS A SEREM ENTREGUES** | | | |
| ( ) Relatório que evidencia a execução do backup por meio do diário de bordo;  ( ) Relatório informando o espaço utilizado e disponível nos ambientes de armazenamento;  ( ) Relatório de incidentes relacionados a solução de backup;  ( ) Relatório de incidentes relacionados as soluções de armazenamento. | | | |

* 1. **Administração e Manutenção da infraestrutura de Virtualização**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Indicadores** | **Meta** | **Glosa** | **Limite** |
| Disponibilidade do ambiente de infraestrutura de virtualização. | 99,7% | 2% para cada décimo inferior ao limite até 98,7% | 20% se ultrapassar o limite |
| Número de incidentes tratados que não dependem de terceiros. | 90% | 1% por ponto percentual abaixo da meta. | 20% se ultrapassar a meta. |
| **DOCUMENTOS A SEREM ENTREGUES** | | | |
| ( ) Relatório que evidencia a disponibilidade da infraestrutura de virtualização por meio da ferramenta de monitoração;  ( ) Relatório de incidentes relacionados a infraestrutura de virtualização; | | | |

* 1. **Administração e Manutenção da infraestrutura de Rede**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Indicadores** | **Meta** | **Glosa** | **Limite** |
| Disponibilidade do ambiente de infraestrutura de rede. | 99,7% | 2% para cada décimo inferior ao limite até 98,7% | 20% se ultrapassar o limite |
| Número de incidentes tratados que não dependem de terceiros. | 90% | 1% por ponto percentual abaixo da meta. | 20% se ultrapassar a meta. |
| **DOCUMENTOS A SEREM ENTREGUES** | | | |
| ( ) Relatório que evidencia a disponibilidade da infraestrutura de aplicações por meio da ferramenta de monitoração;  ( ) Relatório de incidentes relacionados a infraestrutura de rede; | | | |

* 1. **Administração e Manutenção dos Serviços de Rede**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Indicadores** | **Meta** | **Glosa** | **Limite** |
| Disponibilidade dos serviços de rede. | 99,7% | 2% para cada décimo inferior ao limite até 98,7% | 20% se ultrapassar o limite |
| Número de incidentes tratados que não dependem de terceiros. | 90% | 1% por ponto percentual abaixo da meta. | 20% se ultrapassar a meta. |
| **DOCUMENTOS A SEREM ENTREGUES** | | | |
| ( ) Relatório que evidencia a disponibilidade da infraestrutura de aplicações por meio da ferramenta de monitoração;  ( ) Relatório de incidentes relacionados a infraestrutura de aplicações; | | | |

* 1. **Administração e Manutenção da infraestrutura de Banco de Dados**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Indicadores** | **Meta** | **Glosa** | **Limite** |
| Disponibilidade dos bancos de dados. | 99,7% | 2% para cada décimo inferior ao limite até 98,7% | 20% se ultrapassar o limite |
| Número de incidentes tratados que não dependem de terceiros. | 90% | 1% por ponto percentual abaixo da meta. | 20% se ultrapassar a meta. |
| **DOCUMENTOS A SEREM ENTREGUES** | | | |
| ( ) Relatório que evidencia a disponibilidade dos bancos de dados por meio da ferramenta de monitoração;  ( ) Relatório de incidentes relacionados aos bancos de dados; | | | |

* 1. **Serviços de Videoconferência**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Indicadores** | **Meta** | **Glosa** | **Limite** |
| Número de videoconferência realizadas que não dependem de terceiros. | 100% | 1% por ponto percentual abaixo da meta. | 20% se ultrapassar a meta. |
| **DOCUMENTOS A SEREM ENTREGUES** | | | |
| ( ) Relatório que evidencia as videoconferência solicitadas e realizadas; | | | |

1. **SERVIÇOS DO TIPO “SUPORTE”** 
   1. **Indicador de Ordens de Serviço Concluídas com Atraso**

|  |  |
| --- | --- |
| **INDICADOR** | **ID\_OS\_A = ÍNDICE DE ORDENS DE SERVIÇO CONCLUÍDAS COM ATRASO** |
| **Finalidade** | Verificar se o prazo acordado para a conclusão das ordens de serviço foi cumprido. |
| **Periodicidade** | Mensal (entre o 5º (quinto) e 10º (décimo) dia útil de cada mês subsequente). |
| **Unidade de medida** | Percentual. |
| **Como medir** | Mensal (entre o 5º (quinto) e 10º (décimo) dia útil de cada mês subsequente), contabilizando todas as ordens de serviço concluídas no período. |
| **Limite aceitável** | Até **5%** (cinco por cento) de atraso na conclusão das ordens de serviço do período. |
| **Fórmula** | *ID\_OS\_A =*  Onde:  = Total de ordens de serviço concluídas com atraso no período.  = Total de ordens de serviço concluídas no período. |
| **Observação** | * Este indicador se aplica até o limite de 30 (trinta) dias de atraso na entrega dos serviços solicitados na ordem de serviço. A partir do 31º dia, incidirão apenas as penalidades previstas em contrato. |

* 1. **Indicador de Ordens de Serviço Iniciadas com Atraso**

|  |  |
| --- | --- |
| **INDICADOR** | **ID\_OS\_A = ÍNDICE DE ORDENS DE SERVIÇO INICIADAS COM ATRASO** |
| **Finalidade** | Verificar se as ordens de serviço estão iniciando com atraso superior a 5 (cinco) dias úteis. |
| **Periodicidade** | Mensal (entre o 5º (quinto) e 10º (décimo) dia útil de cada mês subsequente). |
| **Unidade de medida** | Percentual. |
| **Como medir** | Mensal (entre o 5º (quinto) e 10º (décimo) dia útil de cada mês subsequente), contabilizando todas as ordens de serviço concluídas no período. |
| **Limite aceitável** | Até **5%** (cinco por cento) de atraso na conclusão das ordens de serviço do período. |
| **Fórmula** | *ID\_OS\_A =*  Onde:  = Total de ordens de serviço iniciadas com atraso superior a 5 dias úteis.  = Total de ordens de serviço concluídas no período. |
| **Observação** | * Este indicador se aplica até o limite de 30 (trinta) dias de atraso para início da Ordem de Serviço. A partir do 31º dia, incidirão apenas as penalidades previstas em contrato. |

**Níveis mínimos de serviço para os indicadores dos itens 4.1 e 4.2:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **N.** | **Indicador** | **Modo** | **Nível mínimo aceitável** | **Nível máximo esperado** |
| 1 | Índice de ordens de serviço concluídas com atraso | %  (Total de ordens de serviço concluídas com atraso) / (Total de ordens de serviço concluídas) | 95% das ordens de serviço concluídas nos prazos acordados. | 100% das ordens de serviço concluídas nos prazos acordados. |
|
|
| 2 | Índice de ordens de serviço iniciadas com atraso | %  (Total de ordens de serviço iniciadas com atraso) / (Total de ordens de serviço iniciadas) | 95% das ordens de serviço iniciadas em até 5 (cinco) dias úteis. | 100% das ordens de serviço iniciadas em até 5 (cinco) dias úteis. |
|

|  |  |
| --- | --- |
| **Ocorrência de Atrasos**  **(total ocorrência das OS)** | **Redutor no pagamento da fatura** |
| >= 95 e <= 100% | 12% |
| >= 70% e < 95% | 10% |
| >= 55% e < 70% | 8% |
| >= 40% e < 55% | 6% |
| >= 6% e < 40% | 4% |