

ANEXO 5 - PRAZOS E NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO

1. INTRODUÇÃO

- 1.1. Este ANEXO discrimina os prazos e o nível de serviço que deverá ser cumprido pela CONTRATADA no atendimento dos itens previstos no objeto conforme especificações do Contrato, Termo de Referência e seus Anexos
- 1.2. O prazo ou o tempo necessário ao DNIT para verificação ou validação dos serviços ou produtos não será o computado no prazo da CONTRATADA e, conseqüentemente, não computado para aferição do Nível de Serviço.
- 1.3. O não atendimento dos critérios especificados neste anexo implicará em ajustes nos valores de faturamento.
- 1.4. Os ajustes no faturamento não são considerados como SANÇÕES/PENALIDADES para a execução contratual, são mecanismos contratuais que buscam o equilíbrio entre o que se espera de qualidade nos serviços e produtos prestados com o que é entregue pela CONTRATADA.
- 1.5. A aplicação dos ajustes do pagamento não exclui a aplicação de multas e sanções previstas no Termo de Referência, sendo estas aplicadas de maneira gradativa conforme grau de falha aferido.
- 1.6. A CONTRATADA estará sujeita a sanções administrativas em caso de descumprimento dos níveis de serviços estabelecidos neste anexo conforme critérios e níveis estabelecidos.

2. PRAZOS E NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO APLICADOS AOS ITENS 1.01, 1.02, 1.03, 1.05, 1.06, 1.07, 1.08, 2.01, 4.01 e 5.01 DO GRUPO I

- 2.1. Para os itens em questão, serão aplicados os seguintes critérios e níveis de serviço, conforme segue.
- 2.2. No PROJETO TÉCNICO DE IMPLANTAÇÃO E EXECUÇÃO DE SERVIÇO, apresentado pela CONTRATADA e aceito pelo CONTRATANTE, deverá constar minimamente as seguintes informações:
 - a) Cronograma completo e detalhado de execução dos serviços para cada um dos itens previsto com proposição de datas e hora para execução;
 - b) PRAZO em DIAS ÚTEIS e DATA de CONCLUSÃO e entrega de todos os produtos previstos para os ITENS 1.01, 1.02, 1.03, 1.05, 1.06, 1.07, 1.08, 2.01, 4.01 e 5.01 DO GRUPO I;

- c) Lista de necessidades que devem ser providas pelo CONTRATANTE como: acessos, recursos de infraestrutura, pessoas e etc;
- d) Mapeamento de riscos com medidas de prevenção e contingência; e
- e) Nome, CPF, RG, e-mail e telefone dos técnicos que executarão os serviços e dos gerentes ou preposto por parte da CONTRATADA.

2.3. Tendo como referência a letra "b", DATA de CONCLUSÃO e entrega de todos os produtos previstos para os ITENS 1.01, 1.02, 1.03, 1.05, 1.06, 1.07, 1.08, 2.01, 4.01 e 5.01 DO GRUPO I, serão aplicados os critérios para aferição do Nível de Serviço.

2.4. Será dado à CONTRATADA tolerância de 20% (vinte por cento), em relação ao PRAZO em DIAS ÚTEIS especificado no PROJETO TÉCNICO DE IMPLANTAÇÃO E EXECUÇÃO DE SERVIÇO, para atraso na entrega dos produtos previstos para os ITENS 1.01, 1.02, 1.03, 1.05, 1.06, 1.07, 1.08, 2.01, 4.01 e 5.01 DO GRUPO I.

2.5. Segue exemplo:

- Se no PROJETO TÉCNICO DE IMPLANTAÇÃO E EXECUÇÃO DE SERVIÇO, estiver previsto PRAZO de 30 (trinta) DIAS ÚTEIS, a CONTRATADA poderá atrasar e entrega em até 06 (seis) dias úteis. Ou seja 20% dos 30 (trinta) DIAS ÚTEIS descrito no PROJETO TÉCNICO DE IMPLANTAÇÃO E EXECUÇÃO DE SERVIÇO.

2.6. Após o prazo previsto e computando o percentual de tolerância de 20% (vinte por cento), caso a CONTRATADA não atenda ao previsto no PROJETO TÉCNICO DE IMPLANTAÇÃO E EXECUÇÃO DE SERVIÇO, o pagamento será glosado em 0,5% (zero vírgula cinco por cento) por dia de atraso na execução e entrega dos serviços e produtos previstos nos ITENS 1.01, 1.02, 1.03, 1.05, 1.06, 1.07, 1.08, 2.01, 4.01 e 5.01 DO GRUPO I considerando a data final prevista no PROJETO TÉCNICO DE IMPLANTAÇÃO E EXECUÇÃO DE SERVIÇO.

2.7. A glosa de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) por dia de atraso será calculado sobre o valor resultado da soma dos valores contratados para os ITENS 1.01, 1.02, 1.03, 1.05, 1.06, 1.07, 1.08, 2.01, 4.01 e 5.01 DO GRUPO I conforme abaixo:

$V_{cont} = V_{c1} + V_{c2} + V_{c3} + V_{c4} + V_{c5} + V_{c6} + V_{c7} + V_{c8} + V_{c9} + V_{c10}$	
<u>Sendo:</u>	
V_{cont}: Soma dos valores contratados para os itens 1.01, 1.02, 1.03, 1.05, 1.06, 1.07, 1.08, 2.01, 4.01 e 5.01 DO GRUPO I em R\$.	
V_{c1}: Valor contratado para o item 1.01	V_{c6}: Valor contratado para o item 1.07
V_{c2}: Valor contratado para o item 1.02	V_{c7}: Valor contratado para o item 1.08
V_{c3}: Valor contratado para o item 1.03	V_{c8}: Valor contratado para o item 2.01
V_{c4}: Valor contratado para o item 1.05	V_{c9}: Valor contratado para o item 4.01
V_{c5}: Valor contratado para o item 1.06	V_{c10}: Valor contratado para o item 5.01

- 2.8. Será admitido atraso de no MÁXIMO 30 (TRINTA) DIAS após ultrapassado o percentual de tolerância estabelecido. Como consequência, aplicação da glosa está limitada a 15% (quinze por cento) sobre o valor resultado da soma dos valores contratados para os ITENS 1.01, 1.02, 1.03, 1.05, 1.06, 1.07, 1.08, 2.01, 4.01 e 5.01 DO GRUPO I.
- 2.9. Em caso de atraso na execução e entrega dos serviços e produtos previstos nos ITENS 1.01, 1.02, 1.03, 1.05, 1.06, 1.07, 1.08, 2.01, 4.01 e 5.01 DO GRUPO I superior ao limite MÁXIMO 30 (TRINTA) DIAS, após ultrapassado o percentual de tolerância estabelecido, a CONTRATADA estará sujeita a SANÇÃO DE GRAU 1. Conforme estabelecido no Termo de Referência.
- 2.10. Em caso de atraso superior ao limite MÁXIMO 45 (QUARENTA E CINCO) DIAS após ultrapassado o percentual de tolerância estabelecido, a CONTRATADA estará sujeita a SANÇÃO DE GRAU 2. Conforme estabelecido no Termo de Referência.
- 2.11. Caso o atraso na execução e entrega dos serviços previstos no ITENS 1.01, 1.02, 1.03, 1.05, 1.06, 1.07, 1.08, 2.01, 4.01 e 5.01 DO GRUPO I considerando a data final prevista, seja por culpa ou impedimento por parte do CONTRATANTE, o prazo ou período de impedimento não serão computados para fins de aferição dos PRAZOS E NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO.

3. PRAZOS E NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO APLICADOS AO ITEM 1.04 DO GRUPO I

- 3.1. Os usuários do DNIT solicitarão os serviços de suporte técnico mediante abertura de CHAMADOS em ferramenta definida pelo CONTRATANTE.
- 3.2. Os chamados abertos pelos os usuários serão classificados em níveis de severidades. Para cada nível de severidade a CONTRATADA deverá atender à necessidade ou resolver o problema relatado conforme prazos de atendimento previstos na tabela abaixo:

Resumo do Nível de Serviço – Manutenção		
Severidade	Descrição	Prazo para Atendimento
Alta	Serviços totalmente indisponíveis ou comprometimento de performance ou funcionalidade do equipamento.	02 horas
Média	Quando há um alerta no equipamento, mas ainda se encontra operacional.	12 horas
Baixa	Solicitação de configuração, manutenções preventivas, esclarecimentos técnicos relativos ao uso e aprimoramento do serviço/equipamento. Não haverá abertura de chamado com esta severidade em sábados, domingos e feriados.	24 horas

3.3. A CONTRATADA deverá cumprir os prazos e critérios de qualidade, conforme disposto no Termo de Referência e seus anexos. Caso contrário será aplicado ajuste no pagamento correspondente e proporcional a falha cometida.

3.4. Serão considerados para efeitos do nível de serviço exigido:

- a) **PRAZO DE SOLUÇÃO:** tempo decorrido entre a abertura do chamado e o efetivo restabelecimento do funcionamento da solução de telefonia em seu pleno estado de funcionamento ou efetivo atendimento da necessidade do usuário. A contagem do prazo de solução se inicia a partir do encaminhamento do chamado à CONTRATADA (status Chamado Aberto) até o momento em que o técnico confirma a resolução do chamado (status Chamado Resolvido). O usuário deverá confirmar a resolução e aceite de atendimento (status Chamado Fechado). Em caso de negativa do usuário em relação a resolução do chamado, o mesmo será reaberto (status Chamado Aberto) e o prazo continuará sendo computado até que seja efetivamente solucionado pela CONTRATADA (status Chamado Resolvido).
- b) **NÍVEL DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO:** Após o chamado ser fechado (status Chamado Fechado), o usuário informará o nível de satisfação no atendimento.

3.5. Com base nos critérios PRAZO DE SOLUÇÃO e NÍVEL DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO serão especificado dois indicadores de níveis de serviço o ÍNDICE DE ATRASO NO ATENDIMENTO (IAA) e ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS (ISU). Os indicadores previstos serão verificados de forma individual e cumulativamente, conforme segue.

3.6. Para fins de cálculos serão considerados até 02 (dois) dígitos após a vírgula decimal.

3.7. A CONTRATADA deverá prestar os serviços e atender aos níveis de qualidade e cumprimento de prazos estabelecidos pelos Indicadores de Nível de Serviço conforme abaixo.

3.8. ÍNDICE DE ATRASO NO ATENDIMENTO (IAA)

3.8.1. Para cada NÍVEL DE SEVERIDADE será calculado conforme fórmula abaixo:

$IAA = \frac{\sum_{i=1}^n (CFA)_i}{\sum_{i=1}^m (CFM)_i}$
<u>Sendo:</u>
$\sum_{i=1}^n (CFA)_i$: Total de Chamados Fechados com Atraso, para cada Nível de Criticidade.
$\sum_{i=1}^m (CFM)_i$: Total de Chamados Fechados no Mês, para cada Nível de Criticidade.

3.8.2. O IAA será calculado para cada nível de severidade e será aplicado Nível Mínimo de Serviço específico conforme IAA MÁXIMO TOLERÁVEL para cada nível de severidade. E também será aplicada glosa de pagamento conforme tabela abaixo:

SEVERIDADE	IAA Máximo Tolerável	Glosa de Pagamento para IAA superior ao Máximo Tolerável
Alta	> 0,05	$GP_{Alta} = 10\%$
Média	> 0,1	$GP_{Media} = 5\%$
Baixa	> 0,2	$GP_{Baixa} = 2,5 \%$

3.8.3. Após apuração dos indicadores para cada nível de severidade será calculado a glosa de pagamento específica para o IAA conforme fórmula abaixo:

$GP_{IAA} = GP_{Alta} + GP_{Media} + GP_{Baixa}$
<u>Sendo:</u>
GP_{IAA} : Glosa de Pagamento aplicada ao ÍNDICE DE ATRASO NO ATENDIMENTO.
GP_{Alta} : Glosa de Pagamento aplicada aos Chamados classificados com Nível de Severidade Alta.
GP_{Media} : Glosa de Pagamento aplicada aos Chamados classificados com Nível de Severidade Média.
GP_{Baixa} : Glosa de Pagamento aplicada aos Chamados classificados com Nível de Severidade Baixa.

3.9. ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS (ISU)

3.9.1. Ao fim do atendimento do chamado, o usuário que solicitou o serviço será convidado a responder questionário para aferir nível de satisfação com o serviço prestado.

3.9.2. O usuário avaliará o atendimento respondendo um questionário atribuindo nota de 01 (um) a 05 (cinco), sendo que nota 01 (um) = "muito insatisfeito", 02 (dois) = "insatisfeito", 03 (três) = "indiferente", 04 (quatro) = "satisfeito" e 05 (cinco) = "muito satisfeito".

3.9.3. O Índice de Satisfação dos Usuários (ISU) será calculado pela média das notas obtidas nas avaliações dos usuários, conforme fórmula abaixo:

$ISU = \frac{\sum_{i=1}^n (NA)_i}{\sum_{i=1}^m (CFM)_i}$
<u>Sendo:</u>
ISU: Índice de Satisfação dos Usuários.
$\sum_{i=1}^n (NA)_i$: Total das Notas de Avaliação.
$\sum_{i=1}^m (CFM)_i$: Total de Chamados Fechados no Mês.

- 3.9.4. A CONTRATADA deverá obter média de nota para o ISU mínimo de 04 (quatro), sendo que a CONTRATADA estará sujeita a glosa ou sanções contratuais em caso de média de nota inferior a 04 (quatro).
- 3.9.5. Os chamados que não forem avaliados pelos usuários, para fins de cálculo do ISU, receberão nota 04 (quatro).
- 3.9.6. O ISU será calculado e aferido o Nível Mínimo de Serviço específico conforme ISU MÁXIMO TOLERÁVEL. E também será aplicada glosa de pagamento conforme tabela abaixo:

ISU Máximo Tolerável	Glosa de Pagamento para ISU superior ao Máximo Tolerável
< 4	$GP_{ISU} = 10\%$

- 3.10. Após aferição dos indicadores de nível de serviço, será calculada a GLOSA DE PAGAMENTO (G_p) conforme fórmula abaixo:

$G_p = GP_{IAA} + GP_{ISU}$
<u>Sendo:</u>
G_p : Glosa de Pagamento.
GP_{IAA} : Glosa de Pagamento aplicada ao ÍNDICE DE ATRASO NO ATENDIMENTO.
GP_{ISU} : Glosa de Pagamento aplicada ao ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS.

- 3.11. Além da Glosa de Pagamento, a CONTRATADA estará sujeita a SANÇÃO DE GRAU 1, conforme estabelecido no Termo de Referência, em caso de indicadores de nível de serviço superiores ao estabelecido na tabela abaixo:

SEVERIDADE	ÍNDICE DE REFERÊNCIA
Alta	IAA > 0,1
Média	IAA > 0,15
Baixa	IAA > 0,25
ISU < 3	

- 3.12. Além da Glosa de Pagamento, a CONTRATADA estará sujeita a SANÇÃO DE GRAU 3, conforme estabelecido no Termo de Referência, em caso de indicadores de nível de serviço superiores ao estabelecido na tabela abaixo:

SEVERIDADE	ÍNDICE DE REFERÊNCIA
Alta	IAA > 0,2
Média	IAA > 0,3
Baixa	IAA > 0,5
ISU < 3,5	

4. PRAZOS E NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO APLICADOS AOS ITENS 1.09, 4.02 e 5.02 DO GRUPO I

4.1. O CONTRATANTE deverá aplicar um questionário de pesquisa de satisfação para os servidores que fizeram o curso. No caso de julgamento não satisfatório do curso, o CONTRATANTE, fará nova solicitação de treinamento, a qual se dará totalmente por conta da CONTRATADA, sem ônus adicionais ao CONTRATANTE.

4.2. Após A CONTRATADA deverá emitir um RELATÓRIO DO SERVIÇO DE TREINAMENTO prestado, em até 15 (quinze) dias corridos após prestação do serviço, contendo:

- a) Datas e horários em que foram ministrados os treinamentos;
- b) Lista de participantes previstos e efetivos (comprovado através de lista de presença diária, por turno, assinadas pelos participantes e respectivos telefones de contato e e-mails);
- c) Conteúdo programático dos temas ministrados conforme Plano de Ação Educacional e Plano de Disciplina apresentados;
- d) Relatório fotográfico da realização dos treinamentos diários; e
- e) No mínimo 01 (uma) cópia do (s) Certificado (s) entregue (s) aos participantes.

4.3. Especificamente para os itens 1.09, 4.02 e 5.02 DO GRUPO I não há ajustes nos valores de faturamento atrelado a nível de serviço. Contudo, o CONTRATANTE deverá aplicar um questionário de pesquisa de satisfação, conforme ANEXO 5 - PRAZOS E NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO, para os servidores que fizeram o curso.

4.4. Os servidores indicados para a capacitação irão responder ao questionário de pesquisa de satisfação conforme MODELO DE QUESTIONÁRIO PARA AVALIAÇÃO DO TREINAMENTO.

4.5. Para cada resposta afirmativa do usuário, será atribuído 2 (dois) pontos à nota. A avaliação será considerada SATISFATÓRIA caso a nota da avaliação seja igual ou maior a nota 6 (seis) e a avaliação será considerada NÃO SATISFATÓRIA caso a nota da avaliação seja inferior a nota 6 (seis).

4.6. O serviço de treinamento será avaliado pela média das notas obtidas pelas avaliações individuais, conforme fórmula abaixo:

$NT = \frac{\sum NA}{5}$
<u>Sendo:</u>
NT: Nota do Treinamento
$\sum NA$: Soma das Notas das Avaliações Individuais

MODELO DE QUESTIONÁRIO PARA AVALIAÇÃO DO TREINAMENTO

AVALIAÇÃO DO TREINAMENTO

Nº do Contrato:	
Ordem de Serviço Nº:	
Data do Treinamento:	
Nome do Servidor:	
Nome do Instrutor:	
Com base nas atividades demandadas nos produtos entregues e no desempenho dos profissionais alocados, responda ao questionário abaixo.	
1) No seu entendimento, o curso atendeu os objetivos proposto?	
SIM: <input type="checkbox"/>	NÃO: <input type="checkbox"/>
2) A carga horária estava compatível com o conteúdo?	
SIM: <input type="checkbox"/>	NÃO: <input type="checkbox"/>
3) O instrutor possuía domínio do assunto?	
SIM: <input type="checkbox"/>	NÃO: <input type="checkbox"/>
4) Os materiais didáticos e os exemplos adotados foram coerentes com a teoria?	
SIM: <input type="checkbox"/>	NÃO: <input type="checkbox"/>
5) O conhecimento adquirido te da segurança para utilizar ou operar a solução contratada?	
SIM: <input type="checkbox"/>	NÃO: <input type="checkbox"/>
Outras Informações Relevantes sobre o Treinamento	

- 4.7. O serviço de treinamento será considerado SATISFATÓRIO no caso da NOTA DO TREINAMENTO seja igual ou superior a nota 6 (seis) e o serviço de treinamento será considerado NÃO SATISFATÓRIO no caso da NOTA DO TREINAMENTO seja inferior a nota 06 (seis).
- 4.8. No caso de julgamento NÃO SATISFATÓRIO para o serviço de treinamento, o CONTRATANTE, fará nova solicitação de treinamento, a qual se dará totalmente por conta da CONTRATADA, sem ônus adicionais ao CONTRATANTE.
- 4.9. Serão realizados quantos treinamentos forem necessários até que a CONTRATADA obtenha uma NOTA DO TREINAMENTO igual ou superior a nota 6 (seis), sendo considerado treinamento SATISFATÓRIO.

5. PRAZOS E NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO APLICADOS AOS ITENS 6.01, 7.01, 8.01 e 9.01 DO GRUPO II

- 5.1. Após emissão da OFB a CONTRATADA terá PRAZO DE ENTREGA dos bens de 60 (sessenta) dias, contados a partir da data de emissão da OFB.
- 5.2. Será dado à CONTRATADA tolerância de 15 (quinze) dias a mais além do PRAZO DE ENTREGA dos bens de 60 (sessenta) dias. Ou seja, a CONTRATADA terá o total de 75 (setenta e cinco) dias para entrega dos bens contratados sem incidência de GLOSA NO PAGAMENTO (GP).
- 5.3. Decorrido os 75 (setenta e cinco) dias sem a efetiva entrega dos bens contratados com a respectiva emissão do TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO (TRP) a CONTRATADA estará sujeita a glosa de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) por dia útil de atraso, calculado sobre o valor total contratado para os ITENS 6.01, 7.01, 8.01 e 9.01 DO GRUPO II conforme fórmula abaixo:

$GP = \left(\sum D_{ua} \right) * 0,5\%$
<u>Sendo:</u>
GP: Glosa no Pagamento em %
$\sum D_{ua}$: Total de dias úteis

- 5.4. Será admitido atraso de no MÁXIMO 30 (TRINTA) DIAS ÚTEIS após ultrapassado os 75 (setenta e cinco) dias estabelecidos. Como consequência a aplicação da glosa está limitada a 15% (quinze por cento) sobre o valor total contratado para os ITENS 6.01, 7.01, 8.01 e 9.01 DO GRUPO II.
- 5.5. Em caso de atraso na entrega superior ao limite MÁXIMO 30 (TRINTA) DIAS após ultrapassado os 75 (setenta e cinco) dias estabelecidos, a CONTRATADA estará sujeita a SANÇÃO DE GRAU 1. Conforme estabelecido no Termo de Referência.
- 5.6. Em caso de atraso superior ao limite MÁXIMO 45 (QUARENTA E CINCO) DIAS após ultrapassado os 75 (setenta e cinco) dias estabelecidos, a CONTRATADA estará sujeita a SANÇÃO DE GRAU 4. Conforme estabelecido no Termo de Referência.

5.7. Para os serviços de suporte on-site dos bens adquiridos, a CONTRATADA deverá atender os seguintes prazos:

- a) **Garantia de 1º Nível** – substituição de peças, componentes e pequeno reparos Após o registro de incidente/problema na central de atendimento telefônico da CONTRATADA, os técnicos deverão ser deslocados para o local onde estiver localizado o equipamento onde deverão resolver o(s) problema(s) técnico(s) ou recolher para substituição de peças, componentes e pequeno reparos e concluir os chamados no prazo de ATÉ 05 (CINCO) DIAS ÚTEIS.
- b) **Garantia de 2º Nível** - Substituição Completa do Equipamento No caso de defeitos insanáveis no equipamento e sempre que determinado pela CONTRATADA ou pela rede oficial de atendimento do fabricante, o equipamento deverá ser substituído por um novo no prazo de ATÉ 30 (TRINTA) DIAS;

5.8. A CONTRATADA estará sujeita a Sanção de GRAU 1 em caso não atendimento dos prazos estabelecidos para o suporte e garantia dos bens adquiridos.