

ANEXO V

INDICADORES DE NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO EXIGIDO

1. OBJETIVO

- 1.1.** Definir os indicadores e metas para a avaliação da qualidade dos serviços críticos relacionados a contratação de fábrica de software, mantendo os níveis mínimos de qualidade exigidos;
- 1.2.** A medição do Nível Mínimo de Serviço Exigido será feita mensalmente, tendo início sempre no primeiro dia, e término no último dia do mês.

2. PREMISSAS E RESPONSABILIDADES

- 2.1.** As Partes, CONTRATANTE e CONTRATADA deverão providenciar em até 90 (noventa) dias a partir da assinatura do contrato, as customizações necessárias para que os aplicativos de monitoração e gerenciamento do ambiente de produção gerem os relatórios necessários à avaliação dos indicadores propostos neste Anexo;
- 2.2.** A CONTRATADA deverá registrar o tempo de interrupção nas Ordens de Serviço que dependam de fatores externos, sejam internos da CONTRATANTE ou não, inclusive das paradas programadas do ambiente de produção;
 - 2.2.1.** Qualquer determinação para parada programada do ambiente de produção deverá ter origem pelo Gestor de Tecnologia da Informação responsável;
- 2.3.** As alterações nos Níveis Mínimos de Serviço Exigido, ou a inclusão de novos indicadores, deverão ser aprovadas de comum acordo e deverão ser registradas em documento a ser anexado ao Contrato, e ser assinado pelas PARTES;
- 2.4.** As revisões desses indicadores poderão ocorrer a cada 180 (cento e oitenta) dias, para manter o Nível Mínimo de Serviços Exigido atualizado e adequado às necessidades da CONTRATANTE;
- 2.5.** Também poderá ser fruto de revisão os serviços críticos da Funasa;
 - 2.5.1.** Os serviços críticos são aqueles que a indisponibilidade afeta de forma grave o funcionamento do órgão.
- 2.6.** A revisão da lista poderá ocorrer sempre que um novo serviço seja disponibilizado e levando em conta as contra razões, quando for o caso, da CONTRATADA;
- 2.7.** Caso a CONTRATADA não cumpra o Nível Mínimo de Serviço Exigido, será registrada uma ocorrência. Para cada situação de reincidência, será registrada outra ocorrência, e ficará sujeita a aplicação das glosas previstas em cada item;
- 2.8.** Se as glosas previstas para cada indicador atingir o limite máximo, além das penalidades aplicadas pelo Gestor do Contrato, será encaminhada para a Administração da CONTRATANTE Nota Técnica sugerindo abertura de

processo administrativo para aplicação das sanções administrativas previstas em Contrato;

- 2.9.** Nos casos em que o Nível Mínimo de Serviço Exigido não for atingido ou em virtude de interrupção dos serviços críticos houver prejuízos à CONTRATANTE, ficará a CONTRATADA sujeita às glosas e à aplicação das sanções administrativas previstas em Contrato sem prejuízo a outras medidas cabíveis;
- 2.10.** Os indicadores serão medidos, avaliados e calculados a cada mês de vigência do Contrato.

3. INDICADORES

- 3.1.** A CONTRATANTE avaliará os serviços executados em cada Ordem de Serviço por meio da utilização de Indicadores, apresentados na Tabela - Indicadores de Nível Mínimo de Serviço (INMS), que estabelecem critérios de prazo e qualidade dos produtos entregues.

INDICADORES DE NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS - (INMS)	
INDICADOR 1 – TEMPO DE ATRASO PARA SERVIÇOS (NÃO CORRETIVOS)	
DESCRIÇÃO:	Mede o tempo de atraso nas entregas parciais ou totais da execução das Ordens de Serviço (OS) do tipo não corretiva.
AFERIÇÃO:	A CONTRATANTE verificará no momento do aceite provisório da OS a diferença entre o prazo executado e o previsto na Ordem de Serviço, considerando as informações contidas no TR.
FÓRMULA DE CÁLCULO:	TAE = TE – PD Onde: TAE = Indicador de tempo de atraso da entrega de cada OS do tipo não corretiva; TE = Tempo de execução, em dias úteis, contabilizando a partir do momento do aceite da proposta técnica por parte da CONTRATANTE até a última entrega provisória válida da OS por parte da COTNRATADA.; PD = Prazo definido pela CONTRATANTE em dias úteis.
NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO EXIGIDO:	TAE Desejável = menor ou igual a 0 (zero); TAE Aceitável = até 1 (um); TAE Inaceitável = acima de 1(um);

SANÇÕES:	<p>TAE Desejável = Nenhuma;</p> <p>TAE Aceitável = Nenhuma;</p> <p>TAE Inaceitável = Glosa de 1% (um por cento) por dia útil de atraso sobre o valor da Ordem de Serviço, até o 21º (vigésimo primeiro) dia, conforme tabela abaixo:</p> <p>TAE = 2 – glosa de 1%</p> <p>TAE = 3 – glosa de 2%</p> <p>TAE = 4 – glosa de 3%</p> <p>TAE = 5 – glosa de 4%</p> <p>TAE = 6 – glosa de 5%</p> <p>TAE = 7 – glosa de 6%</p> <p>TAE = 8 – glosa de 7%</p> <p>TAE = 9 – glosa de 8%</p> <p>TAE = 10 – glosa de 9%</p> <p>TAE = 11 – glosa de 10%</p> <p>TAE = 12 – glosa de 11%</p> <p>TAE = 13 – glosa de 12%</p> <p>TAE = 14 – glosa de 13%</p> <p>TAE = 15 – glosa de 14%</p> <p>TAE = 16 – glosa de 15%</p> <p>TAE = 17 – glosa de 16%</p> <p>TAE = 18 – glosa de 17%</p> <p>TAE = 19 – glosa de 18%</p> <p>TAE = 20 – glosa de 19%</p> <p>TAE = 21 – glosa de 20%</p> <p>Multa de 0,5 % do valor total do contrato se TAE maior do que 21, sem aplicação da glosa prevista acima.</p>
----------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

INDICADOR 2 - TEMPO DE ATRASO PARA ENTREGA DE SERVIÇOS CORRETIVOS	
DESCRIÇÃO:	Mede o tempo de atraso na entrega total da execução da Ordem de Serviço (OS) do tipo Corretiva.
AFERIÇÃO:	<p>A CONTRATANTE verificará no momento do aceite provisório da OS a diferença entre o prazo executado e o previsto na tabela do item 18 do TR.</p> <p>Será considerado para efeito de cálculo o campo “Prazo para Retorno do Comportamento Adequado do sistema de informação (Horas corridas)”</p>
FÓRMULA DE CÁLCULO:	<p>TAEC = $(T_E - P_D) / P_D$</p> <p>Onde:</p> <p>TAEC = Indicador de tempo de atraso da entrega de cada OS do tipo corretiva;</p> <p>T_E = Tempo de execução, em horas corridas contabilizados a partir do momento em que a Ordem de Serviço for entregue ao Preposto da CONTRATADA até a última entrega provisória válida da OS por parte da CONTRATADA;</p>

	P_D = Prazo definido, em horas corridas, para o retorno do comportamento adequado do sistema de informação, conforme tabela de prazos de manutenções corretivas constante no TR.
NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO EXIGIDO:	TAEC Desejável = menor ou igual a 0(zero); TAEC Aceitável = até 0,25; TAEC Inaceitável = Acima de 0,25.
SANÇÕES:	TAEC Desejável = Nenhuma; TAEC Aceitável = Nenhuma; TAEC Inaceitável = Glosa conforme valores abaixo: De 0,26 a 0,50 – 2,5% do valor da OS De 0,51 a 0,75 – 5% do valor da OS De 0,76 a 1,00 – 7,5% do valor da OS De 1,01 a 1,25 – 10% do valor da OS De 1,26 a 1,50 – 12,5% do valor da OS De 1,51 a 1,75 – 15% do valor da OS De 1,76 a 2,00 – 17,5% do valor da OS Multa de 0,3% do valor total do contrato se TAEC maior que 2,00, inclusive no caso em que a OS esteja em período de garantia, sem aplicação da glosa prevista acima. Obs.: Caso TAEC até 2,00 e a Ordem de Serviço do tipo corretiva esteja em período de garantia, a glosa será substituída por advertência.

INDICADOR 3 – TEMPO DE ATRASO PARA PROPOSTA TÉCNICA

DESCRÍÇÃO:	Mede o tempo de atraso para elaboração de Proposta Técnica.
AFERIÇÃO:	A CONTRATANTE verificará no momento de aceite da Proposta Técnica a diferença entre o prazo executado e o previsto, conforme o campo “Prazo máximo para elaboração da Proposta Técnica do TR.”
FÓRMULA DE CÁLCULO:	$T_{APT} = T_E - P_D$ <p>Onde:</p> <p>T_{APT} = Indicador de tempo de atraso da entrega da Proposta Técnica;</p> <p>T_E = Tempo de execução, em dias úteis, contabilizado a partir do momento do envio da SPT – Solicitação de Proposta Técnica – por parte da CONTRATANTE até a entrega da PT – Proposta Técnica – por parte da CONTRATADA, em conformidade com p “Prazo para entrega dos Serviços” do termo de Referência;</p> <p>P_D = Prazo definido, em dias úteis, conforme campo “Prazo máximo para elaboração da Proposta Técnica” constante no TR.</p>
NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO EXIGIDO:	T_{APT} Desejável = 0 (zero); T_{APT} Aceitável = até 1 (um);

	TAPT Inaceitável = acima de 1 (um);
SANÇÕES:	<p>TAPT Desejável = Nenhuma;</p> <p>TAPT Aceitável = Nenhuma;</p> <p>TAPT Inaceitável = Glosa de % (um por cento) por dia útil de atraso sobre o valor da Ordem de Serviço a ser elaborada em decorrência da Proposta Técnica, até o 11º (décimo primeiro), conforme tabela abaixo:</p> <p>TAPT = 2 – glosa de 1% TAPT = 3 – glosa de 2% TAPT = 4 – glosa de 3% TAPT = 5 – glosa de 4% TAPT = 6 – glosa de 5% TAPT = 7 – glosa de 6% TAPT = 8 – glosa de 7% TAPT = 9 – glosa de 8% TAPT = 10 – glosa de 9% TAPT = 11 – glosa de 10%</p> <p>Multa de 0,3 % do valor total do contrato se TAPT maior do que 11, sem aplicação da glosa prevista acima.</p>
INDICADOR 4 – QUANTIDADE MENSAL DE SERVIÇOS COM ATRASO	
DESCRIÇÃO:	Indicador de desempenho quanto ao atendimento de demandas dentro do prazo previsto.
AFERIÇÃO:	A CONTRATANTE verificará mensalmente as OS encerradas no mês anterior. A OS será considerada encerrada, para efeito deste indicador, caso a CONTRATANTE emita o Termo de Recebimento Definitivo. Levando em consideração o princípio da proporcionalidade, a qual veda que a Administração Pública aja com excesso, assim como o histórico de fiscalização do atual contrato de fábrica de software, este indicador só será avaliado caso QTOS seja igual ou maior do que 10(dez).
FÓRMULA DE CÁLCULO:	<p>QMSA = QOSA – QTOS</p> <p>Onde:</p> <p>QMSA = Indicador de Quantidade de Serviços (OS corretiva e não corretiva) com atraso no mês anterior.</p> <p>QOSA = Quantidade de ordens de Serviço encerradas com atraso no mês anterior. Será considerado atraso caso os indicadores TAE (indicador 1) ou TAEC (indicador 2) sejam classificados como “Inaceitável”;</p> <p>QTOS = Quantidade Total de Ordens de Serviço encerradas no mês anterior.</p>
NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO EXIGIDO:	<p>QMSA Desejável = 0 (zero);</p> <p>QMSA Aceitável = menor ou igual a 0,40;</p> <p>QMSA Inaceitável = acima de 0,40;</p>

SANÇÕES:	QMSA Desejável = Nenhuma; QMSA Aceitável = Nenhuma; QMSA Inaceitável = Advertência na primeira ocorrência do contrato, incluindo possíveis renovações contratuais. Em caso de reincidência, multa de 0,5% (meio por cento) sobre o valor total do contrato a cada nova ocorrência.
INDICADOR 5 – QUANTIDADE DE SERVIÇOS CORRETIVOS	
DESCRIÇÃO:	Indicador de qualidade quanto à quantidade de Ordens de Serviço corretivas em virtude de erros identificados relativos aos serviços entregues. Representa o índice de estabilidade dos produtos entregues.
AFERIÇÃO:	A CONTRATANTE verificará mensalmente as OS encerradas no mês anterior. A OS será considerada encerrada, para efeito deste indicador, caso a CONTRATANTE emita o Termo de Recebimento Definitivo. Para este indicador haverá um prazo de adaptação de 6 (seis) meses a partir do início do contrato. Não será aplicado nenhuma sanção durante esse período. Em caso de prorrogação da vigência contratual, não haverá novo período de adaptação. Levando em consideração o princípio da proporcionalidade, a qual veda que a Administração Pública aja com excesso, assim como o histórico de fiscalização do atual contrato de fábrica de software, este indicador só será avaliado caso QTOS seja igual ou maior do que 10(dez).
FÓRMULA DE CÁLCULO:	Qsc = QOSC – QTOS <u>Onde:</u> Qsc = Indicador de Quantidade de Serviços corretivos relativos à quantidade total de serviços do mês anterior. QOSC = Quantidade de ordens de Serviço corretivas encerradas no mês anterior. QTOS = Quantidade Total de Ordens de Serviço encerradas no mês anterior.
NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO EXIGIDO:	Qsc Desejável = 0 (zero); Qsc Aceitável = menor ou igual a 0,40; Qsc Inaceitável = acima de 0,40;
SANÇÕES:	Qsc Desejável = Nenhuma; Qsc Aceitável = Nenhuma; Qsc Inaceitável = Multa de 0,3% do valor total do contrato.
INDICADOR 6 – RETORNO DE ENTREGAS POR SERVIÇO REJEITADO	
DESCRIÇÃO:	Indicador de qualidade quanto à quantidade de desvios de qualidade identificados na execução de uma Ordem de Serviço. Representa o índice de desvios de qualidade por Ordem de Serviço, ou seja, é a

	quantidade total de recusas do produto final entregue devido a não conformidade com o exigido.
AFERIÇÃO:	A CONTRATANTE verificará a quantidade de devoluções de cada OS emitida devido a não conformidade com o exigido pela CONTRATANTE no momento da abertura da OS. As devoluções poderão ocorrer tanto no momento do ateste provisório pela área técnica como no momento da homologação pela área requisitante. Devoluções decorrentes de culpa da CONTRATANTE não serão contabilizados neste indicador.
FÓRMULA DE CÁLCULO:	RESJ = Número de devoluções de cada OS emitida devido a não conformidade.
NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO EXIGIDO:	RESJ Desejável = 0 (zero); RESJ Aceitável = até 1 (um); RESJ Inaceitável = acima de 1 (um);
SANÇÕES:	RESJ Desejável = Nenhuma; RESJ Aceitável = Nenhuma; RESJ Inaceitável = Glosa conforme valores abaixo: Caso RESJ igual a 2 – 5% do valor da OS Caso RESJ igual a 3 – 10% do valor da OS Caso RESJ igual a 4 – 15% do valor da OS Multa de 0,3% do valor total do contrato se RESJ maior do que 4, sem aplicação da glosa prevista acima.

Tabela: Indicadores de Níveis Mínimos de Serviços