



MINISTÉRIO DO MEIO AMBIENTE  
ESPLANADA DOS MINISTÉRIOS, BLOCO B - Bairro Esplanada, Brasília/DF, CEP 70068-901  
Telefone: e Fax: @fax\_unidade@ - http://www.mma.gov.br/

## TERMO DE APOSTILAMENTO

Processo nº 02000.001550/2016-47

Unidade Gestora: [440001](#)

**SEGUNDO TERMO DE APOSTILAMENTO AO CONTRATO 08/2017, CELEBRADO ENTRE A UNIÃO, REPRESENTADA PELO MINISTÉRIO DO MEIO AMBIENTE, POR INTERMÉDIO DA SUA SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO, E A EMPRESA HEPTA TECNOLOGIA E INFORMAÇÃO LTDA.**

**CONTRATANTE:** A **UNIÃO**, por intermédio do **MINISTÉRIO DO MEIO AMBIENTE**, inscrito no CNPJ/MF sob o nº **37.115.375/0002-98**, com sede na Esplanada dos Ministérios, Bloco "B", Brasília-DF, CEP nº 70.068.901, neste ato representado por seu Subsecretário de Planejamento, Orçamento e Administração - Substituto, **MÁRIO FERNANDO DE ALMEIDA RIBEIRO**, brasileiro, residente e domiciliado nesta cidade, inscrito no CPF sob o nº 769.493.117-53, portador da Identidade 027583462-0 MD/EB, nomeado pela Portaria número 26 do Ministro de Estado do Ministério do Meio Ambiente de 15 de janeiro de 2019, publicada no DOU, página 35, seção 2, em 17 de janeiro de 2019.

**CONTRATADA:** A empresa **HEPTA TECNOLOGIA E INFORMÁTICA LTDA**, inscrita no CNPJ sob n.º 37.057.387/0001-22, estabelecida na SEPN 513 Bloco "D", Edifício Imperador, 2º andar, sala 221, Asa Norte – Brasília DF, CEP: 70.760-524, aqui representada por **ROBERTO DE OLIVEIRA VILLARES**, portador da Cédula de Identidade n.º 3.176.729 – IFP/RJ e CPF nº 284.962.727-53,

**OBJETO:** O presente apostilamento tem como objeto a alteração nos indicadores de Acordo de Nível de Serviços do **Contrato 08/2017**.

**AUTORIZO** o apostilamento ao **Contrato nº 08/2017**, para alteração dos Indicadores de Nível de Serviços, nos seguintes termos:

1. As alterações são previstas no subitem 1.2.4 do ANEXO III - ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇOS- ANS do Termo de Referência parte integrante do Contrato 08/2017.

2. As metas definidas no Termo de Referência serão aumentadas para os Indicadores de Nível de Serviços – INS: 01, 02, 03, 04, 05, 06, 07, 08, 09, 10, 11 e 13; e reduzida em 10% para o INS 12. Passando os Indicadores de Nível de Serviços – INS a vigorar de acordo com as Tabelas I e II "DEPOIS DA ALTERAÇÃO":

Tabela I - ANTES DA ALTERAÇÃO								
Tabela I - Indicadores de Níveis de Serviço - Processo de Atendimento a Chamados								
	Nome	Descrição	Medição	Métrica	Perfil de atendimento	Periodicidade	Medidas Corretivas	Instrumento de Medição
<b>Classificação de Chamado</b>	INS1 – Tempo de Classificação de Chamado	Mede o tempo entre a abertura e a classificação do chamado	Tempo decorrido com o chamado no estado em "Aberto"	95% dos chamados classificados em até 1 hora útil	Central de serviços - Atendimento 1º nível	Mensal	Glosa de 1% no valor correspondente a sustentação dos IC's afins à central de serviços.	Solução de ITSM
<b>Requisição de serviços</b>	INS2 – Tempo de Solução de Demanda "Requisição de Serviços"	Mede o tempo entre a classificação da demanda "Requisição de Serviços" e seu fechamento no	Tempo decorrido na transição da demanda do estado "Em atendimento" para o estado "Resolvido"	95% das demandas resolvidos em até 4 horas úteis	Central de serviços - Atendimento 1º nível, 2º nível e 3º nível.	Mensal	Glosa de 1% no valor correspondente ao grupo de IC's que se aplicar (central de serviços ou	Solução de ITSM

		caso de solicitação que não seja categorizada como evolutiva					Manutenção da Saúde Operacional).	
<b>Incidentes com severidade aplicada</b>	INS3 – Tempo de Solução da Demanda categorizada com "Incidente - Severidade 1"	Mede o tempo após a classificação da demanda "Incidente - severidade 1" até sua resolução	Tempo decorrido na transição da demanda do estado "Em atendimento" para o estado "Resolvido"	95% das demandas de incidente de severidade 1 resolvidos em até 4 horas úteis	Central de serviços - Atendimento 1º nível, 2º nível e 3º nível.	Mensal	Glosa de 1% no valor correspondente ao grupo de IC's que se aplicar (central de serviços ou Manutenção da Saúde Operacional)	Solução de ITSM
	INS4 – Tempo de Solução da Demanda categorizada com "Incidente - Severidade 2"	Mede o tempo após a classificação da demanda "Incidente - Severidade 2" até sua resolução	Tempo decorrido na transição da demanda do estado "Em atendimento" para o estado "Resolvido"	95% das demandas de incidente de severidade 2 resolvidos em até 6 horas úteis	Central de serviços - Atendimento 1º nível, 2º nível e 3º nível.	Mensal		Solução de ITSM
	INS5 – Tempo de Solução da Demanda categorizada com "Incidente - Severidade 3"	Mede o tempo após a classificação da demanda "Incidente - Severidade 3" até sua resolução	Tempo decorrido na transição da demanda do estado "Em atendimento" para o estado "Resolvido"	95% das demandas de incidente de severidade 3 resolvidos em até 10 horas úteis	Central de serviços - Atendimento 1º nível, 2º nível e 3º nível.	Mensal		Solução de ITSM

<b>Requisição de mudanças</b>	INS6 – Taxa de execução de serviços de requisição de mudança com sucesso	Mede a quantidade de mudanças executadas com sucesso no período	Percentual de mudanças executadas com sucesso no período	97% das mudanças executadas com sucesso no período	Central de serviços - Atendimento 1º nível, 2º nível e 3º nível.	Mensal	Glosa de 1% no valor correspondente ao grupo de IC's que se aplicar (central de serviços ou Manutenção da Saúde Operacional)	Solução de ITSM
<b>Disponibilidade dos serviços e continuidade dos negócios</b>	INS7 – Taxa de disponibilidade dos serviços de mensageria	Mede o percentual de tempo de disponibilidade do serviço de mensageria	Percentual do tempo de disponibilidade do serviço mais percentual do tempo de indisponibilidade programada em relação ao tempo total do mês	Em conformidade com a Tabela II Disponibilidade por relevância dos IC's	Sustentação e operação de ambiente	Mensal	Glosa de 1% no valor correspondente a sustentação dos IC's afins à Manutenção da Saúde Operacional.	Ferramenta de monitoração a ser disponibilizada pela contratada
	INS8 – Taxa de disponibilidade dos serviços de banco de dados	Mede o percentual de tempo de disponibilidade do serviço de banco de dados	Percentual do tempo de disponibilidade do serviço mais percentual do tempo de indisponibilidade programada em relação ao tempo total do mês	Em conformidade com a Tabela II Disponibilidade por relevância dos IC's	Sustentação e operação de ambiente	Mensal		Ferramenta de monitoração a ser disponibilizada pela contratada
	INS9 – Taxa de disponibilidade dos serviços de	Mede o percentual de tempo de	Percentual do tempo de	Em conformidade com a Tabela II	Sustentação e operação de ambiente	Mensal		Ferramenta de monitoração

	armazenamento de arquivos	disponibilidade do serviço de armazenamento de arquivos	disponibilidade do serviço mais percentual do tempo de indisponibilidade programada em relação ao tempo total do mês	Disponibilidade por relevância dos IC's				a ser disponibilizada pela contratada
	INS10 – Taxa de disponibilidade dos serviços de armazenamento de dados	Mede o percentual de tempo de disponibilidade do serviço de storage	Percentual do tempo de disponibilidade do serviço mais percentual do tempo de indisponibilidade programada em relação ao tempo total do mês	Em conformidade com a Tabela II Disponibilidade por relevância dos IC's	Sustentação e operação de ambiente	Mensal		Ferramenta de monitoração a ser disponibilizada pela contratada
<b>Gerenciamento CGTIC</b>	INS11 – Tempo de atendimento de chamadas*	Mede o tempo necessário para atendimento das chamadas telefônicas	Percentual do total de chamadas telefônicas atendidas em até 25 segundos	80% das chamadas atendidas em até 25 segundos	Central de serviços - Atendimento 1º nível	Mensal	Glosa de 1% no valor correspondente a sustentação dos IC's afins à central de serviços.	URA
	INS12 – Taxa de abandono de ligações em espera*	Mede a taxa de abandono de ligações em espera	Percentual de chamadas abandonadas	Inferior a 5%	Central de serviços - Atendimento 1º nível	Mensal		URA
	INS13 – Índice de Satisfação do Usuário Final	Mede o índice de satisfação com o atendimento ao usuário final da central de serviços	Percentual de respostas entre "Ótimo" e "Bom" em pesquisa de satisfação respondida pelo usuário		80% das opiniões entre "Ótimo" e "Bom"	Central de serviços - Atendimento 1º nível	Mensal	Glosa de 1% no valor correspondente a sustentação dos IC's afins à central de serviços.

<b>Tabela I - DEPOIS DA ALTERAÇÃO</b>								
<b>Tabela I - Indicadores de Níveis de Serviço - Processo de Atendimento a Chamados</b>								
	<b>Nome</b>	<b>Descrição</b>	<b>Medição</b>	<b>Métrica</b>	<b>Perfil de atendimento</b>	<b>Periodicidade</b>	<b>Medidas Corretivas</b>	<b>Instrumento de Medição</b>
<b>Classificação de Chamado</b>	INS1 – Tempo de Classificação de Chamado	Mede o tempo entre a abertura e a classificação do chamado	Tempo decorrido com o chamado no estado em "Aberto"	96,25% dos chamados classificados em até 1 hora útil	Central de serviços - Atendimento 1º nível	Mensal	Glosa de 1% no valor correspondente a sustentação dos IC's afins à central de serviços.	Solução de ITSM
<b>Requisição de serviços</b>	INS2 – Tempo de Solução de Demanda "Requisição de Serviços"	Mede o tempo entre a classificação da demanda "Requisição de Serviços" e seu fechamento no caso de solicitação que não seja	Tempo decorrido na transição da demanda do estado "Em atendimento" para o estado "Resolvido"	96,25% das demandas resolvidos em até 4 horas úteis	Central de serviços - Atendimento 1º nível, 2º nível e 3º nível.	Mensal	Glosa de 1% no valor correspondente ao grupo de IC's que se aplicar (central de serviços ou Manutenção da Saúde	Solução de ITSM

		categorizada como evolutiva					Operacional).	
<b>Incidentes com severidade aplicada</b>	INS3 – Tempo de Solução da Demanda categorizada com "Incidente - Severidade 1"	Mede o tempo após a classificação da demanda "Incidente - Severidade 1" até sua resolução	Tempo decorrido na transição da demanda do estado "Em atendimento" para o estado "Resolvido"	96,25% das demandas de incidente de severidade 1 resolvidos em até 4 horas úteis	Central de serviços - Atendimento 1º nível, 2º nível e 3º nível.	Mensal	Glosa de 1% no valor correspondente ao grupo de IC's que se aplicar (central de serviços ou Manutenção da Saúde Operacional)	Solução de ITSM
	INS4 – Tempo de Solução da Demanda categorizada com "Incidente - Severidade 2"	Mede o tempo após a classificação da demanda "Incidente - Severidade 2" até sua resolução	Tempo decorrido na transição da demanda do estado "Em atendimento" para o estado "Resolvido"	96,25% das demandas de incidente de severidade 2 resolvidos em até 6 horas úteis	Central de serviços - Atendimento 1º nível, 2º nível e 3º nível.	Mensal		Solução de ITSM
	INS5 – Tempo de Solução da Demanda categorizada com "Incidente - Severidade 3"	Mede o tempo após a classificação da demanda "Incidente - Severidade 3" até sua resolução	Tempo decorrido na transição da demanda do estado "Em atendimento" para o estado "Resolvido"	96,25% das demandas de incidente de severidade 3 resolvidos em até 10 horas úteis	Central de serviços - Atendimento 1º nível, 2º nível e 3º nível.	Mensal		Solução de ITSM

<b>Requisição de mudanças</b>	INS6 – Taxa de execução de serviços de requisição de mudança com sucesso	Mede a quantidade de mudanças executadas com sucesso no período	Percentual de mudanças executadas com sucesso no período	97,75% das mudanças executadas com sucesso no período	Central de serviços - Atendimento 1º nível, 2º nível e 3º nível.	Mensal	Glosa de 1% no valor correspondente ao grupo de IC's que se aplicar (central de serviços ou Manutenção da Saúde Operacional)	Solução de ITSM
<b>Disponibilidade dos serviços e continuidade dos negócios</b>	INS7 – Taxa de disponibilidade dos serviços de mensageria	Mede o percentual de tempo de disponibilidade do serviço de mensageria	Percentual do tempo de disponibilidade do serviço mais percentual do tempo de indisponibilidade programada em relação ao tempo total do mês	Em conformidade com a Tabela II Disponibilidade por relevância dos IC's	Sustentação e operação de ambiente	Mensal	Glosa de 1% no valor correspondente a sustentação dos IC's afins à Manutenção da Saúde Operacional .	Ferramenta de monitoração a ser disponibilizada pela contratada
	INS8 – Taxa de disponibilidade dos serviços de banco de dados	Mede o percentual de tempo de disponibilidade do serviço de banco de dados	Percentual do tempo de disponibilidade do serviço mais percentual do tempo de indisponibilidade programada em relação ao tempo total do mês	Em conformidade com a Tabela II Disponibilidade por relevância dos IC's	Sustentação e operação de ambiente	Mensal		Ferramenta de monitoração a ser disponibilizada pela contratada
	INS9 – Taxa de disponibilidade dos serviços de	Mede o percentual de tempo de disponibilidade	Percentual do tempo de disponibilidade do serviço mais	Em conformidade com a Tabela II	Sustentação e operação de ambiente	Mensal		Ferramenta de monitoração a ser

	armazenamento de arquivos	do serviço de armazenamento de arquivos	percentual do tempo de indisponibilidade programada em relação ao tempo total do mês	Disponibilidade por relevância dos IC's				disponibiliza da pela contratada
	INS10 – Taxa de disponibilidade dos serviços de armazenamento de dados	Mede o percentual de tempo de disponibilidade do serviço de storage	Percentual do tempo de disponibilidade do serviço mais percentual do tempo de indisponibilidade programada em relação ao tempo total do mês	Em conformidade com a Tabela II Disponibilidade por relevância dos IC's	Sustentação e operação de ambiente	Mensal		Ferramenta de monitoração a ser disponibilizada pela contratada
Gerenciamento CGTIC	INS11 – Tempo de atendimento de chamadas*	Mede o tempo necessário para atendimento das chamadas telefônicas	Percentual do total de chamadas telefônicas atendidas em até 25 segundos	85% das chamadas atendidas em até 25 segundos	Central de serviços - Atendimento 1º nível	Mensal	Glosa de 1% no valor correspondente a sustentação dos IC's afins à central de serviços.	URA
	INS12 – Taxa de abandono de ligações em espera*	Mede a taxa de abandono de ligações em espera	Percentual de chamadas abandonadas	Inferior a 4,5%	Central de serviços - Atendimento 1º nível	Mensal		URA
	INS13 – Índice de Satisfação do Usuário Final	Mede o índice de satisfação com o atendimento ao usuário final da central de serviços	Percentual de respostas entre "Ótimo" e "Bom" em pesquisa de satisfação respondida pelo usuário	85% das opiniões entre "Ótimo" e "Bom"	Central de serviços - Atendimento 1º nível	Mensal	Glosa de 1% no valor correspondente a sustentação dos IC's afins à central de serviços.	Pesquisa de Satisfação da Ferramenta de Service Desk, ou soluções de pesquisa via WEB, ou pesquisas dirigidas por outros meios

Tabela II - ANTES DA ALTERAÇÃO	
Tabela II – Disponibilidade por relevância dos IC's	
Relevância	Disponibilidade exigida
2	Não se aplica
3	> ou = 75%
4	> ou = 90%
5	> ou = 95%

Tabela II - DEPOIS DA ALTERAÇÃO	
Tabela II – Disponibilidade por relevância dos IC's	
Relevância	Disponibilidade exigida
2	Não se aplica
3	> ou = 81,25%
4	> ou = 92,5%
5	> ou = 96,25%

3. Os efeitos decorrentes desta alteração vigoram a partir de 01/02/2019.

O valor global do Contrato 08/2017 não foi alterado. Os processos de trabalho aferidos e remunerados exclusivamente por Acordos de Nível de Serviço- ANS usando os Indicadores de Nível de Serviços — INS serão apurados pela Fiscalização do Contrato e pagos, segundo o registro mantido junto à Administração.



Documento assinado eletronicamente por **Mário Fernando de Almeida Ribeiro, Assessor(a)**, em 25/01/2019, às 17:14, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).

---



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.mma.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.mma.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **0360169** e o código CRC **E1E791D0**.

---