



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MJSP - POLÍCIA FEDERAL
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÕES - CPL/SELOG/SR/PF/PR

ANEXO VII DO TERMO DE REFERÊNCIA
INDICADORES DE NÍVEIS DE SERVIÇO E DESEMPENHO

1. NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO

1.1. Para permitir que a gestão contratual esteja alinhada com a gestão da qualidade dos serviços prestados, foram estabelecidos níveis de serviço e indicadores de desempenho mínimos para a execução dos serviços contratados.

1.2. Assim, os resultados serão medidos com base em indicadores vinculados a fórmulas de cálculo específicas, apurados temporalmente e continuamente monitorados, objetivando o cumprimento das metas estabelecidas.

1.3. Este conceito vincula-se ao novo modelo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação na Administração Pública Federal, no qual os serviços serão remunerados considerando parâmetros de qualidade e entrega efetiva de resultados, em conformidade com a Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023.

1.4. Os atendimentos aos usuários de TIC e os serviços de suporte de infraestrutura estão definidas no Termo de Referência e seus anexos, com as condições de execução, definição de impacto e urgência. O atendimento leva ainda em consideração a resposta aos incidentes de TIC, sejam eles reportados por usuários ou instaurados automaticamente através de ferramentas de monitoramento.

1.5. O atendimento deverá ser realizado obedecendo aos níveis mínimos de serviço, e, caso não obedeçam, serão aplicadas as glosas correspondentes.

1.6. **Índices estabelecidos:**

Sigla	I1
Indicador	Quantidade de chamados (requisição e incidentes) atendidos dentro do prazo.
Finalidade	Apurar a quantidade de chamados atendidos dentro do prazo estabelecido.
Meta a cumprir	Maior ou igual a 90,0% para cada nível de prioridade.
Instrumento de Medição	Ferramenta ITSM disponibilizada pela DTI, ou por alguma outra ferramenta que venha a ser utilizada pela PF.
Forma de Acompanhamento	Extração de Relatórios
Periodicidade:	Mensal
Mecanismo de cálculo (%):	$(\text{Total de chamados atendidos dentro do prazo} / \text{Total de chamados abertos no período}) \times 100$
Início da vigência:	Início da Execução dos Serviços
Faixa no ajuste no pagamento:	5 pontos a cada 1% ponto fora da meta para cada nível de prioridade
Sanções:	Redução de 0,1% (um décimo de por cento) sobre o valor do pagamento mensal devido a cada 1 (um) ponto no período de faturamento.

Sigla	I2
Indicador	Satisfação dos usuários.
Finalidade	Aferir o grau de satisfação dos usuários sobre o serviço prestado.
Meta a cumprir	Maior ou igual a 4 pontos.
Instrumento de Medição	Ferramenta ITSM disponibilizada pela DTI, ou por alguma outra ferramenta que venha a ser utilizada pela PF.

Forma de Acompanhamento	Extração de relatórios consolidados das respostas das pesquisas de satisfação enviada aos usuários ao finalizar os chamados. Todos as pesquisas de satisfação respondidas devem fazer parte do relatório no período apurado. Os relatórios deverão ser auditáveis por meio de acesso as pesquisas de satisfação respondidas de forma individualizada.
Periodicidade:	Mensal
Mecanismo de cálculo:	Média aritmética da pontuação atribuída ao atendimento, entre 1 (pouco satisfeito) e 5 (muito satisfeito), dentro do universo dos chamados avaliados.
Início da vigência:	Início da Execução dos Serviços
Faixa no ajuste no pagamento:	5 pontos a cada 0,1 ponto fora da meta
Sanções:	Redução de 0,1% (um décimo de por cento) sobre o valor do pagamento mensal devido a cada 1 (um) ponto no período de faturamento.

Sigla	I3
Indicador	Disponibilidade de Sistemas Críticos
Finalidade	Apurar a disponibilidade dos sistemas críticos durante o período especificado.
Meta a cumprir	99,9%
Instrumento de Medição	Ferramenta ITSM disponibilizada pela DTI, ou por alguma outra ferramenta que venha a ser utilizada pela PF (ex Zabbix).
Forma de Acompanhamento	Extração de relatórios consolidados dos sistemas automatizados de monitoramento da disponibilidade dos sistemas críticos (Ex. Zabbix), relatórios de chamados relativos a indisponibilidade dos sistemas críticos.
Periodicidade:	Mensal
Mecanismo de cálculo (%):	$\frac{(\text{Horas Totais de Funcionamento no Período} - \text{Horas de Manutenção Preventiva} - \text{Horas Indisponíveis Justificadas})}{(\text{Horas Totais no Período} - \text{Horas de Manutenção Preventiva} - \text{Horas Indisponíveis Justificadas})} \times 100$ <Deve-se considerar a média aritmética ou ponderada das disponibilidades de cada ativo/serviço.>
Início da vigência:	Início da Execução dos Serviços
Faixa no ajuste no pagamento:	1 ponto a cada 0,01% fora da meta A cada um (1) ponto acumulado será descontado 0,1% do montante mensal a ser pago à CONTRATADA pelos serviços prestados.
Sanções:	Redução de 0,1% (um décimo de por cento) sobre o valor do pagamento mensal devido a cada 1 (um) ponto no período de faturamento.

Sigla	I4
Indicador	Disponibilidade de Sistemas Essenciais
Finalidade	Apurar a disponibilidade dos sistemas essenciais durante o período especificado.
Meta a cumprir	99,8%
Instrumento de Medição	Ferramenta ITSM disponibilizada pela DTI, ou por alguma outra ferramenta que venha a ser utilizada pela PF (ex Zabbix).
Forma de Acompanhamento	Extração de relatórios consolidados dos sistemas automatizados de monitoramento da disponibilidade dos sistemas críticos (Ex. Zabbix), relatórios de chamados relativos a indisponibilidade dos sistemas críticos.

Periodicidade:	Mensal
Mecanismo de cálculo (%):	(Horas Totais de Funcionamento no Período - Horas de Manutenção Preventiva - Horas Indisponíveis Justificadas) / (Horas Totais no Período - Horas de Manutenção Preventiva - Horas Indisponíveis Justificadas) x 100. <Deve-se considerar a média aritmética ou ponderada das disponibilidades de cada ativo/serviço.>
Início da vigência:	Início da Execução dos Serviços
Faixa no ajuste no pagamento:	1 ponto a cada 0,01% fora da meta
Sanções:	Redução de 0,1% (um décimo de por cento) sobre o valor do pagamento mensal devido a cada 1 (um) ponto no período de faturamento.

Sigla	I5
Indicador	Disponibilidade de Recursos Críticos
Finalidade	Apurar a disponibilidade dos recursos críticos durante o período especificado.
Meta a cumprir	99,8%
Instrumento de Medição	Ferramenta ITSM disponibilizada pela DTI, ou por alguma outra ferramenta que venha a ser utilizada pela PF (ex Zabbix).
Forma de Acompanhamento	Extração de relatórios consolidados dos sistemas automatizados de monitoramento da disponibilidade dos sistemas críticos (Ex. Zabbix), relatórios de chamados relativos a indisponibilidade dos sistemas críticos.
Periodicidade:	Mensal
Mecanismo de cálculo (%):	(Horas Totais de Funcionamento no Período - Horas de Manutenção Preventiva - Horas Indisponíveis Justificadas) / (Horas Totais no Período - Horas de Manutenção Preventiva - Horas Indisponíveis Justificadas) x 100. <Deve-se considerar a média aritmética ou ponderada das disponibilidades de cada ativo/serviço.>
Início da vigência:	Início da Execução dos Serviços
Faixa no ajuste no pagamento:	1 ponto a cada 0,01% fora da meta
Sanções:	Redução de 0,1% (um décimo de por cento) sobre o valor do pagamento mensal devido a cada 1 (um) ponto no período de faturamento.

Sigla	I6
Indicador	Disponibilidade de Recursos Essenciais
Finalidade	Apurar a disponibilidade dos recursos críticos durante o período especificado.
Meta a cumprir	99,7%
Instrumento de Medição	Ferramenta ITSM disponibilizada pela DTI, ou por alguma outra ferramenta que venha a ser utilizada pela PF (ex Zabbix).
Forma de Acompanhamento	Extração de relatórios consolidados dos sistemas automatizados de monitoramento da disponibilidade dos sistemas críticos (Ex. Zabbix), relatórios de chamados relativos a indisponibilidade dos sistemas críticos.
Periodicidade:	Mensal
Mecanismo de cálculo (%):	(Horas Totais de Funcionamento no Período - Horas de Manutenção Preventiva - Horas Indisponíveis Justificadas) / (Horas Totais no Período - Horas de Manutenção Preventiva - Horas Indisponíveis Justificadas) x 100.

	<Deve-se considerar a média aritmética ou ponderada das disponibilidades de cada ativo/serviço.>
Início da vigência:	Início da Execução dos Serviços
Faixa no ajuste no pagamento:	1 ponto a cada 0,01% fora da meta
Sanções:	Redução de 0,1% (um décimo de por cento) sobre o valor do pagamento mensal devido a cada 1 (um) ponto no período de faturamento.

Sigla	I7
Indicador	Eficácia no tratamento de chamados (requisições, incidentes e incidentes de segurança)
Finalidade	Apurar a eficácia do contratado na resolução de chamados.
Meta a cumprir	Maior ou igual a 95,0% para cada nível de prioridade.
Instrumento de Medição	Ferramenta ITSM disponibilizada pela DTI, ou por alguma outra ferramenta que venha a ser utilizada pela PF.
Forma de Acompanhamento	Extração de Relatórios
Periodicidade:	Mensal
Mecanismo de cálculo (%):	$((\text{Total de chamados atendidos} - \text{Total de chamados reaberto}) / \text{Total de chamados atendidos}) \times 100$ <Consideram-se atendidos os chamados fechados com solução, não devendo ser considerados os chamados fechados sem solução>.
Início da vigência:	Início da Execução dos Serviços
Faixa no ajuste no pagamento:	5 pontos a cada 1% ponto fora da meta para cada nível de prioridade
Sanções:	Redução de 0,1% (um décimo de por cento) sobre o valor do pagamento mensal devido a cada 1 (um) ponto no período de faturamento.

Sigla	I8
Indicador	Índice de vinculação da resolução de requisições de serviço à base de conhecimento.
Finalidade	Aferir a cobertura dos padrões de atendimento registrados na base de conhecimento.
Meta a cumprir	90%
Instrumento de Medição	Ferramenta ITSM disponibilizada pela DTI, ou por alguma outra ferramenta que venha a ser utilizada pela PF.
Forma de Acompanhamento	Extração de Relatórios
Periodicidade:	Semestral
Mecanismo de cálculo (%):	$(\text{Total de requisições com resolução vinculada à base de conhecimento} / \text{Total de requisições resolvidas}) \times 100$
Início da vigência:	90 dias após o início da execução dos serviços.
Faixa no ajuste no pagamento:	1 pontos a cada 1% ponto fora da meta para cada nível de prioridade
Sanções:	Redução de 0,1% (um décimo de por cento) sobre o valor do pagamento mensal devido a cada 1 (um) ponto no período de faturamento.

Sigla	I9
Indicador	Índice de ineficácia de resolução (reabertura)
Finalidade	Apurar o percentual de demandas que são reabertas em até 7 dias após a sua conclusão
Meta a cumprir	90%
Instrumento de Medição	Ferramenta ITSM disponibilizada pela DTI, ou por alguma outra ferramenta que venha a ser utilizada pela PF.
Forma de Acompanhamento	Extração de Relatórios
Periodicidade:	Mensal
Mecanismo de cálculo (%):	(Total de reaberturas de chamados em 7 dias após a conclusão / Total de chamados concluídos) x 100
Início da vigência:	Início da Execução dos Serviços
Faixa no ajuste no pagamento:	1 pontos a cada 1% ponto fora da meta para cada nível de prioridade
Sanções:	Redução de 0,1% (um décimo de por cento) sobre o valor do pagamento mensal devido a cada 1 (um) ponto no período de faturamento.

1.7. No cálculo de indicadores que possuam principal fator a disponibilidade, a apuração dos resultados deverá desconsiderar períodos de indisponibilidades justificados, tais como:

- a) Períodos de interrupção previamente acordados com o contratante;
- b) Interrupção de serviços públicos essenciais à plena execução dos serviços (exemplo: suprimento de energia elétrica);
- c) Indisponibilidade de acesso ao ambiente e/ou aos sistemas da rede, motivada por razões incontroláveis ou de força maior (exemplo: desastres naturais, enchentes, terremotos ou calamidade pública);
- d) Falhas da infraestrutura que não aquela sob a responsabilidade do contratado;
- e) Falhas em serviços ou ativos de TIC que tenham sido causadas pela ação de servidores ou colaboradores do contratante não relacionados ao contratado;
- f) Outras eventualidades ocorridas durante a execução contratual mediante justificativa devidamente fundamentada do contratado.

1.7.1. Caso alguma indisponibilidade afete a mensuração dos indicadores dos sistemas e esta ocorra por falha de um ou mais serviço ou recurso, será contabilizado para fins de penalização apenas a indisponibilidade do sistema, ignorando o recurso ou serviço. Ou seja, caso um sistema fique indisponível por conta de algum recurso ou serviço, será aplicada a penalidade apenas do indicador relativo ao sistema. Ressaltando que essa mensuração vale para sistemas ou serviços que estejam sendo gerenciados pelo NTI/PR.

1.7.2. Para serviço ou recurso onde há mais de um servidor (exemplo: apache, SGBDs, Jboss) com mais de uma aplicação ou sistema, deve-se monitorar a disponibilidade de cada serviço ou recurso para fins de mensuração dos indicadores. Mesmo que o serviço ou recurso não provoque indisponibilidade em nenhum sistema, deve ser mensurada sua indisponibilidade para fins de aplicação das penalidades.

1.7.3. São considerados exemplos de indisponibilidades as seguintes situações ou defeitos que venham a ocorrer com os serviços e soluções de software suportados e operados: impossibilidade de conclusão de fluxos básicos de funcionamento do serviço ou sistema (ex. acesso à tela inicial, login, submissão de formulários, emissão de relatórios, navegação entre as funcionalidades, dentre outros), problemas de desempenho ou tempo de resposta em nível que impossibilite o uso dos sistemas ou serviços de TI ou ofenda os níveis de serviço acordados com as áreas negociais (mais do que 10 segundos para uma página responder a uma requisição), reincidência de situações como as exemplificadas anteriormente, mesmo que suas ocorrências individuais não ofendam os níveis de serviços contratados. As situações elencadas não esgotam os exemplos de indisponibilidades e os casos omissos serão avaliados pelas equipes da CONTRATADA.

1.7.4. Caso fique caracterizado que a indisponibilidade foi provocada por evento externo ou alheio à capacidade reativa e proativa da CONTRATADA, esta indisponibilidade não será considerada no cálculo dos indicadores de desempenho.

1.7.5. As indisponibilidades programadas por mudanças autorizadas não serão computadas nos indicadores de desempenho.

1.7.6. Não serão computados os tempos em que a solicitação aguarda retorno de informações do solicitante ou do N1, ou quando não existirem todos os pré-requisitos disponíveis de imediato (por exemplo, quando o solicitante não está presente no ponto de atendimento presencial).

1.7.7. Caso o atendimento demandado requeira naturalmente mais tempo para ser atendido do que o previsto para o seu nível de prioridade (por exemplo, no caso de um incidente grave que demande restauração do backup), o atendimento não entrará no cômputo do indicador quando houver a devida justificativa. Isto não exclui a responsabilidade da contratada de implantar, dentro dos recursos disponíveis, mecanismos para garantir que todos os atendimentos sejam realizados dentro dos prazos previstos (por exemplo, adotando mecanismos de disaster recovery, ou criação de uma requisição planejada).

1.7.8. A CONTRATADA deverá lançar mão de todos os meios que julgar necessários para alcançar os indicadores de desempenho especificados, tais como a adoção de mecanismos de redundância e verificação proativa.

1.7.9. Nos casos em que os índices de disponibilidade não forem atingidos, o CONTRATANTE somente considerará as justificativas da CONTRATADA nos casos em que os métodos proativos não forem implantados por questões que fujam das possibilidades da CONTRATADA.

1.8. A fim de criar um limitador do esforço máximo necessário para o cumprimento dos níveis mínimos de serviço, as solicitações classificadas como de prioridades “1” e “2” somadas não poderão exceder a 50% (cinquenta por cento) dos chamados do período mensal. Caso os chamados classificados com prioridades “1” e “2” excedam o limite máximo de 50% das solicitações em um determinado mês, não será observado pelo CONTRATANTE o acordo de nível de serviço correspondente no que exceder o limite (em ambos os casos será observado o acordado para a prioridade “3”).

1.9. Caso a razão do incidente não seja conhecida, nos casos de recorrência de incidentes do mesmo tipo com diversos usuários, ou quando a abrangência do incidente extrapolar a necessidade individual do usuário solicitante deverá ser acionada a equipe de apoio à governança de TI (Equipe II) para análise do problema que provocou o(s) incidente(s) e para a busca da sua causa raiz. Poderá também ser acionada a Equipe de Governança do NTI/SR/PF/PR para apoio. Pode ser que, durante a análise do problema, haja a reclassificação do impacto do incidente originalmente reportado.

1.10. Caso um problema esteja relacionado com diversos incidentes ainda abertos, o encerramento dos diversos chamados com o mesmo objeto deverá ser realizado de forma agrupada a partir da resolução do problema, e, caso isso ocorra, o nível de serviço deverá ser observado em relação ao encerramento do problema.

1.11. Um chamado determinado como Incidente só poderá ser escalado para Problema após a validação pelo CONTRATANTE da apresentação de proposta de solução do problema com a devida avaliação de impacto e cronograma feito pela CONTRATADA.

1.12. Caso um chamado de incidente tenha sido escalado errado, o tempo máximo de solução do chamado considerado será o da tabela de Tempo de Início e Tempo Máximo por Prioridade de Atendimento.

1.13. Nos chamados escalados de incidente para problemas incidirão as mesmas glosas definidas para os incidentes.

1.14. Os relatórios gerenciais e técnicos apresentados pela Contratada deverão conter no mínimo as informações relacionadas na tabela abaixo:

RELATÓRIO	INFORMAÇÕES OBRIGATÓRIAS
Relatório mensal dos indicadores de nível de serviços e de desempenho	<ul style="list-style-type: none">· Período de faturamento mensal.· Indicadores de nível de serviço e de desempenho.
Relatório mensal de disponibilidade e de utilização dos sistemas	

RELATÓRIO	INFORMAÇÕES OBRIGATÓRIAS
e recursos de TI	<ul style="list-style-type: none"> · Estatísticas individualizadas de disponibilidade e de utilização de serviços e recursos críticos e essenciais, de acordo com a determinação do CONTRATANTE. · Tempo médio entre falhas (MTBF) de serviços e recursos críticos e essenciais, de acordo com a determinação do CONTRATANTE.
Relatório consolidado dos atendimentos realizados no período mensal	<ul style="list-style-type: none"> · Quantidade de chamados encerrados dentro do período de apuração. · Percentual de requisições e incidentes encerrados no período, para cada nível de atendimento (segundo ou terceiro nível). · Percentual de requisições e incidentes atendidos pelas equipes especializadas no período, para cada equipe especializada. · Relação de incidentes e requisições não encerrados dentro dos níveis mínimos de serviço no período. · Relação de incidentes e requisições reabertos ou cuja execução não foi confirmada pelo solicitante no período.
Relatório mensal de ocorrências e não-conformidades no ambiente de TI	<ul style="list-style-type: none"> · Relação de ocorrências e não-conformidades detectadas para cada equipe especializada no período. · Sugestões de cada equipe especializada para melhorias nos processos de execução das atividades.
Relatório Mensal de Requisições de Mudança.	<ul style="list-style-type: none"> · Relação de todas as Requisições de Mudança executadas no mês, informando, ao menos: área solicitante, status da mudança (executada ou falha na execução), quais os Itens de Configuração afetados; classificação pelo tipo de mudança.
Relatório Mensal de Requisições Planejadas.	<ul style="list-style-type: none"> · Relação de todas as Requisições Planejadas concluídas no mês, informando as alterações realizadas no CMBD e nos itens de configuração. · Planejamento para o próximo período mensal de execução de Requisições Planejadas.

RELATÓRIO	INFORMAÇÕES OBRIGATÓRIAS
Relatório mensal do número total de cada categoria do Parque de Ativos de TIC	· Relação do quantitativo de todas as categorias do Parque de Ativos de TIC por Fabricante e Modelo/Versão
Relatório Mensal de Sistemas e Recursos de TI	· Relação do quantitativo de todos os Sistemas e Recursos de TI como Servidor de Aplicação, SGBD e Categoria.

1.14.1. A seu critério, o CONTRATANTE poderá solicitar a comprovação de fidelidade das informações e dados apresentados nos relatórios através de auditoria nas ferramentas utilizadas. A auditoria será conduzida pela equipe de gestão contratual do CONTRATANTE, sem qualquer ônus adicional.

1.14.2. A recusa ou a morosidade da CONTRATADA em cooperar com a comprovação de fidelidade dos dados dos relatórios, caracterizadas pela ausência de respostas ou não apresentação dos documentos solicitados.



Documento assinado eletronicamente por **GIULIANO SUCKOW, Chefe de Núcleo - Substituto(a)**, em 13/11/2023, às 14:51, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **GLAUCO LUCIO GONCALVES LOPES, Perito(a) Criminal Federal**, em 13/11/2023, às 15:05, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **FELIPE LOVATTO MALDONADO, Agente Administrativo(a)**, em 13/11/2023, às 20:41, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **ADAMO HENRIQUE LOUZADA, Agente Administrativo(a)**, em 13/11/2023, às 16:06, 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 https://sei4.pf.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0&cv=31987106&crc=39F5C393.
Código verificador: **31987106** e Código CRC: **39F5C393**.