Anexo VI – Níveis de Serviço (SLA) e Indicadores de Desempenho

1. Objetivo

1.1. O presente Anexo estabelece os requisitos mínimos de suporte técnico, manutenção, atendimento, monitoramento operacional e níveis de serviço aplicáveis à solução contratada, abrangendo os equipamentos, periféricos, softwares, aplicativos, interfaces de integração, serviços de produção documental e demais componentes necessários à execução do objeto contratual.

1.2. Os requisitos estabelecidos neste Anexo têm por finalidade assegurar a continuidade operacional da solução, a disponibilidade dos serviços, a adequada prestação de suporte técnico às unidades da Polícia Federal e a manutenção dos padrões de qualidade necessários à emissão dos documentos abrangidos pela contratação.

1.3. As disposições deste Anexo aplicam-se a toda a infraestrutura e aos serviços disponibilizados pela CONTRATADA, inclusive aos equipamentos de captura biométrica, dispositivos de digitalização documental, soluções de integração, aplicações móveis, serviços de produção documental e demais componentes tecnológicos empregados na execução contratual.

1.4. Os níveis de serviço e indicadores de desempenho previstos neste Anexo constituem os parâmetros de aferição do Instrumento de Medição de Resultado (IMR) da contratação, observados os critérios de medição, recebimento, pagamento e eventual aplicação de glosas estabelecidos no Termo de Referência.

2. Central de Atendimento

2.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar central de atendimento destinada ao recebimento, registro, acompanhamento e tratamento de solicitações, incidentes, falhas, indisponibilidades e demais ocorrências relacionadas à solução contratada.

2.2. A central de atendimento deverá permanecer disponível nos dias úteis, de segunda-feira a sexta-feira, das 08h00 às 18h00, observado o horário oficial de Brasília.

2.3. A CONTRATADA deverá disponibilizar, no mínimo, os seguintes canais de atendimento:

a) número telefônico com prefixo 0800 ou solução equivalente que permita ligação gratuita em âmbito nacional;
b) endereço eletrônico específico para suporte técnico; e
c) sistema eletrônico de registro e acompanhamento de chamados.

2.4. A CONTRATADA deverá comunicar formalmente à CONTRATANTE qualquer alteração dos canais de atendimento durante a vigência contratual, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, assegurada a continuidade dos serviços de suporte.

2.5. Todos os chamados deverão receber número único de identificação, permitindo seu acompanhamento e rastreamento desde a abertura até o encerramento.

2.6. O sistema de atendimento deverá registrar, no mínimo:

a) número do chamado;
b) data e hora da abertura;
c) unidade solicitante;
d) identificação do solicitante;
e) descrição da ocorrência;
f) classificação da ocorrência;
g) responsável pelo atendimento;
h) data e hora do início do tratamento;
i) histórico das interações realizadas;
j) data e hora da solução ou encerramento; e
k) motivo do encerramento.

2.7. As informações registradas deverão permanecer disponíveis para consulta pela CONTRATANTE durante toda a vigência contratual, observados os requisitos de segurança da informação, controle de acesso e proteção de dados aplicáveis.

2.8. A CONTRATADA deverá disponibilizar mecanismos que permitam a extração de relatórios e o acompanhamento dos chamados abertos, em atendimento, solucionados e encerrados, possibilitando sua utilização para fiscalização contratual, monitoramento operacional e apuração dos indicadores de desempenho previstos neste Anexo.

3. Classificação dos Chamados

3.1. Os chamados registrados na central de atendimento deverão ser classificados conforme sua criticidade, considerando a natureza da ocorrência, sua abrangência, o impacto sobre a continuidade dos serviços e os riscos associados à segurança da informação.

3.2. A classificação dos chamados observará os níveis de prioridade estabelecidos nos subitens seguintes, para fins de aplicação dos tempos máximos de início de tratamento e solução previstos neste Anexo.

3.3. Chamado Crítico

3.3.1. Considera-se crítico o chamado que resulte na interrupção total de serviço essencial ou que impossibilite a execução das atividades finalísticas da Polícia Federal relacionadas ao objeto da contratação, bem como aquele que envolva falha de segurança com potencial comprometimento grave da integridade, disponibilidade ou confidencialidade das informações.

3.3.2. Enquadram-se nessa categoria, entre outras situações:

a) indisponibilidade total da solução em unidade operacional;
b) impossibilidade de realização de capturas biométricas indispensáveis à continuidade do atendimento;
c) impossibilidade de emissão ou processamento documental;
d) indisponibilidade de integração indispensável à operação da solução; e
e) falhas de segurança com potencial comprometimento grave da integridade, disponibilidade ou confidencialidade das informações.

3.4. Chamado Alto

3.4.1. Considera-se de alta prioridade o chamado que provoque degradação significativa da operação, sem interrupção total dos serviços essenciais.

3.4.2. Enquadram-se nessa categoria, entre outras situações:

a) indisponibilidade parcial da solução com impacto relevante no atendimento;
b) falhas que afetem múltiplos usuários ou múltiplas estações de trabalho;
c) degradação severa de desempenho; e
d) indisponibilidade de funcionalidades relevantes da solução.

3.5. Chamado Médio

3.5.1. Considera-se de média prioridade o chamado que afete funcionalidades específicas da solução sem comprometer significativamente a continuidade da operação, inclusive quando houver alternativa operacional tecnicamente adequada que permita a manutenção dos serviços.

3.5.2. Enquadram-se nessa categoria, entre outras situações:

a) falhas restritas a estação individual de trabalho, sem comprometimento significativo da continuidade operacional;
b) indisponibilidade de funcionalidade acessória; e
c) inconsistências operacionais com possibilidade de adoção de procedimento alternativo temporário.

3.6. Chamado Baixo

3.6.1. Considera-se de baixa prioridade o chamado relacionado a dúvidas operacionais, solicitações de configuração, ajustes não críticos, orientações de uso ou demais ocorrências sem impacto relevante sobre a continuidade dos serviços.

4. Níveis de Serviço

4.1. Tempo de Início de Tratamento (TIT)

4.1.1. O Tempo de Início de Tratamento (TIT) corresponde ao intervalo entre o registro do chamado e o efetivo início das atividades de diagnóstico e tratamento pela CONTRATADA.

4.1.2. A CONTRATADA deverá observar os seguintes tempos máximos de início de tratamento:

Classificação	TIT Máximo
Crítico	4 horas
Alto	8 horas
Médio	1 dia útil
Baixo	2 dias úteis

4.1.3. Para fins de aferição do TIT, o início do tratamento deverá corresponder à adoção efetiva de providências técnicas destinadas ao diagnóstico ou à solução da ocorrência,

não sendo suficiente o simples recebimento, registro ou encaminhamento automático do chamado.

4.1.4. O início do tratamento deverá ser registrado no sistema de atendimento, com indicação da data, hora, responsável e providências inicialmente adotadas.

4.2. Tempo Máximo de Solução (TMS)

4.2.1. O Tempo Máximo de Solução (TMS) corresponde ao intervalo entre a abertura do chamado e a implementação de solução definitiva ou medida de contorno tecnicamente adequada que restabeleça a capacidade operacional afetada.

4.2.2. A CONTRATADA deverá observar os seguintes tempos máximos de solução:

Classificação	TMS Máximo
Crítico	8 horas
Alto	1 dia útil
Médio	3 dias úteis
Baixo	5 dias úteis

4.2.3. Para fins de cumprimento do TMS, considera-se atendida a obrigação da CONTRATADA quando houver o efetivo restabelecimento da capacidade operacional afetada, ainda que mediante utilização de medida de contorno, equipamento de contingência, remanejamento temporário de recursos, utilização de infraestrutura substituta ou outra solução tecnicamente adequada que permita a continuidade da prestação dos serviços.

4.2.4. O restabelecimento operacional não exige, necessariamente, a conclusão da correção definitiva da ocorrência ou a substituição definitiva do equipamento afetado, desde que a solução adotada assegure a continuidade das atividades da Polícia Federal dentro dos níveis de serviço estabelecidos neste Anexo.

4.2.5. A implementação de medida de contorno deverá ser registrada no sistema de atendimento, com indicação das providências adotadas, da data e hora do restabelecimento operacional e das eventuais limitações remanescentes.

4.2.6. A utilização de medida de contorno não afasta a obrigação da CONTRATADA de promover a correção definitiva da ocorrência, observados os requisitos de manutenção e suporte operacional estabelecidos no Capítulo 5 deste Anexo.

4.3. Regras Gerais de Contagem e Aferição dos Prazos

4.3.1. Os prazos de TIT e TMS serão contabilizados em dias úteis, durante o horário de funcionamento da central de atendimento previsto no item 2.2 deste Anexo, observado o horário oficial de Brasília.

4.3.2. Para os prazos expressos em horas, serão consideradas as horas compreendidas no período de funcionamento da central de atendimento. Para os prazos expressos em dias úteis, cada dia corresponderá ao período de funcionamento da central.

4.3.3. Os chamados registrados fora do horário de funcionamento da central terão sua contagem de prazo iniciada no primeiro dia útil subsequente, a partir do início do período de atendimento.

4.3.4. A classificação da criticidade do chamado deverá considerar os critérios estabelecidos no Capítulo 3 deste Anexo. Eventuais divergências entre a classificação atribuída pela unidade solicitante e aquela proposta pela CONTRATADA serão submetidas à fiscalização contratual, cuja decisão deverá ser registrada e fundamentada.

4.3.5. Os registros de abertura, início de tratamento, restabelecimento operacional e encerramento dos chamados deverão permitir a aferição objetiva dos prazos de TIT e TMS, assegurando a rastreabilidade das informações utilizadas na apuração dos indicadores de desempenho.

4.3.6. O cumprimento do TMS mediante medida de contorno não implicará, por si só, alteração da classificação de criticidade originalmente atribuída ao chamado.

5. Manutenção e Suporte Operacional

5.1. Disposições Gerais

5.1.1. A CONTRATADA será responsável pela manutenção, suporte técnico, atualização, reparo, substituição e demais atividades necessárias à preservação da plena operacionalidade da solução durante toda a vigência contratual.

5.1.2. A manutenção abrangerá todos os componentes disponibilizados pela CONTRATADA para execução do objeto contratual, incluindo equipamentos, periféricos, softwares, aplicações, componentes de integração, dispositivos de captura biométrica,

dispositivos de digitalização documental e demais recursos necessários à operação da solução.

5.1.3. Todas as atividades de manutenção deverão ser executadas de forma a minimizar impactos sobre a continuidade dos serviços prestados pela Polícia Federal, observados os níveis de serviço estabelecidos neste Anexo.

5.2. Manutenção Corretiva

5.2.1. A manutenção corretiva compreende as atividades destinadas à identificação, diagnóstico e correção de falhas, defeitos, indisponibilidades ou degradações de desempenho que afetem a operação da solução.

5.2.2. A CONTRATADA deverá adotar as medidas necessárias ao restabelecimento da capacidade operacional afetada dentro dos níveis de serviço previstos neste Anexo.

5.2.3. A CONTRATADA deverá manter mecanismos de escalonamento técnico e gerencial para tratamento de ocorrências que apresentem risco de descumprimento dos níveis de serviço estabelecidos neste Anexo.

5.2.4. Sempre que a solução definitiva demandar prazo superior ao estabelecido para o atendimento da ocorrência, a CONTRATADA deverá implementar medida de contorno tecnicamente adequada que permita a continuidade da operação até a conclusão definitiva do atendimento.

5.2.5. O restabelecimento operacional mediante medida de contorno não exime a CONTRATADA da obrigação de promover a correção definitiva da causa da ocorrência.

5.2.6. Quando adotada medida de contorno, a CONTRATADA deverá manter registro das providências pendentes e acompanhar sua execução até a correção definitiva, disponibilizando as informações correspondentes à fiscalização contratual.

5.3. Manutenção Preventiva

5.3.1. A CONTRATADA deverá realizar ações periódicas destinadas à prevenção de falhas e à preservação da disponibilidade da solução.

5.3.2. As atividades de manutenção preventiva poderão compreender, entre outras:

a) atualização de componentes de software;

b) verificação de integridade dos equipamentos;
c) testes operacionais;
d) atualização de drivers, firmwares e bibliotecas; e
e) substituição preventiva de componentes sujeitos a desgaste.

5.3.3. As manutenções preventivas que impliquem indisponibilidade programada deverão ser previamente comunicadas à CONTRATANTE com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis, ficando sua realização condicionada à autorização da Administração.

5.3.4. A CONTRATADA deverá manter registro das manutenções preventivas realizadas, com identificação dos componentes envolvidos, das atividades executadas e das datas de realização, disponibilizando essas informações à fiscalização contratual.

5.4. Equipamentos de Contingência

5.4.1. A CONTRATADA deverá manter equipamentos, periféricos e componentes destinados à contingência operacional e à substituição temporária de equipamentos defeituosos, em quantidade e condições suficientes para assegurar o cumprimento dos níveis mínimos de serviço estabelecidos neste Anexo.

5.4.2. A definição da estratégia de contingência, incluindo a localização dos equipamentos de reserva, a manutenção de estoques regionais, o remanejamento de recursos entre unidades ou a adoção de outras soluções operacionais equivalentes, ficará a cargo da CONTRATADA, desde que assegurado o cumprimento dos níveis mínimos de serviço estabelecidos neste Anexo.

5.4.3. Os quantitativos previstos no Anexo III representam exclusivamente a capacidade operacional mínima da solução, não contemplando os recursos adicionais eventualmente necessários ao cumprimento dos níveis de serviço e das estratégias de contingência adotadas pela CONTRATADA.

5.4.4. A CONTRATADA deverá considerar, na definição de sua estratégia de contingência, a distribuição geográfica das unidades atendidas, as características logísticas das localidades abrangidas pela contratação e os prazos máximos de atendimento previstos neste Anexo.

5.5. Substituição de Equipamentos

5.5.1. Sempre que constatada falha cuja correção não seja possível por meio de manutenção corretiva em prazo compatível com os níveis de serviço estabelecidos, a CONTRATADA deverá promover a substituição do equipamento afetado.

5.5.2. A substituição poderá ocorrer de forma temporária ou definitiva, desde que preservadas as funcionalidades e os requisitos técnicos originalmente exigidos pela CONTRATANTE.

5.5.3. Quando a substituição ocorrer de forma temporária, a CONTRATADA deverá registrar a providência adotada e as medidas previstas para a substituição definitiva ou regularização do equipamento afetado.

5.5.4. O prazo para substituição definitiva dos equipamentos será definido considerando a criticidade da ocorrência, a localização da unidade atendida e as condições logísticas necessárias, mediante acompanhamento da fiscalização contratual, sem prejuízo da obrigação de manutenção da capacidade operacional e do cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos neste Anexo.

5.6 Coordenação com as Unidades da Polícia Federal

5.6.1. A instalação, substituição, retirada ou movimentação de equipamentos deverá ser previamente coordenada com a unidade responsável pela tecnologia da informação ou com o gestor designado pela Polícia Federal.

5.6.2. Nenhum equipamento disponibilizado no âmbito da contratação poderá ser removido ou substituído sem a devida comunicação à unidade responsável.

5.6.3. Nas situações emergenciais que demandem intervenção imediata para restabelecimento da capacidade operacional, a CONTRATADA deverá comunicar a providência à unidade responsável tão logo identificada a necessidade, observados os procedimentos de acesso, segurança e controle patrimonial aplicáveis.

6. Disponibilidade da Solução e das Integrações

6.1. Disponibilidade da Solução

6.1.1. A CONTRATADA deverá assegurar a disponibilidade dos componentes sob sua responsabilidade necessários à execução dos serviços contratados, observados os requisitos de continuidade operacional estabelecidos neste Anexo.

6.1.2. Para fins deste Termo de Referência, considera-se disponibilidade a capacidade da solução de permanecer apta ao desempenho das funcionalidades contratadas, permitindo a realização das atividades operacionais previstas pela Polícia Federal.

6.1.3. Não serão computados como indisponibilidade atribuível à CONTRATADA os períodos de manutenção programada previamente autorizados pela CONTRATANTE, desde que realizados dentro das condições e dos períodos autorizados.

6.1.4. As ocorrências de indisponibilidade deverão ser registradas de forma a permitir a identificação de sua duração, abrangência, causa e componentes afetados, para fins de monitoramento operacional e apuração dos indicadores de desempenho.

6.1.5. Para fins de apuração dos indicadores de disponibilidade, serão consideradas as seguintes janelas de referência:

a) para os equipamentos e componentes destinados à captura biométrica e à digitalização documental nas unidades da Polícia Federal, os períodos de funcionamento operacional das respectivas unidades;
b) para os componentes centrais da solução e os serviços de integração sob responsabilidade da CONTRATADA que executem processamento automatizado independentemente do funcionamento das unidades de atendimento, o período contínuo de 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana; e
c) para os serviços de consulta e validação eletrônica disponibilizados aos titulares dos documentos ou a usuários autorizados, o período contínuo de 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, quando aplicável à modalidade documental.

6.1.6. As janelas de disponibilidade previstas neste item não alteram os horários de funcionamento da central de atendimento nem as regras de contagem dos prazos de TIT e TMS estabelecidos nos Capítulos 2 e 4 deste Anexo.

6.2. Disponibilidade das Integrações

6.2.1. A CONTRATADA deverá assegurar a disponibilidade dos componentes de integração sob sua responsabilidade, garantindo a comunicação adequada entre os sistemas corporativos da Polícia Federal e a solução contratada.

6.2.2. As integrações deverão permanecer aptas à transmissão, recepção, sincronização e atualização das informações necessárias à execução dos serviços contratados.

6.2.3. Eventuais indisponibilidades decorrentes exclusivamente de sistemas, infraestruturas ou serviços mantidos pela CONTRATANTE não serão computadas para fins de apuração dos níveis de serviço atribuíveis à CONTRATADA, desde que a origem da ocorrência esteja devidamente identificada e comprovada.

6.2.4. As indisponibilidades das integrações deverão ser registradas com indicação dos componentes afetados, dos períodos de interrupção, das causas identificadas e das providências adotadas para o restabelecimento da comunicação.

6.3. Atualização dos Eventos Operacionais

6.3.1. A CONTRATADA deverá assegurar a atualização tempestiva dos eventos operacionais previstos no Anexo V, observados os requisitos de rastreabilidade, integridade e consistência das informações.

6.3.2. Os eventos deverão refletir, de forma fidedigna e atualizada, o estágio efetivo de processamento do documento ou serviço correspondente.

6.3.3. Eventuais falhas de sincronização deverão ser registradas e tratadas de forma prioritária, observados os níveis de serviço definidos neste Anexo.

6.3.4. Os mecanismos de atualização dos eventos deverão permitir a identificação dos respectivos horários de ocorrência, registro e disponibilização aos sistemas corporativos da Polícia Federal, de modo a possibilitar a aferição do indicador ID-05 previsto no Capítulo 7 deste Anexo.

6.3.5. Os eventos operacionais gerados no ambiente da CONTRATADA deverão ser disponibilizados aos sistemas corporativos da Polícia Federal em prazo máximo de 5 (cinco) minutos, contado da efetiva ocorrência do evento, observados os requisitos de integração estabelecidos no Anexo V.

6.3.6. Para fins de aferição do prazo previsto no item anterior, considera-se disponibilizado o evento quando sua transmissão ou disponibilização por interface de integração estiver tecnicamente comprovada, observados os mecanismos de confirmação de recebimento definidos para a solução.

6.3.7. Os eventos cuja geração dependa de informação ou ato realizado pela CONTRATANTE terão seus prazos de disponibilização contados a partir do recebimento da informação correspondente pela solução contratada, quando houver obrigação de seu processamento ou retransmissão pela CONTRATADA.

6.3.8. Nas situações de indisponibilidade comprovadamente decorrente de sistemas ou infraestrutura sob responsabilidade exclusiva da CONTRATANTE, os eventos deverão ser preservados de forma segura e sincronizados após o restabelecimento da comunicação, observados os procedimentos de contingência previstos no Anexo V e as regras de apuração do indicador ID-05.

6.4. Monitoramento Operacional

6.4.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar mecanismos que permitam o monitoramento dos serviços prestados, possibilitando à CONTRATANTE acompanhar a situação operacional da solução.

6.4.2. O monitoramento deverá permitir, no mínimo:

a) acompanhamento da disponibilidade da solução;
b) acompanhamento da disponibilidade das integrações;
c) acompanhamento dos chamados registrados;
d) acompanhamento dos eventos operacionais previstos no Anexo V; e
e) identificação de indisponibilidades, degradações de desempenho e demais ocorrências relevantes.

6.4.3. As informações disponibilizadas deverão ser suficientes para subsidiar as atividades de fiscalização contratual, acompanhamento da execução dos serviços e apuração dos indicadores de desempenho.

6.4.4. Os mecanismos de monitoramento deverão permitir a consulta aos registros necessários à verificação das ocorrências e dos períodos de indisponibilidade, observados os requisitos de segurança da informação e controle de acesso aplicáveis.

6.5. Continuidade Operacional

6.5.1. A CONTRATADA deverá adotar mecanismos destinados à preservação da continuidade operacional dos serviços em caso de falhas, indisponibilidades ou degradações de desempenho que afetem a solução contratada.

6.5.2. Sempre que tecnicamente possível, deverão ser adotadas medidas de contorno que permitam a continuidade da operação até a implementação da solução definitiva.

6.5.3. A utilização de medidas de contorno não afasta a obrigação da CONTRATADA de promover a correção definitiva da ocorrência, observados os requisitos de manutenção e suporte operacional estabelecidos neste Anexo.

7. Indicadores de Desempenho

7.1. Finalidade

7.1.1. Os indicadores de desempenho estabelecidos neste capítulo têm por finalidade permitir o acompanhamento da execução contratual, a verificação da qualidade dos serviços prestados, o monitoramento dos níveis de serviço e o suporte às atividades de fiscalização conduzidas pela CONTRATANTE.

7.1.2. Os indicadores constituem parâmetros objetivos para aferição dos resultados da execução contratual, observados os critérios de medição, recebimento, pagamento e eventual aplicação de glosas estabelecidos no Termo de Referência.

7.1.3. A apuração dos indicadores não afasta a aplicação das demais disposições contratuais relativas à fiscalização, responsabilização ou aplicação de sanções, observados os procedimentos legais e contratuais cabíveis.

7.2. Indicadores Mínimos

7.2.1. A CONTRATADA deverá monitorar, apurar e disponibilizar à CONTRATANTE, no mínimo, os seguintes indicadores:

Código	Indicador
ID-01	Cumprimento do TIT
ID-02	Cumprimento do TMS
ID-03	Disponibilidade da Solução
ID-04	Disponibilidade das Integrações
ID-05	Atualização Tempestiva dos Eventos Operacionais
ID-06	Taxa de Reabertura de Chamados
ID-07	Taxa de Chamados Resolvidos dentro do SLA

ID-08	Integridade da Cadeia de Rastreabilidade
ID-09	Disponibilidade do Serviço de Validação Eletrônica

7.2.2. A apuração dos indicadores deverá observar as fórmulas, metas e critérios estabelecidos neste capítulo, considerando exclusivamente as ocorrências e os componentes abrangidos pelas responsabilidades contratuais da CONTRATADA.

7.2.3. Os resultados deverão ser acompanhados dos registros e evidências necessários à verificação dos valores apurados pela fiscalização contratual.

7.3. Cumprimento do TIT

7.3.1. O indicador ID-01 medirá o percentual de chamados cujo início de tratamento ocorreu dentro dos prazos estabelecidos no item 4.1 deste Anexo.

Meta mínima: ≥ 95%

Fórmula:

ID-01 = (Chamados com início de tratamento dentro do TIT ÷ Total de chamados elegíveis) × 100

7.3.2. Para fins de apuração, serão considerados elegíveis os chamados cujo prazo de início de tratamento tenha vencido durante o período de referência, bem como aqueles cujo tratamento tenha sido iniciado no período antes do vencimento do respectivo prazo.

7.3.3. Os chamados que permanecerem sem início de tratamento após o vencimento do TIT serão considerados em desconformidade, ainda que não tenham sido encerrados.

7.3.4. A aferição observará os registros de abertura e início efetivo do tratamento, conforme os critérios estabelecidos no Capítulo 4 deste Anexo.

7.4. Cumprimento do TMS

7.4.1. O indicador ID-02 medirá o percentual de chamados solucionados dentro dos prazos estabelecidos no item 4.2 deste Anexo.

Meta mínima: ≥ 95%

Fórmula:

ID-02 = (Chamados solucionados dentro do TMS ÷ Total de chamados elegíveis) × 100

7.4.2. Para fins de apuração, serão considerados elegíveis os chamados cujo prazo máximo de solução tenha vencido durante o período de referência, bem como aqueles solucionados no período antes do vencimento do respectivo prazo.

7.4.3. Os chamados que permanecerem sem solução após o vencimento do TMS serão considerados em desconformidade, independentemente de seu encerramento administrativo.

7.4.4. Para fins deste indicador, considera-se solução o efetivo restabelecimento da capacidade operacional afetada, por meio de solução definitiva ou medida de contorno tecnicamente adequada, observados os requisitos estabelecidos no Capítulo 4 deste Anexo.

7.5. Disponibilidade da Solução

7.5.1. O indicador ID-03 medirá a disponibilidade dos componentes da solução sob responsabilidade da CONTRATADA.

Meta mínima: ≥ 99,5%

Fórmula:

ID-03 = [(Tempo total de referência – Tempo de indisponibilidade atribuível à CONTRATADA) ÷ Tempo total de referência] × 100

7.5.2. A apuração será realizada mensalmente, considerando a janela de disponibilidade aplicável aos componentes da solução, conforme estabelecido contratualmente.

7.5.3. Serão consideradas as indisponibilidades atribuíveis à CONTRATADA que comprometam a execução das funcionalidades contratadas.

7.5.4. Não serão computados os períodos de manutenção programada previamente autorizados pela CONTRATANTE, observados os limites e as condições da autorização, nem as indisponibilidades comprovadamente decorrentes de causas exclusivamente atribuíveis à CONTRATANTE.

7.5.5. Os períodos de indisponibilidade deverão ser registrados com indicação de início, término, duração, abrangência e causa, de modo a permitir a verificação dos resultados pela fiscalização contratual.

7.6. Disponibilidade das Integrações

7.6.1. O indicador ID-04 medirá a disponibilidade dos componentes de integração sob responsabilidade da CONTRATADA.

Meta mínima: ≥ 99,5%

Fórmula:

ID-04 = [(Tempo total de referência – Tempo de indisponibilidade das integrações atribuível à CONTRATADA) ÷ Tempo total de referência] × 100

7.6.2. A apuração será realizada mensalmente, considerando a janela de disponibilidade aplicável às integrações, conforme estabelecido contratualmente.

7.6.3. Serão consideradas as ocorrências que impeçam ou comprometam a transmissão, recepção, sincronização ou atualização das informações necessárias à execução dos serviços contratados, quando atribuíveis à CONTRATADA.

7.6.4. Não serão computadas as indisponibilidades decorrentes exclusivamente de sistemas, infraestruturas ou serviços mantidos pela CONTRATANTE, desde que devidamente identificadas e comprovadas.

7.6.5. A apuração deverá observar os registros de monitoramento das integrações, incluindo os períodos de indisponibilidade, as causas identificadas e as providências adotadas.

7.7. Atualização Tempestiva dos Eventos Operacionais

7.7.1. O indicador ID-05 medirá o percentual de eventos operacionais disponibilizados aos sistemas corporativos da Polícia Federal dentro do prazo máximo estabelecido no item 6.3.5 deste Anexo, observadas as regras de contagem, responsabilidade e contingência previstas nos itens 6.3.6 a 6.3.8.

Meta mínima: ≥ 99%

Fórmula:

ID-05 = (Eventos disponibilizados dentro do prazo ÷ Total de eventos elegíveis) × 100

7.7.2. Para fins de apuração, serão considerados elegíveis os eventos cujo prazo de disponibilização tenha vencido durante o período de referência, bem como aqueles disponibilizados no período antes do vencimento do respectivo prazo.

7.7.3. Os eventos não disponibilizados após o vencimento do prazo aplicável serão considerados em desconformidade, ainda que sua sincronização seja concluída posteriormente.

7.7.4. A apuração deverá considerar os registros de ocorrência, processamento e disponibilização dos eventos, observados os requisitos de integração e rastreabilidade estabelecidos no Anexo V.

7.7.5. As indisponibilidades comprovadamente decorrentes de causas exclusivamente atribuíveis à CONTRATANTE deverão ser identificadas e consideradas conforme as regras de apuração e de responsabilidade contratual aplicáveis.

7.8. Taxa de Reabertura de Chamados

7.8.1. O indicador ID-06 medirá o percentual de chamados encerrados que tenham sido reabertos, no prazo de até 30 (trinta) dias corridos após o encerramento, em razão de solução inadequada ou incompleta.

Meta máxima: ≤ 5%

Fórmula:

ID-06 = (Chamados encerrados no período de referência e reabertos em até 30 dias corridos por solução inadequada ou incompleta ÷ Total de chamados encerrados no período de referência) × 100

7.8.2. Para fins de apuração, serão consideradas as reaberturas relacionadas à mesma ocorrência ou à persistência da falha originalmente comunicada, quando decorrentes de solução inadequada ou incompleta.

7.8.3. Não serão consideradas reaberturas, para fins deste indicador, as novas ocorrências sem relação com a falha anteriormente tratada.

7.8.4. Cada chamado será contabilizado uma única vez no numerador do indicador, independentemente da quantidade de reaberturas ocorridas dentro da janela de observação.

7.8.5. A apuração definitiva do indicador referente a determinado mês ocorrerá após o encerramento da janela de observação de 30 (trinta) dias corridos aplicável ao último chamado encerrado naquele período, devendo o resultado integrar o primeiro relatório mensal subsequente à conclusão dessa janela.

7.8.6. A CONTRATADA deverá manter registros que permitam identificar o chamado original, a data de encerramento, a data de eventual reabertura, o motivo da reabertura e as providências adotadas.

7.8.7. As reaberturas ocorridas após o período de observação permanecerão sujeitas ao registro e ao tratamento contratual cabível, não integrando, contudo, o cálculo do indicador ID-06 referente ao encerramento original.

7.9. Taxa de Chamados Resolvidos dentro do SLA

7.9.1. O indicador ID-07 medirá o percentual de chamados que observaram simultaneamente os requisitos de TIT e TMS estabelecidos neste Anexo.

Meta mínima: ≥ 95%

Fórmula:

ID-07 = (Chamados conformes ao TIT e ao TMS ÷ Total de chamados elegíveis) × 100

7.9.2. Para fins de apuração, serão considerados elegíveis os chamados cujo TIT e TMS tenham sido integralmente aferidos no período de referência, inclusive aqueles com prazos vencidos e obrigações ainda não cumpridas.

7.9.3. Serão considerados conformes apenas os chamados que tenham observado simultaneamente os prazos máximos de início de tratamento e de solução.

7.9.4. A apuração deste indicador deverá observar os mesmos registros e critérios utilizados nos indicadores ID-01 e ID-02, de modo a assegurar a consistência dos resultados.

7.9.5. O indicador ID-07 será utilizado para acompanhamento consolidado do cumprimento dos prazos de início de tratamento e solução dos chamados, sem aplicação de ajuste financeiro autônomo, considerando que os descumprimentos correspondentes já são aferidos pelos indicadores ID-01 e ID-02, nos termos do Instrumento de Medição de Resultado previsto no Capítulo 10 deste Anexo.

7.9.6. Cada chamado será contabilizado uma única vez no indicador ID-07, no período de referência em que ocorrer o vencimento do último dos prazos aplicáveis de TIT e TMS ou, quando ambos forem cumpridos antecipadamente, no período de conclusão da solução. A apuração deverá considerar a conformidade de ambas as obrigações, independentemente de terem sido aferidas em períodos distintos.

7.10. Integridade da Cadeia de Rastreabilidade

7.10.1. O indicador ID-08 medirá o percentual de documentos cuja cadeia de rastreabilidade permaneça integralmente registrada nos sistemas disponibilizados pela CONTRATADA.

Meta mínima: 100%

Fórmula:

ID-08 = (Documentos com rastreabilidade integral registrada ÷ Total de documentos processados) × 100

7.10.2. Considera-se rastreabilidade integral a existência dos registros necessários ao acompanhamento das etapas de processamento documental definidas pela Polícia Federal, observados os eventos operacionais previstos no Anexo V.

7.10.3. A apuração deverá considerar os registros sob responsabilidade da CONTRATADA, distinguindo eventuais falhas de integração ou ausência de informações decorrentes exclusivamente de sistemas mantidos pela CONTRATANTE, quando devidamente comprovadas.

7.10.4. A ausência de rastreabilidade de qualquer documento, quando atribuível à CONTRATADA, será considerada não conformidade grave para fins de fiscalização contratual.

7.11. Disponibilidade do Serviço de Validação Eletrônica

7.11.1. O indicador ID-09 medirá a disponibilidade dos mecanismos eletrônicos de consulta e validação disponibilizados pela CONTRATADA para os documentos abrangidos pela contratação, observadas as funcionalidades previstas para cada modalidade documental.

Meta mínima: ≥ 99,5%

Fórmula:

ID-09 = [(Tempo total de referência – Tempo de indisponibilidade atribuível à CONTRATADA) ÷ Tempo total de referência] × 100

7.11.2. A apuração será realizada mensalmente, considerando a janela de disponibilidade aplicável aos serviços de validação eletrônica, conforme estabelecido contratualmente.

7.11.3. Serão consideradas as indisponibilidades atribuíveis à CONTRATADA que impeçam ou comprometam a utilização das funcionalidades de consulta e validação eletrônica previstas na solução contratada.

7.11.4. A apuração deverá observar os registros de monitoramento dos mecanismos de validação eletrônica, aplicando-se, quando pertinentes, os critérios de exclusão de indisponibilidades previstos neste Anexo.

7.12. Apuração dos Indicadores

7.12.1. Os indicadores serão apurados mensalmente pela CONTRATADA e disponibilizados à CONTRATANTE até o quinto dia útil do mês subsequente ao período de referência. A apuração definitiva do indicador ID-06 observará a janela de acompanhamento estabelecida no item 7.8.5, devendo seu resultado ser apresentado no primeiro relatório mensal subsequente à conclusão dessa janela.

7.12.2. A apuração deverá ser acompanhada das informações e evidências necessárias à verificação dos resultados, incluindo os registros de chamados, eventos operacionais, períodos de indisponibilidade e demais dados utilizados nos cálculos.

7.12.3. A CONTRATANTE poderá validar, auditar ou solicitar informações adicionais sempre que entender necessário, inclusive para verificar a classificação das ocorrências, os períodos de indisponibilidade e as causas de eventuais descumprimentos.

7.12.4. As ocorrências não atribuíveis à CONTRATADA somente poderão ser excluídas da apuração quando devidamente identificadas e comprovadas, observadas as disposições contratuais aplicáveis.

7.12.5. Os resultados dos indicadores deverão subsidiar a fiscalização contratual e a aplicação dos critérios de medição e pagamento estabelecidos no Termo de Referência, inclusive quanto às eventuais glosas previstas no Instrumento de Medição de Resultado.

7.12.6. O descumprimento das metas estabelecidas neste capítulo poderá ensejar a adoção das medidas contratuais cabíveis, inclusive aplicação de sanções administrativas, observados os procedimentos legais, o contraditório e a ampla defesa.

7.12.7. Para fins de apuração dos indicadores ID-01, ID-02 e ID-05, cada chamado ou evento elegível será contabilizado uma única vez no respectivo indicador, observados os critérios de enquadramento no período de referência.

7.12.8. Os chamados ou eventos cujo prazo contratual tenha sido descumprido serão contabilizados como não conformes no período de referência em que ocorrer o vencimento, independentemente de permanecerem pendentes de atendimento, solução ou disponibilização.

7.12.9. A permanência da mesma ocorrência em situação de atraso nos períodos subsequentes não implicará sua inclusão novamente no universo de apuração do mesmo indicador, sem prejuízo do acompanhamento da pendência e da adoção das medidas contratuais cabíveis.

7.12.10. Os chamados ou eventos concluídos antes do vencimento do respectivo prazo serão contabilizados no período de sua conclusão, não podendo ser novamente considerados em períodos posteriores.

7.12.11. A CONTRATADA deverá manter, nos relatórios mensais, a identificação das ocorrências que permanecerem pendentes após o encerramento do período de referência, com indicação dos respectivos prazos vencidos, tempo acumulado de atraso, providências adotadas e situação atualizada, de forma a permitir seu acompanhamento pela fiscalização contratual.

8. Relatórios Operacionais e Fiscalização

8.1. Relatórios Operacionais

8.1.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar à CONTRATANTE informações que permitam o acompanhamento da execução contratual, da operação da solução e do cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos neste Anexo.

8.1.2. As informações deverão permanecer disponíveis durante toda a vigência contratual e poderão ser consultadas pela CONTRATANTE por meio de sistemas, painéis operacionais, relatórios estruturados ou mecanismos tecnicamente equivalentes.

8.2. Relatório Mensal de Desempenho

8.2.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar à CONTRATANTE, até o quinto dia útil do mês subsequente ao período de referência, relatório consolidado contendo, no mínimo:

a) quantitativo de chamados registrados no período;
b) quantitativo de chamados classificados por nível de criticidade;
c) tempos médios de início de tratamento e solução;
d) resultados e percentuais de cumprimento dos indicadores previstos no Capítulo 7;
e) registros de indisponibilidade da solução e das integrações;
f) ocorrências críticas registradas no período;
g) informações relativas às manutenções preventivas e corretivas realizadas;
h) informações relativas à utilização de medidas de contingência operacional;
i) demais informações necessárias à fiscalização contratual;
j) histórico consolidado dos indicadores previstos no Capítulo 7, incluindo comparação com os resultados dos três períodos anteriores, quando disponíveis;
k) demonstrativo dos ajustes financeiros decorrentes do Instrumento de Medição de Resultado (IMR), quando aplicáveis, com identificação dos indicadores descumpridos, resultados apurados, percentuais incidentes e valores correspondentes.

8.2.2. O relatório deverá conter informações suficientes para permitir a verificação dos resultados apresentados, inclusive quanto aos períodos de referência, aos quantitativos considerados e às ocorrências que tenham influenciado a apuração dos indicadores.

8.2.3. A disponibilização do relatório mensal poderá ocorrer por meio de sistema eletrônico, painel operacional, relatório estruturado ou outro mecanismo tecnicamente equivalente que permita sua consulta e utilização pela fiscalização contratual.

8.3. Auditoria e Validação das Informações

8.3.1. A CONTRATANTE poderá, a qualquer tempo, solicitar documentos, registros, evidências técnicas, relatórios complementares ou outras informações necessárias à verificação da execução contratual e da consistência e veracidade dos indicadores apresentados.

8.3.2. A CONTRATADA deverá disponibilizar as informações solicitadas em formato compatível com as atividades de fiscalização, auditoria e controle, permitindo, quando aplicável, a conferência dos dados utilizados na apuração dos indicadores de desempenho.

8.4. Preservação dos Registros

8.4.1. Os registros relacionados à operação da solução, aos atendimentos realizados, aos eventos operacionais, aos indicadores de desempenho e às atividades de suporte deverão ser preservados pela CONTRATADA durante toda a vigência contratual, observados os requisitos de segurança da informação e proteção de dados aplicáveis.

8.4.2. A CONTRATANTE poderá solicitar a extração ou disponibilização desses registros sempre que necessário à fiscalização da execução contratual.

8.4.3. Ao término da execução contratual, a CONTRATADA deverá disponibilizar ou transferir à Polícia Federal os registros necessários à continuidade operacional, à fiscalização e à auditoria, observadas as condições contratuais, os prazos de guarda aplicáveis e os procedimentos de transição previstos no Anexo VII.

8.5. Fiscalização Contratual

8.5.1. A disponibilização dos relatórios previstos neste capítulo não substitui as atividades de fiscalização realizadas pela CONTRATANTE, nem limita o exercício das competências dos gestores e fiscais designados para acompanhamento da execução contratual.

8.5.2. A CONTRATADA deverá prestar os esclarecimentos e fornecer as informações complementares que lhe forem solicitados pela CONTRATANTE no exercício de suas atribuições de fiscalização.

9. Governança da Operação

9.1. Pontos Focais

9.1.1. A CONTRATANTE e a CONTRATADA deverão designar representantes responsáveis pelo acompanhamento operacional da execução contratual.

9.1.2. Os representantes designados atuarão como pontos focais para comunicação institucional, acompanhamento dos serviços, tratamento de ocorrências relevantes e coordenação das atividades previstas neste Anexo.

9.1.3. A alteração dos representantes deverá ser comunicada formalmente à outra parte, assegurada a continuidade dos canais de comunicação e acompanhamento operacional.

9.2. Comunicação Operacional

9.2.1. As comunicações relacionadas à operação da solução deverão ocorrer por meios formais definidos entre as partes, sem prejuízo da utilização dos canais de suporte previstos neste Anexo.

9.2.2. As comunicações referentes a indisponibilidades relevantes, incidentes de segurança, falhas críticas ou situações com potencial impacto operacional deverão ocorrer de forma prioritária e tempestiva.

9.2.3. As comunicações relativas a ocorrências relevantes deverão ser registradas de forma a permitir sua rastreabilidade e posterior consulta pela fiscalização contratual.

9.3. Tratamento de Incidentes Relevantes

9.3.1. Consideram-se incidentes relevantes aqueles que possam provocar interrupção significativa dos serviços, comprometimento da segurança das informações, degradação relevante da operação ou riscos à continuidade da prestação dos serviços.

9.3.2. A CONTRATADA deverá comunicar à CONTRATANTE, tão logo tome conhecimento, a ocorrência de incidentes relevantes relacionados à solução contratada.

9.3.3. A comunicação deverá conter, sempre que possível:

a) descrição do incidente;
b) serviços afetados;
c) unidades potencialmente impactadas;
d) medidas adotadas para contenção; e
e) estimativa de restabelecimento da operação, quando disponível.

9.3.4. A CONTRATADA deverá manter a CONTRATANTE informada sobre a evolução dos incidentes relevantes, as providências adotadas e o restabelecimento da operação, observados os procedimentos de comunicação e os níveis de serviço estabelecidos neste Anexo.

9.3.5. A comunicação e o acompanhamento dos incidentes relevantes não afastam a obrigação de registro dos chamados correspondentes nem o cumprimento dos prazos de atendimento e solução previstos neste Anexo.

9.4. Gestão de Mudanças

9.4.1. Alterações relevantes nos componentes da solução que possam impactar sua operação deverão ser previamente comunicadas à CONTRATANTE.

9.4.2. Incluem-se, entre outras situações:

a) atualizações de componentes críticos;
b) alterações de arquitetura;
c) substituição de componentes essenciais;
d) modificações em integrações; e
e) alterações capazes de afetar a disponibilidade, a segurança ou o desempenho da solução.

9.4.3. A CONTRATANTE poderá solicitar informações complementares sempre que necessário à avaliação dos impactos decorrentes das alterações propostas.

9.4.4. As alterações que impliquem indisponibilidade programada dos serviços deverão observar os procedimentos de comunicação e autorização previstos neste Anexo.

9.4.5. A implementação de alterações deverá preservar os requisitos técnicos, funcionais, operacionais e de segurança estabelecidos no Termo de Referência, bem como a continuidade dos serviços e os níveis de desempenho contratados.

9.5. Reuniões de Acompanhamento

9.5.1. A CONTRATANTE poderá promover reuniões periódicas de acompanhamento da execução contratual com a participação da CONTRATADA.

9.5.2. As reuniões poderão tratar, entre outros temas:

a) desempenho da solução;
b) análise dos indicadores previstos neste Anexo;
c) ocorrências registradas no período;
d) planejamento de manutenções e atualizações; e
e) medidas destinadas ao aprimoramento da execução contratual.

9.5.3. A CONTRATADA deverá prestar os esclarecimentos e apresentar as informações necessárias ao acompanhamento dos temas tratados, observadas suas responsabilidades contratuais.

9.6. Melhoria Contínua

9.6.1. A CONTRATADA deverá colaborar com iniciativas destinadas ao aprimoramento da qualidade dos serviços, da eficiência operacional e da continuidade da solução contratada.

9.6.2. A identificação de oportunidades de melhoria não implica obrigação de sua implementação pela CONTRATADA, devendo eventuais alterações observar os procedimentos de gestão contratual aplicáveis e os limites do objeto contratado.

10. Instrumento de Medição de Resultado (IMR) e Ajustes Financeiros

10.1. O Instrumento de Medição de Resultado (IMR) destina-se à aferição objetiva da qualidade, disponibilidade, continuidade e desempenho dos serviços prestados pela CONTRATADA, mediante utilização dos indicadores, metas e critérios de apuração estabelecidos no Capítulo 7 deste Anexo.

10.2. Os resultados dos indicadores serão considerados pela fiscalização contratual para fins de avaliação da execução do objeto e aplicação dos ajustes financeiros cabíveis, observadas as disposições do Termo de Referência.

10.3. Os ajustes financeiros decorrentes do descumprimento dos níveis mínimos de serviço serão calculados sobre o valor dos serviços efetivamente executados e aceitos

no período mensal de referência, apurado mediante aplicação dos preços unitários contratados aos respectivos quantitativos de documentos, antes dos ajustes decorrentes do IMR.

10.4. Para fins de cálculo dos ajustes financeiros, serão observados os seguintes percentuais máximos incidentes sobre a base de cálculo estabelecida no item 10.3:

a) ID-01 – Cumprimento do TIT: 0,5%;
b) ID-02 – Cumprimento do TMS: 1,0%;
c) ID-03 – Disponibilidade da Solução: 2,0%;
d) ID-04 – Disponibilidade das Integrações: 1,5%;
e) ID-05 – Atualização Tempestiva dos Eventos Operacionais: 1,0%;
f) ID-06 – Taxa de Reabertura de Chamados: 0,5%;
g) ID-07 – Taxa de Chamados Resolvidos dentro do SLA: indicador de acompanhamento, sem ajuste financeiro autônomo;
h) ID-08 – Integridade da Cadeia de Rastreabilidade: 2,0%; e
i) ID-09 – Disponibilidade do Serviço de Validação Eletrônica: 1,5%.

10.5. O percentual de ajuste aplicável a cada indicador será definido conforme a magnitude do descumprimento da respectiva meta contratual, observadas as seguintes faixas:

a) descumprimento de até 1 (um) ponto percentual, inclusive: aplicação de 25% (vinte e cinco por cento) do percentual máximo previsto para o indicador;
b) descumprimento superior a 1 (um) e de até 3 (três) pontos percentuais, inclusive: aplicação de 50% (cinquenta por cento) do percentual máximo previsto para o indicador; e
c) descumprimento superior a 3 (três) pontos percentuais: aplicação de 100% (cem por cento) do percentual máximo previsto para o indicador.

10.5.1. Para os indicadores que estabeleçam metas mínimas, o descumprimento corresponderá à diferença positiva entre a meta contratual e o resultado apurado.

10.5.2. Para os indicadores que estabeleçam metas máximas, o descumprimento corresponderá à diferença positiva entre o resultado apurado e a meta contratual.

10.5.3. Não haverá ajuste financeiro quando o resultado apurado atender à meta contratual.

10.5.4. Quando não houver ocorrências elegíveis ou base de apuração aplicável a determinado indicador no período de referência, não será aplicado ajuste financeiro relativo a esse indicador, sem prejuízo do registro da situação no relatório mensal.

10.6. O percentual total de ajuste financeiro do período corresponderá à soma dos percentuais apurados para os indicadores sujeitos a ajuste, limitado a 10% (dez por cento) da base de cálculo mensal prevista no item 10.3.

10.7. Na aplicação dos ajustes financeiros, deverá ser evitada a dupla incidência sobre a mesma ocorrência ou sobre o mesmo descumprimento contratual, especialmente quando uma única falha produzir resultados desfavoráveis em indicadores relacionados.

10.7.1. O indicador ID-07 será utilizado para acompanhamento consolidado do cumprimento dos prazos de atendimento e solução, não gerando ajuste financeiro adicional aos decorrentes dos indicadores ID-01 e ID-02.

10.7.2. Quando a mesma ocorrência afetar simultaneamente diferentes indicadores, a fiscalização deverá avaliar a existência de descumprimentos materialmente distintos, registrando a fundamentação para a aplicação dos ajustes correspondentes.

10.8. Os ajustes financeiros serão apurados mensalmente pela fiscalização contratual, com base nos relatórios, registros e evidências previstos neste Anexo, assegurada à CONTRATADA a possibilidade de apresentar esclarecimentos e documentação comprobatória relativos aos resultados apurados.

10.8.1. Em relação ao indicador ID-06, a aplicação do ajuste financeiro observará a conclusão da janela de acompanhamento prevista no item 7.8.5, sendo o resultado considerado na primeira medição contratual subsequente à sua apuração definitiva, com identificação do período de referência a que corresponde.

10.9. Os resultados dos indicadores e os ajustes financeiros correspondentes deverão integrar a documentação de medição e recebimento dos serviços, para fins de determinação do valor efetivamente devido no período de faturamento.

10.10. Os ajustes financeiros decorrentes do IMR não afastam a obrigação de correção das falhas identificadas, de recomposição dos serviços não prestados ou executados inadequadamente, nem a aplicação das demais medidas contratuais e legais cabíveis, observada a vedação de duplicidade de cobrança pelo mesmo fato.

10.11. A apuração de desempenho e a aplicação dos ajustes financeiros deverão considerar exclusivamente as ocorrências atribuíveis à CONTRATADA, observadas as regras de responsabilidade, exclusão de indisponibilidades e comprovação estabelecidas neste Anexo e no Termo de Referência.

11. Disposições Gerais

11.1. Integração com os Demais Anexos

11.1.1. As disposições deste Anexo deverão ser interpretadas em conjunto com os demais documentos que compõem o Termo de Referência, especialmente aqueles relacionados à infraestrutura da solução, aos mecanismos de integração, à produção documental, aos requisitos técnicos e às obrigações contratuais da CONTRATADA.

11.2. Evolução Tecnológica

11.2.1. A CONTRATADA deverá assegurar a compatibilidade da solução com as evoluções tecnológicas necessárias à adequada execução contratual durante toda a vigência do contrato, observados os requisitos estabelecidos pela CONTRATANTE, os limites do objeto contratado e as condições contratuais aplicáveis.

11.2.2. A implementação de atualizações tecnológicas necessárias à manutenção da operacionalidade, segurança, interoperabilidade e continuidade dos serviços não poderá resultar em redução das funcionalidades contratadas ou dos níveis de serviço estabelecidos neste Anexo.

11.3. Segurança e Continuidade Operacional

11.3.1. As atividades de suporte, manutenção, atualização e operação da solução deverão observar os requisitos de segurança da informação, proteção de dados pessoais, rastreabilidade e continuidade operacional estabelecidos pela CONTRATANTE e pela legislação aplicável.

11.4. Casos Omissos

11.4.1. Os casos omissos relacionados aos procedimentos operacionais, critérios de medição, classificação de ocorrências ou aplicação dos níveis de serviço serão dirimidos pela CONTRATANTE, observadas as disposições contratuais, a legislação aplicável e os princípios da razoabilidade, proporcionalidade e interesse público.

11.4.2. A solução de casos omissos deverá respeitar os limites do objeto contratado e não poderá implicar alteração unilateral dos critérios de medição, das metas de desempenho ou das condições de remuneração em desacordo com os procedimentos legais e contratuais aplicáveis.

11.5. Revisão dos Procedimentos Operacionais

11.5.1. Durante a vigência contratual, a CONTRATANTE poderá revisar procedimentos operacionais, fluxos de trabalho, classificações de ocorrências, parâmetros de monitoramento e demais aspectos necessários ao adequado acompanhamento da execução contratual, desde que não haja alteração do objeto contratado e sejam observadas as condições contratuais aplicáveis.

11.5.2. As revisões deverão preservar os requisitos mínimos e os níveis de serviço estabelecidos neste Anexo, ressalvadas as alterações formalmente promovidas pelos instrumentos contratuais cabíveis.

11.6. Vigência dos Níveis de Serviço

11.6.1. Os níveis de serviço estabelecidos neste Anexo serão aplicáveis durante toda a vigência contratual, observados os períodos de implantação, transição operacional e demais situações expressamente previstas no instrumento contratual.