**ANEXO B**

**REQUISITOS ESPECÍFICOS DOS SERVIÇOS DE SUSTENTAÇÃO DE BANCOS DE DADOS LIGHT BASE**

**1. Descrição dos serviços de sustentação de soluções de *software***

O ITEM 2 desta CONTRATAÇÃO está relacionado à prestação de serviços especializados de suporte técnico e sustentação do banco de dados Light Base utilizado por sistemas e portais da PGFN, na forma de serviços continuados, em regime de empreitada por preço unitário, remunerados segundo a métrica de Unidade de Serviço Técnico (UST), com garantia de consumo mínimo, de acordo com as especificações e os padrões de desempenho e qualidade estabelecidos pela CONTRATADA neste ANEXO B ao TERMO DE REFERÊNCIA.

As atividades de suporte técnico e sustentação do banco de dados Light Base devem atender às seguintes necessidades de negócio (sem se limitar a):

1. Manutenção de bancos já implantados nos ambientes de produção, homologação, testes e desenvolvimento da CONTRATANTE
2. Incorporação de melhorias e evoluções do banco Light Base
3. Correção de Inconsistência na instalação do banco Light Base;
4. Esclarecimento de dúvidas das equipes de desenvolvimento;
5. Averiguação e correções de erros e imprecisões de rotinas no banco Light Base;
6. Adequação dos sistemas a novas versões de sistema operacional;
7. Conflitos de bibliotecas, configurações de rede, endereçamento IP e domínio;
8. Balanceamento e espelhamento da base de dados;
9. Backup dos registros do sistema.

Incluem-se nos serviços de suporte e sustentação do banco Light Base os procedimentos destinados a eliminar defeitos nas tecnologias de base utilizadas como plataforma de desenvolvimento de sistemas legados, como *Golden doc* e *Golden track.*

O escopo de atividades dos serviços de suporte e sustentação do banco Light Base compreende, ainda, a construção e atualização de artefatos de documentação e a execução de testes, além de apoiar as atividades de implantação e pós-implantação das soluções no ambiente da CONTRATANTE.

A CONTRATADA deve executar, também, a gestão de configuração das soluções Light Base de acordo com a política de Gestão de Configuração da CONTRATANTE, incluindo (sem limitar) ao controle adequado de versionamento de código-fonte e documentação, *branches*, *tags* e *trunk/master*.

Conforme definido na declaração da pretensão contratual, a CONTRATANTE garante à CONTRATADA uma previsão mensal de ORDENS DE SERVIÇO em volume equivalente àquele previsto nas atividades do tipo “continuadas” do catálogo de serviços.

Cabe à CONTRATADA ajustar-se dinamicamente com vistas ao atendimento dos serviços eventuais solicitados pela CONTRATANTE, de acordo com os prazos previstos no catálogo de serviços e com os quantitativos máximos contratados.

Além das disposições acima, a CONTRATADA deve atender, também, as especificações descritas no item “3.1.2 Descrição Geral das Necessidades” do TERMO DE REFERÊNCIA.

**2. Requisitos específicos do serviço de suporte técnico e sustentação do banco de dados Light Base**

**2.1 Requisitos da metodologia de trabalho**

A metodologia de trabalho tem como principal referência, além das disposições do “6.5 Metodologia de Trabalho” do TERMO DE REFERÊNCIA e dos requisitos específicos referentes aos serviços da pretensão contratual, a execução dos serviços especificados no CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE SUSTENTAÇÃO DE BANCOS DE DADOS LIGHT BASE (ANEXOS C deste Termo de Referência), que define as atividades a serem realizadas, o valor em UST de cada atividades, os prazos de atendimento, os entregáveis esperados e o perfil profissional necessário – incumbindo à CONTRATADA executá-las quando solicitado e à CONTRATANTE dirimir, a seu critério, eventuais controvérsias.

As atividades do catálogo poderão ser demandados a qualquer tempo por meio de solicitações de serviço (S.S.), ou mecanismo similar, como e-mail, ou registro em sistema de controle informatizado acessível pela CONTRATADA, vinculadas a uma Ordem de Serviço mensal pré existente, e deverão ser executados atendendo a todos os requisitos da atividade presentes no catálogo de serviço.

Devido ao seu caráter dinâmico, o CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE SUSTENTAÇÃO DE BANCOS DE DADOS LIGHT BASE (ANEXO C) poderá ser revisado a qualquer tempo, a pedido da CONTRATANTE ou da CONTRATADA, neste caso, com anuência da CONTRATANTE, para corrigir possíveis anomalias ou para exclusão de serviços obsoletos ou inclusão de novos serviços, desde que não desvirtuem o propósito do catálogo e que não sejam desproporcionais às demais atividades já existentes.

As alterações do catálogo deverão ser formalizadas por meio de aditivo contratual e serem compatíveis com o núcleo do objeto da contratação, respeitado em todo caso o limite máximo de 25% do volume total de unidades de serviço previsto no contrato.

É dever da CONTRATADA adaptar-se às mudanças realizadas no catálogo de serviços – podendo a CONTRATANTE, a seu critério e conforme a necessidade do processo, definir e aplicar período de transição para implementação das eventuais alterações, ouvidos os argumentos técnicos da CONTRATADA.

O CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE SUSTENTAÇÃO DE BANCOS DE DADOS deverá ter ampla divulgação, devendo ser publicado na página de Acesso à Informação da Tecnologia da Informação no portal da PGFN.

**2.2 Requisitos de experiência profissional e formação das equipes**

A CONTRATADA deverá disponibilizar EQUIPE DE SUPORTE TÉCNICO E SUSTENTAÇÃO dimensionada adequadamente para o atendimento às demandas e necessidades de negócio na execução dos serviços de suporte técnico e sustentação do banco de dados Light Base.

A EQUIPE DE SUPORTE TÉCNICO E SUSTENTAÇÃO deverá ser composta, no mínimo, pelos seguintes PERFIS PROFISSIONAIS:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **EQUIPE** | **PERFIS PROFISSIONAIS**  **(MÍNIMOS EM UMA EQUIPE)** | **QUANTIDADE MÍNIMA \*** |
| EQUIPE DE SUPORTE TÉCNICO | ESPECIALISTA | 01 (um) Profissional |
| ANALISTA PLENO | 01 (um) Profissional |
| (\*) O quantitativo mínimo de profissionais por equipe poderá ser revisto pela CONTRATANTE, a seu critério, e/ou ampliado pela CONTRATADA de acordo com o volume de demandas e a capacidade produtiva das equipes. | | |

Os profissionais diretamente envolvidos na prestação dos serviços deverão atender aos requisitos definidos a seguir, por PERFIL PROFISSIONAL:

1. Para a EQUIPE DE SUPORTE TÉCNICO E SUSTENTAÇÃO:
   1. Perfil de Especialista em banco Light Base:
      1. Formação: Nível Superior completo na área de Tecnologia da Informação com diploma fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo MEC OU nível superior em qualquer área de formação com pós-graduação (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação em curso com carga horária mínima de 360 horas, reconhecido pelo MEC.
      2. Conhecimentos: Não há exigências específicas.
      3. Experiência: Experiência comprovada de, pelo menos, 05 (cinco) anos em gerência de configuração, de mudança e de ambiente utilizando banco Light Base.
      4. Certificações Técnicas: Não há exigências específicas.
   2. Perfil de Analista Pleno em banco Light Base:
      1. Formação: Nível Superior completo na área de Tecnologia da Informação com diploma fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo MEC OU nível superior em qualquer área de formação com pós-graduação (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação em curso com carga horária mínima de 360 horas, reconhecido pelo MEC.
      2. Conhecimentos: Não há exigências específicas.
      3. Experiência: Experiência comprovada de, pelo menos, 03 (três) anos em função de Administrador de Dados em banco Light Base.
      4. Certificações Técnicas: Não há exigências específicas.

Quanto à EQUIPE DE SUSTENTAÇÃO, fica estabelecido – na forma do disposto no item “4.12. Requisitos de Experiência Profissional e Formação da Equipe” do TERMO DE REFERÊNCIA – que o dimensionamento da equipe é de inteira responsabilidade da CONTRATADA –que deve considerar a estimativa de demandas do serviço, a produtividade adequada, o atendimento aos prazos estabelecidos e os requisitos de qualidade a serem atendidos.

**2.3 Requisitos de disponibilidade e de presença**

Para os serviços de suporte técnico e sustentação do banco de dados Light Base, as atividades poderão ser executadas ou no ambiente da CONTRATANTE ou no ambiente da CONTRATADA, a critério da CONTRATANTE, ouvida a CONTRATADA., conforme item “6.2.1 Do Local de Execução” do TERMO DE REFERÊNCIA.

A prestação dos serviços suporte técnico e sustentação do banco de dados Light Base não requer mão de obra exclusiva nos termos do item “10.3 Da Dedicação Não Exclusiva da Mão de Obra” do TERMO DE REFERÊNCIA.

**3 Métrica de dimensionamento do esforço**

A prestação de serviços especializados de suporte técnico e sustentação do banco de dados Light Base é remunerada segundo a métrica de Unidade de Serviço Técnico (UST).

Tal métrica foi adotada considerando as disposições legais e normativas aplicáveis às contratações públicas de Tecnologia da Informação por órgãos e entidades da ADMINISTRAÇÃO Pública Federal, considerando a análise de alternativas realizada no ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR e considerando o disposto na Súmula TCU n° 269, in verbis:

Nas contratações para a prestação de serviços de tecnologia da informação, a remuneração deve estar vinculada a resultados ou ao atendimento de níveis de serviço, admitindo-se o pagamento por hora trabalhada ou por posto de serviço somente quando as características do objeto não o permitirem, hipótese em que a excepcionalidade deve estar prévia e adequadamente justificada nos respectivos processos administrativos. [Súmula TCU n° 269]

Para quantificação de UST necessárias à execução de cada atividade do catálogo, a PGFN utilizou os seguintes critérios:

* Relevância do serviço;
* Dificuldade de realização do serviço, e
* Especialização necessária para a realização do serviço.

As atividades do catálogo foram classificadas em dois tipos, a saber:

* Continuadas – tarefas de periodicidade previamente definida para execução. Necessitam de abertura de apenas uma demanda para que sejam executadas repetidas vezes por período definido.
* Eventuais – tarefas de execução de serviços que requeiram atendimento imediato que, mesmo tendo características rotineiras, não possuem periodicidade de execução estabelecida, sendo executáveis mediante solicitações de usuários, ou por demandas de correções e atualizações tecnológicas.

A unidade de UST definida no catálogo adotou, como padrão de de referência, a equivalência de uma hora de trabalho da tarefa de “Ativação de serviços Lightbase”, considerada como a tarefa de menor complexidade nos serviços especializados de suporte técnico e sustentação do banco de dados Light Base.

Os serviços do catálogo possuem apenas um nível de complexidade, e, por esse motivo, a quantidade de UST indicada no catálogo para cada serviço é exatamente a quantidade total de UST a ser paga por serviço executado.

O nível da especialização do profissional necessário para a execução do serviço é diretamente proporcional à complexidade da execução da atividade e já está refletida na quantidade de USTs paga por atividade. Os perfis profissionais necessários à execução de cada tarefa estão definidos no item 2.2 deste Anexo.

**4 Modelo de execução**

De modo geral, sem desconsiderar as regras e opções dispostas no item “6.7.3 Do Encaminhamento das Demandas” do TERMO DE REFERÊNCIA, os serviços de suporte técnico e sustentação do banco de dados Light Base serão executados sempre sob demanda, mediante abertura de ORDENS DE SERVIÇO, dimensionadas segundo a métrica de Unidades de Serviço Técnico (UST), com garantia de consumo mínimo de 194 (cento e noventa e quatro) UST.

**4.1 Prazos e formas de encaminhamento de demandas**

Para os serviços de suporte técnico e sustentação do banco de dados Light Base está prevista a abertura mensal de, pelo menos, uma ORDEM DE SERVIÇO (O.S.) com o volume de UST esperado para ser executada naquele mês, respeitado o mínimo de 194 UST mensais. A partir da abertura da OS, diversas solicitações de serviço, vinculadas a esta OS, poderão ser abertas para execução de serviços de suporte técnico das soluções Light Base.

Cada atividade executada possui seu próprio prazo de execução, devendo o entregável esperado ser apresentado ao fim deste prazo.

A contagem de prazo será interrompida quando fatores externos de domínio da CONTRATANTE impeçam o avanço da execução.

Nesses casos, a CONTRATADA deve comunicar, registrar e documentar (prover evidências) formalmente as restrições/impedimentos – cabendo exclusivamente à CONTRATANTE decidir sobre as justificativas e suspender a contagem de prazos.

Os prazos acima podem sofrer **pequenas** variações, a critério da CONTRATANTE, ouvida a CONTRATADA em forma registrada/documentada, sem que isso seja considerado prazo não atendido, devido à dinâmica interna das áreas de negócio da CONTRATANTE.

Como ocorre em relação a todos os demais produtos da prestação dos serviços, os resultados dos das solicitações de serviço serão objeto de avaliação pela CONTRATANTE, de acordo com os critérios negociais e técnicos contratados.

O recebimento provisório dos produtos das ORDENS DE SERVIÇO será efetivado após entrega, pela CONTRATADA, do Relatório de Atividades, contendo lista de atividades executadas, junto da solicitação de serviço que deu origem à atividades, do seu fator multiplicador, do nome do profissional que a realizou, e do entregável gerado.

O recebimento definitivo se dará após o fiscal técnico analisar todas as atividades executadas e emitir o Termo de Recebimento Definitivo, indicando possíveis descontos ou glosas pelo não atendimento de níveis de serviço ou pela ausência de informações necessárias.

A seguir, quadro resumido com prazos e entregas:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Ação** | **Responsável** | **Prazo** |
| Abertura de Ordem de Serviço | Fiscal Requisitante | Até o primeiro dia do mês |
| Abertura de Solicitações de Serviço | Fiscal Requisitante | Pode ser registrada durante todo o mês |
| Emissão do Relatório de Atividades da Ordens de Serviços | Preposto | Primeiro dia útil do mês subsequente |
| Produção do Termo de Recebimento Definitivo | Fiscais Requisitante e Técnico | Quinto dia útil do mês subsequente |
| Encaminhamento de Ofício de Emissão de Nota Fiscal ao Preposto | Fiscal Administrativo | Décimo dia útil do mês subsequente |

**4.3 Do monitoramento da execução**

A CONTRATADA deverá, sem ônus adicional à CONTRATANTE, sempre que solicitada, fornecer as informações necessárias e atualizadas referentes à execução de solicitações de serviço, bem como inserir essas informações em sistema informatizado hábil, a critério da CONTRATANTE, durante o período de vigência do CONTRATO.

Ao término do CONTRATO, ou sempre que solicitado pela CONTRATANTE, a CONTRATADA fornecerá dados e informações históricas de todas as solicitações de serviço por ela recebidas, prestação de contas e informações sobre configuração de produtos, assim como as versões dos artefatos integrantes e complementares, em mídia digital, formato de arquivo-texto ou outro meio previamente acordado com a CONTRATANTE, motivo pelo qual é obrigação da CONTRATADA manter o conjunto de informações e dados sobre a GESTÃO DE CONFIGURAÇÃO e os atendimentos à demanda sempre atualizados.

**5 Responsabilidades dos Envolvidos**

Os papéis envolvidos na execução contratual são Fiscal Requisitante, Fiscal Técnico, Fiscal Administrativo, Gestor do Contrato e Preposto da Contratada. Suas responsabilidades estão elencadas abaixo.

O FISCAL REQUISITANTE (DEMANDANTE) será responsável por:

* Emitir as Ordens de Serviços.
* Registrar demandas, ou autorizar a execução de demandas registradas por outros atores, inclusive recursos da CONTRATADA, de acordo com as necessidades da Procuradoria, indicando a Ordem de Serviço a qual a demanda está vinculada.
* Avaliar, quantificar e aprovar os serviços realizados pela CONTRATADA, demandados pelos sistemas internos.
* Supervisionar a execução e implantação dos produtos objetos das Ordens de Serviços.
* Analisar negocialmente a qualidade dos serviços realizados pela CONTRATADA e indicar as glosas quando não atendidos os padrões exigidos.
* No caso de proposta de glosa, anexar os documentos comprobatórios do não atendimento às exigências.
* Poderá haver mais de um FISCAL REQUISITANTE.

O FISCAL TÉCNICO do contrato será responsável por:

* Determinar as datas e os horários para realização das manutenções, em acordo com a área demandante, prevendo o mínimo de impacto nas atividades dos usuários.
* Acompanhar e fiscalizar a execução dos serviços e anotar em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução, sob os aspectos quantitativos e qualitativos, comunicando as ocorrências de quaisquer fatos que exijam medidas corretivas por parte da CONTRATADA ao GESTOR do Contrato.
* Indicar o uso de redutores aplicáveis sobre o custo mensal devido, estabelecido no Nível Mínimo de Serviço.
* Analisar tecnicamente a qualidade dos serviços realizados pela CONTRATADA e indicar as glosas quando não atendidos os padrões exigidos.
* No caso de proposta de glosa, anexar os documentos comprobatórios do não atendimento às exigências.
* Analisar e verificar se o Nível Mínimo de Serviço contratado foi alcançado e propor aplicação dos redutores estipuladas para cada caso.
* Encaminhar os Relatórios de Serviços consolidados ao FISCAL ADMINISTRATIVO do Contrato até o 5º (quinto) dia útil subsequente ao mês de referência.
* Poderá haver mais de um FISCAL TÉCNICO.
* O FISCAL TÉCNICO também poderá assumir o papel de DEMANDANTE.

O FISCAL ADMINISTRATIVO do contrato será responsável por:

* Exigir da CONTRATADA, sempre que necessário, a apresentação de documentos que comprovem a validação e manutenção de todas as condições de habilitação e qualificação previstas no ato convocatório.
* Atestar e encaminhar cópia do Termo de Recebimento Definitivo / Ofício de Emissão de Nota ao PREPOSTO para conhecimento e emissão da fatura até o 10º (décimo) dia útil do mês subsequente.
* Atestar a fatura encaminhada pela CONTRATADA, em até 2 (dois) dias úteis contados do recebimento da fatura, e enviar, juntamente, com as Ordens de Serviços e os Relatórios de Atividades, à área administrativa para providências.
* Autorizar a aplicação dos redutores e glosas propostos pelo DEMANDANTE e pelo FISCAL TÉCNICO.
* Encaminhar a documentação comprobatória de penalizações ou multas administrativas para os setores responsáveis e solicitar providências.
* Poderá haver mais de um FISCAL ADMINISTRATIVO.

O GESTOR do contrato será responsável por:

* Comunicar à CONTRATADA as ocorrências de quaisquer fatos que exijam medidas corretivas por parte desta.
* Aplicar os redutores indicados pelo FISCAL TÉCNICO e autorizados pelo FISCAL ADMINISTRATIVO, sobre o custo mensal devido, conforme estabelecido no Nível Mínimo de Serviço.
* Aplicar as glosas indicadas pelos FISCAIS TÉCNICO e REQUISITANTE, e autorizadas pelo FISCAL ADMINISTRATIVO.

PREPOSTO da CONTRATADA:

* Recepcionar as demandas autorizadas pelo FISCAL REQUISITANTE.
* Distribuir as demandas entre os recursos da CONTRATADA.
* Emitir os Relatórios de Atividades das Ordens de Serviços de sua responsabilidade e encaminhá-las ao GESTOR e aos FISCAIS REQUISITANTE e TÉCNICO no primeiro dia útil do mês subsequente.
* Emitir a fatura até o 10º (décimo) dia útil do mês subsequente ao serviço prestado.

**6 Critérios para cálculo e aplicação de reduções à remuneração**

Nas ocorrências de descumprimento de metas dos NÍVEIS DE SERVIÇO, os ajustes à remuneração serão apurados em face da aplicação dos respectivos critérios de redução de cada INDICADOR, considerando o afastamento em relação às metas e/ou aos parâmetros estabelecidos e resultando no abatimento de valores financeiros em face da parcela remunerável do serviço.

As eventuais reduções à remuneração serão aplicadas até o limite de 40% (quarenta por cento) da parcela remunerável (por ORDEM DE SERVIÇO), podendo a CONTRATANTE aplicar acumuladamente outras sanções administrativas cabíveis, quando for o caso, exceto nas situações em que restar comprovado que a CONTRATADA não concorreu de maneira omissiva e/ou comissiva para o não cumprimento do ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO.

**7 Níveis Mínimos de Serviço**

Os NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (ou NÍVEIS DE SERVIÇO) definem critérios objetivos e mensuráveis cuja finalidade é aferir e avaliar os resultados dos serviços contratados e o desempenho da CONTRATADA, conforme apresentado a seguir.

Nos NÍVEIS DE SERVIÇO encontram-se definidos:

1. a maneira pela qual estes fatores (os resultados dos serviços contratados e o desempenho da CONTRATADA) serão avaliados;
2. o nível mínimo aceitável;
3. os descontos a serem aplicados na fatura mensal, quando o serviço prestado não alcançar o nível esperado.

Os NÍVEIS DE SERVIÇOS devem ser considerados e entendidos pela CONTRATADA como um compromisso e comprometimento de qualidade que está assumindo para a prestação dos serviços.

No decorrer da execução contratual, a CONTRATADA deverá monitorar continuamente seus indicadores, zelando pela qualidade dos serviços e pela efetiva entrega de resultados.

Eventualmente poderão existir IMPEDIMENTOS TÉCNICOS para o atendimento dos prazos previamente estabelecidos para uma demanda ou indicador.

No caso de existirem IMPEDIMENTOS TÉCNICOS, a CONTRATADA deverá notificar formalmente a CONTRATANTE, antecipadamente à ocorrência dos efeitos, ficando a critério exclusivo da CONTRATANTE avaliar os impedimentos, assim como acatar ou rejeitar as justificativas apresentadas.

As apurações dos INDICADORES de NÍVEIS DE SERVIÇO deverão constar dos RELATÓRIOS DE SERVIÇO fornecidos pelo Sistema de Gestão de Demandas, ou outro sistema, ou outro formato definido pela CONTRATANTE, nos quais deverá ser possível verificar a efetividade da prestação dos serviços e permitir a depuração do processo.

Em nenhuma hipótese, quaisquer atividades realizadas pela CONTRATADA relativas aos RELATÓRIOS DE SERVIÇO serão objeto de remuneração.

Durante o período de execução do contrato os serviços estarão sendo avaliados, quanto ao atendimento dos índices estabelecidos, que poderão ser revistos e sofrer adequações e aprimoramentos ao longo do tempo.

Às ocorrências de descumprimento do ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO, a CONTRATADA poderá interpor justificativas técnicas embasadas em fatos e circunstâncias objetivas, cabendo à CONTRATANTE avaliar e decidir sobre as alegações.

Quando acatadas as justificativas, a CONTRATANTE poderá desconsiderar a(s) ocorrência(s) de descumprimento em questão, ajustar os prazos avaliados ou, ainda, suspender a aplicação de eventuais ajustes, quando for o caso.

A interposição de justificativas técnicas deverá ser realizada de forma específica para cada caso concreto, não sendo admitidas, e nem serão objeto de consideração, as justificativas que façam referência às ocorrências, fatos ou circunstâncias de modo genérico ou, ainda, posteriores à ocorrência de seus efeitos.

A superação de uma ou mais metas do indicador não poderá ser utilizada para compensar o não atendimento de outras metas no mesmo período e/ou o não atendimento da mesma meta em outro período.

A ocorrência de reiteradas falhas no cumprimento de prazos, produtividade e de qualidade dos serviços, caracterizará desídia da CONTRATADA e ensejará a aplicação de penalidades nas modalidades e tipos previstos na Lei nº. 8.666/93, Capítulo IV, Seção II, artigos 86 a 88, que terão natureza de sanção e serão objeto de processo administrativo próprio – garantido o contraditório e a ampla defesa.

**7.1 Indicadores dos níveis de serviço**

Os INDICADORES (ou ÍNDICES) de NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO previstos para a prestação de serviços de desenvolvimento e manutenção de soluções de *software* são os listados nos itens a seguir deste ANEXO A.

**7.1.1 Índice de pontualidade na execução**

O ÍNDICE DE PONTUALIDADE NA EXECUÇÃO de atividades de suporte técnico e sustentação de soluções Light Base *(INS-B.1)*, conforme definido e apresentado no item “6.6.1 Indicadores de Níveis de Serviço” do TERMO DE REFERÊNCIA, pode ser melhor observado e entendido por meio da tabela a seguir:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ÍNDICE DE PONTUALIDADE NA EXECUÇÃO DE DEMANDAS DE SUPORTE TÉCNICO E SUSTENTAÇÃO DE SOLUÇÕES LIGHT BASE (INS-B.1)** | | | | |
| **OBJETIVO:** | Avaliar a capacidade da CONTRATADA em atender às demandas de suporte técnico e sustentação de soluções Light Base de acordo com os prazos definidos no catálogo, aferindo os prazos executados em cada solicitação de serviço. | | | |
| **APLICAÇÃO:** | Todas as solicitações de serviço, individualmente. | | | |
| **PERIODICIDADE:** | Por solicitações de serviço | | | |
| **FONTE:** | Sistema de Gestão de Demandas ou outra ferramenta hábil | | | |
| **FÓRMULA:** | **INS-B.1** **= [ ( PRAZO EXECUTADO / PRAZO CONTRATADO ) – 1 ]** (em horas) | | | |
| **PARÂMETROS:** | **NÍVEIS DE AJUSTES** | | | |
| INS-B.1 (1) | INS-B.1 (2) | INS-B.1 (3) | INS-B.1 (4) |
| **INS-B.1 < 5%** | **INS-B.1 ≥ 5% < 25%** | **INS-B.1 ≥ 25% <50%** | **INS-B.1 ≥ 50%** |
| ACEITÁVEL (sem aplicação de ajustes) | Redução de 5%  (por Ordem de Serviço) | Redução de 10%  (por Ordem de Serviço) | Redução de 20%  (por Ordem de Serviço) |
| **Aplicação de ADVERTÊNCIA**: Caso o resultado do **INS-B.1 seja ≥ 100%**, além do ajuste/glosa, a CONTRATADA está sujeita a receber a sanção administrativa de ADVERTÊNCIA, sem prejuízo da aplicação de outras sanções caso haja reincidência ou nas demais situações previstas. | | | | |

A superação de uma ou mais metas do INDICADOR não poderá ser utilizada para compensar o não atendimento de outras metas no mesmo período e/ou o não atendimento da mesma meta em outro período.

Às eventuais ocorrências de descumprimento das metas dos NÍVEIS DE SERVIÇO, a CONTRATADA poderá apresentar suas justificativas técnicas, devidamente embasadas em fatos e circunstâncias comprovadas, juntamente com o RELATÓRIO DE SERVIÇO.

Caberá exclusivamente à CONTRATANTE avaliar as justificativas, quando apresentadas, podendo efetivar ou suspender a aplicação do(s) ajuste(s) em questão – assim como decidir acerca de outras medidas de gestão contratual cabíveis.

**7.1.2 Índice de qualidade dos produtos**

O ÍNDICE DE QUALIDADE DOS PRODUTOS de suporte técnico e sustentação de soluções Light Base (INS-B.2), conforme definido e apresentado no item “6.6.1 Indicadores de Níveis de Serviço” do TERMO DE REFERÊNCIA, pode ser melhor observado e entendido por meio da tabela a seguir:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ÍNDICE DE QUALIDADE DOS PRODUTOS DE SUPORTE TÉCNICO E SUSTENTAÇÃO DE SOLUÇÕES LIGHT BASE (INS-B21)** | | | | |
| **OBJETIVO:** | Avaliar a qualidade dos produtos de suporte técnico e sustentação de soluções Light Base, aferindo o volume de rejeições de cada demanda entregue, independentemente do tipo (continuada ou eventual) | | | |
| **APLICAÇÃO:** | Todas as solicitações de serviço, individualmente. | | | |
| **PERIODICIDADE:** | Por solicitações de serviço | | | |
| **FONTE:** | Sistema de Gestão de Demandas ou outra ferramenta hábil | | | |
| **FÓRMULA:** | **INS-B.2** **= Quantidade de rejeições** | | | |
| **PARÂMETROS:** | **NÍVEIS DE AJUSTES** | | | |
| INS-B.2 (1) | INS-B.2 (2) | INS-B.2 (3) | INS-B.2 (4) |
| **INS-B.2 ≤3** | **INS-B.2 >3 e ≤ 5** | **INS-B.2 ≥ 5 e ≤7** | **INS-B.2 ≥ 7** |
| ACEITÁVEL (sem aplicação de ajustes) | Redução de 5%  (por Ordem de Serviço) | Redução de 10%  (por Ordem de Serviço) | Redução de 20%  (por Ordem de Serviço) |
| **Aplicação de ADVERTÊNCIA**: Caso o resultado do **INS-B.2 seja ≥ 10**, além do ajuste/glosa, a CONTRATADA está sujeita a receber a sanção administrativa de ADVERTÊNCIA, sem prejuízo da aplicação de outras sanções caso haja reincidência ou nas demais situações previstas. | | | | |

A superação de uma ou mais metas do INDICADOR não poderá ser utilizada para compensar o não atendimento de outras metas no mesmo período e/ou o não atendimento da mesma meta em outro período.

Às eventuais ocorrências de descumprimento das metas dos NÍVEIS DE SERVIÇO, a CONTRATADA poderá apresentar suas justificativas técnicas, devidamente embasadas em fatos e circunstâncias comprovadas, juntamente com o RELATÓRIO DE SERVIÇO.

Caberá exclusivamente à CONTRATANTE avaliar as justificativas, quando apresentadas, podendo efetivar ou suspender a aplicação do(s) ajuste(s) em questão – assim como decidir acerca de outras medidas de gestão contratual cabíveis.