

Anexo 01 ao Termo de Referência DETIC nº 01/2022

Nível Mínimo de Serviço

1. Introdução

Este documento é dividido em duas partes:

- a) Níveis mínimos de serviço aplicáveis aos chamados abertos perante o serviço de suporte ao usuário (3.4)
- b) Níveis mínimos de serviço aplicáveis na apuração do valor do faturamento mensal.

Os níveis de serviço aplicáveis aos chamados de atendimento abertos perante o serviço de suporte correspondem aos tempos máximos para solução das solicitações apresentadas ao serviço.

O NMS aplicável à apuração do valor de faturamento decorre do desempenho do contrato e compõem as fórmulas que resultam no valor mensal a ser faturado.

2. Níveis mínimos de serviço aplicáveis aos chamados abertos perante o serviço de suporte ao usuário (item 3.4 do TR).

- 2.1. A contratada deverá prestar atendimento aos chamados abertos pelos usuários da Susep perante o serviço de suporte previsto no item 3.4 do TR.
- 2.2. Os serviços de atendimento técnico, suporte e manutenção dos equipamentos e softwares disponibilizados são de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA.
- 2.3. Para efeito de medições de prazos contidos nesse item, consideram-se **horas úteis** aquelas contidas no período entre 9h00 e 18h00 dos dias úteis, que é o horário de expediente da SUSEP.
- 2.4. O desempenho mensal do serviço de suporte será medido por meio do cumprimento aos tempos definidos para os chamados abertos pela equipe da Susep.
- 2.5. O ciclo de vida dos chamados é estruturado da seguinte forma:
 - Registro do chamado – Tempo T0;
 - Início do atendimento do chamado – Tempo T1;
 - Conclusão do chamado – Tempo T2.
- 2.6. Os tipos de chamados que podem ser abertos pela equipe da SUSEP estão descritos na Tabela abaixo:

Anexo 01 ao Termo de Referência DETIC nº 01/2022

TIPO	DESCRIÇÃO
1	Chamados de <u>alta</u> criticidade
2	Chamados de <u>baixa</u> criticidade
3	Chamado para substituição de elementos da solução Central (ex. gateway) - não inclui periféricos individuais
4	Atendimento de chamados sem níveis mínimos definidos neste documento

- 2.7.** Um chamado será classificado como de alta criticidade a partir das ocorrências que tenham impacto na central telefônica como um todo, impedindo o recebimento ou realização de chamadas internas ou externas.
- 2.8.** Um chamado será classificado como de baixa criticidade a partir das ocorrências que tiverem impacto limitado a um pequeno grupo de ramais.
- 2.9.** Os tempos máximos para início e conclusão dos atendimentos para cada tipo de chamado estão descritos na Tabela abaixo, contados dentro do horário de expediente da Autarquia (dias úteis de 9h às 18h):

Tempos relacionados aos tipos de chamados		
TIPOS	TEMPO MÁXIMO PARA INÍCIO DO ATENDIMENTO (T1-T0)	TEMPO MÁXIMO DE CONCLUSÃO DE ATENDIMENTO (T2-T0)
1	30 min	2 h
2	60 min	6 h
3	4 h	8 h
4	24 h	Prazo para conclusão de atendimento do chamado será negociado no momento da abertura

- 2.10.** As interrupções do serviço previamente programadas pela CONTRATADA não serão consideradas para o cômputo do período de indisponibilidade desde que sejam programadas para períodos fora do horário comercial e comunicadas com antecedência mínima de 2 (dois) dias úteis.

Anexo 01 ao Termo de Referência DETIC nº 01/2022

3. Níveis mínimos de serviço aplicáveis na apuração do valor do faturamento.

Indicador 1 – Atraso na Execução do Plano de Implantação	
Item	Descrição
Finalidade	Impelir a contratada a executar o Plano de Implantação dentro do cronograma fixado. (item 3.12.1)
Meta a cumprir	Implantar a solução dentro do cronograma fixado no Plano de Implantação
Instrumento de medição	Plano de Implantação aprovado pela Susep e Termo de Recebimento Definitivo do Plano de Implantação. Nesses instrumentos, serão verificadas as datas previstas para conclusão e a data da efetiva conclusão.
Forma de acompanhamento	A equipe de fiscalização acompanhará a execução do Plano de Implantação, verificando o cronograma planejado com a execução em andamento.
Periodicidade	Apenas no início do contrato, quando da implantação da solução
Mecanismo de cálculo	Eventual atraso na execução do Plano de Implantação será calculado como sendo o número de dias entre a Data do Termo de Recebimento Definitivo do serviço de Implantação e a Data Prevista para Conclusão da Implantação, conforme registrado e aprovado no Plano de Implantação.
Início da Vigência	Data Prevista para Conclusão da Implantação, conforme registrado e aprovado no Plano de Implantação.

Anexo 01 ao Termo de Referência DETIC nº 01/2022

Faixas de ajuste no pagamento:	<p>Sejam:</p> <p>Atraso = Número de dias corridos entre a data do Termo de Recebimento Definitivo da execução do Plano de Implantação e a Data Prevista para Conclusão da Implantação conforme registrado e aprovado no Plano de Implantação.</p> <p>Glosa = Percentual de glosa sobre o valor proposto para o serviço de implantação.</p> <p>Se Atraso \leq 15, então Glosa = 0% Se Atraso $>$ 15 e Atraso \leq 30, então Glosa = 1% Se Atraso $>$ 30 e Atraso \leq 60, então Glosa = 2% Se Atraso $>$ 60 e Atraso \leq 90, então Glosa = 3% Se Atraso $>$ 90, então Glosa = 5%</p>
Sanções	Se Atraso $>$ 90, inexecução parcial do contrato.
Observações	<p>Valor a ser calculado somente no projeto de implantação da solução.</p> <p>Este indicador zela pelo bom desempenho do serviço de implantação.</p>

Anexo 01 ao Termo de Referência DETIC nº 01/2022

Indicador 2 – Eficiência no atendimento ao serviço de suporte	
Item	Descrição
Finalidade	Impelir a contratada ao tempestivo atendimento aos acionamentos registrados pelos usuários da Susep perante o serviço de Suporte ao Usuário previsto na solução.
Meta a cumprir	Número de chamados atendidos dentro dos níveis de serviço pactuados ser maior que 90% do total de chamados abertos.
Instrumento de medição	Relatório de chamados resolvidos no mês anterior enviado pela contratada nos ciclos de faturamento mensal (item 3.4.12)
Forma de acompanhamento	Mensalmente, o fiscal a apurar o valor a ser faturado analisará o relatório (3.4.12) enviado pela contratada, dele extraíndo os dados para cálculo: (i) a quantidade de chamados atendidos no mês anterior; e (ii) a quantidade de chamados atendidos sem violação dos níveis de serviço pactuados.
Periodicidade	Mensal, por ocasião dos procedimentos de faturamento.
Mecanismo de cálculo	<p>Sejam:</p> <p>QA = a quantidade de chamados atendidos no mês anterior</p> <p>QS = a quantidade de chamados atendidos sem violação dos níveis de serviço</p> <p>E = Eficiência</p> <p>A eficiência no atendimento ao serviço de suporte é medida segundo a fórmula:</p> $E = (QS / QA) \times 100$ <p><i>Se QA = 0, então E = 100%.</i></p>
Início da Vigência	A partir do segundo faturamento mensal, na fase de produção do contrato.
Faixas de ajuste no pagamento:	<p>Sejam:</p> <p>VP = Valor bruto mensal a ser faturado pelo sistema de PABX virtual</p> <p>VA = Valor bruto a ser cobrado pelo aluguel mensal dos aparelhos (telefones VOIP e terminais de audioconferência)</p> <p>VS = Valor bruto a ser cobrado pelo STFC</p> <p>SM = Valor Bruto dos Serviços Mensais a ser faturado</p> $SM = VP+VA+VS$

Anexo 01 ao Termo de Referência DETIC nº 01/2022

	<p>AJE = percentual de ajuste no valor do faturamento bruto do serviço mensal de telefonia corporativa, em razão de falha no serviço de suporte</p> <p>Se $E \geq 90\%$, então $AJE = 0\%$ Se $E \geq 80\%$ e $E < 90\%$, então $AJE = 2\%$ Se $E \geq 70\%$ e $E < 80\%$, então $AJE = 3\%$ Se $E < 70\%$, então $AJE = 5\%$</p> <p style="text-align: center;">ValorAjuste = SM * AJE</p>
Sanções	Se $E < 70\%$, inexecução parcial do contrato
Observações	<p>Esse indicador zela pelo bom andamento dos serviços:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PABX virtual e telefonia corporativa, incluindo equipamentos; • Telefonia STFC; • Serviço de suporte.

Anexo 01 ao Termo de Referência DETIC nº 01/2022

Indicador 3 – Índice de Disponibilidade da Solução de Telefonia (IDST)	
Item	Descrição
Finalidade	Impelir a contratada a tomar todas as medidas para manter a solução de telefonia corporativa disponível (3.3.15.1) durante a vigência do contrato
Meta a cumprir	IDST >= 99.999%
Instrumento de medição	O fiscal do contrato observará o relatório de disponibilidade enviado mensalmente pela contratada (3.3.15.4). Constará do relatório o percentual de disponibilidade da solução ao longo do mês de referência.
Forma de acompanhamento	Valor apurado quando do fechamento do faturamento mensal.
Periodicidade	Mensal, por ocasião da apuração do faturamento referente ao mês anterior.
Mecanismo de cálculo	A contratada informará o Índice de Disponibilidade no relatório mensal de disponibilidade da solução (3.3.15.4). O valor poderá ser questionado pela Susep caso não reflita as interrupções percebidas no mês de referência.
Início da Vigência	A partir do início da fase de produção do contrato.
Faixas de ajuste no pagamento:	<p>Sejam:</p> <p>ID = Índice de Disponibilidade</p> <p>AJD = Ajuste no Faturamento por violação de disponibilidade</p> <p>Se ID >= 99.999%, AJD = 0%</p> <p>Se ID >= 98.0% e ID < 99.999%, AJD = 2%</p> <p>Se ID >= 95.0% e ID < 98.0%, AJD = 5%</p> <p>Se ID < 95.0%, AJD = 10%</p> <p style="text-align: center;">ValorAjuste = SM * AJD (SM, vide Indicador 2)</p>
Sanções	Se ID < 90%, configura-se inexecução parcial do contrato.
Observações	Este indicador zela pela disponibilidade da solução de telefonia virtual.

Anexo 01 ao Termo de Referência DETIC nº 01/2022

Indicador 4 – Índice de Pontualidade na execução das OS's URA	
Item	Descrição
Finalidade	Impelir a contratada executar pontualmente as ordens de serviço de produção de áudios para URA
Meta a cumprir	Atraso < 10 dias corridos
Instrumento de medição	As ordens de serviço para produção de áudios URA.
Forma de acompanhamento	Eventual atraso na execução da OS estará registrado no respectivo assentamento.
Periodicidade	Mensal, por ocasião da apuração do faturamento referente ao mês anterior, quando houver OS's de produção de áudio para URA
Mecanismo de cálculo	Atraso = (Data do aceite pelo fiscal) – (Data prevista para entrada do áudio)
Início da Vigência	A partir do início da fase de produção do contrato.
Faixas de ajuste no pagamento:	<p>Sejam:</p> <p>Glosa = Percentual de glosa sobre o valor do faturamento.</p> <p>VP = Valor bruto mensal a ser faturado pelo sistema de PABX virtual</p> <p>Se Atraso <= 10, então Glosa = 0%</p> <p>Se Atraso >10 e Atraso <=30, então Glosa = 1%</p> <p>Se Atraso >30 e Atraso <=60, então Glosa = 2%</p> <p>Se Atraso > 60, então Glosa = 3%</p> <p>ValorAjuste = VP * Glosa</p>
Sanções	Se Atraso > 60 dias corridos, configura-se inexecução parcial do contrato.
Observações	Este indicador zela pela pontualidade na produção e entrega das Ordens de Serviço de Produção de Áudio para URA

Anexo 01 ao Termo de Referência DETIC nº 01/2022

Indicador 5 – Índice de Prestação do Treinamento	
Item	Descrição
Finalidade	Impelir a contratada na ministração do treinamento na forma e no prazo previsto no item 3.10
Meta a cumprir	IPT = 100%
Instrumento de medição	As ordens de serviço para ministração de treinamento
Forma de acompanhamento	Quando da execução de Ordem de Serviço de Treinamento; ou quando houver atraso de execução superior a 30 dias.
Periodicidade	Mensal, por ocasião da apuração do faturamento referente ao mês anterior, quando houver OS's de ministração de treinamento executada no mês de referência; ou quando houver OS de treinamento não executada por mais de 30 dias após a data prevista de sua execução.
Mecanismo de cálculo	<p>Seja IPT = Índice de Prestação do Treinamento</p> <p>IPT será 100% se todas as condições abaixo forem atendidas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Data de aceite <= Data Prevista de Execução; • Tema do Treinamento equivale à ementa da OS; • Treinamento foi realizado por meios remotos; • Treinamento foi gravado pela contratada; • Vídeo do treinamento está disponível aos usuários da Susep a partir de infraestrutura da contratada. <p>IPT será 0% se pelo menos uma das condições acima não for atendida.</p>
Início da Vigência	A partir do início do contrato.
Faixas de ajuste no pagamento:	<p>Sejam:</p> <p>Glosa = Percentual de glosa sobre o valor da OS de implantação (fase de inserção) ou valor faturamento Serviços Mensais (SM) (fase de produção) (vide indicador 2).</p> <p>Se IPT = 100%, então Glosa = 0%</p> <p>Se IPT < 100%, então Glosa = 1%</p> <p>ValorAjuste = SM (ou OS_Implantação) * Glosa</p>

Anexo 01 ao Termo de Referência DETIC nº 01/2022

Sanções	Se OS com o mesmo tema de treinamento tiver IPT=0% por mais de uma vez, configura-se inexecução parcial do contrato.
Observações	Este indicador zela pela eficácia e eficiência do serviço de treinamento.

Anexo 01 ao Termo de Referência DETIC nº 01/2022

Indicador 6 – Atraso no Tratamento de Incidentes de Alta Criticidade	
Item	Descrição
Finalidade	Impelir a contratada a tratar tempestivamente os incidentes de alta criticidade
Meta a cumprir	Atraso = 0 dia
Instrumento de medição	Chamados de alta criticidade abertos junto ao serviço de suporte (3.4)
Forma de acompanhamento	Observação dos assentamentos dos chamados
Periodicidade	Mensal, por ocasião da apuração do faturamento referente ao mês anterior.
Mecanismo de cálculo	Soma-se 1 ao indicador de atraso a cada dia útil contado a partir do tempo previsto para atendimento de chamado de alta criticidade.
Início da Vigência	A partir da fase de produção do contrato
Faixas de ajuste no pagamento:	<p>Sejam:</p> <p>Glosa = Percentual de glosa a ser aplicado ao valor bruto do faturamento mensal referente aos ramais ativos e ao serviço STFC.</p> <p>Atraso = indicador de atraso no tratamento de incidentes de alta criticidade</p> <p>Glosa = Atraso x 3% (limitado a 21%)</p> <p>ValorAjuste = VB(ramais e STFC) * Glosa</p>
Sanções	Se Atraso > 7, configura-se inexecução parcial do contrato.
Observações	Este indicador zela pela eficácia e eficiência do serviço de suporte.