

Anexo 01 ao Termo de Referência DETIC nº 03/2022

Níveis Mínimos de Serviço

1. Introdução

Este documento apresenta os indicadores de níveis mínimos de serviço e os respectivos valores mínimos a serem alcançados para os itens do objeto a que se refere o Termo de Referência DETIC nº 03/2022:

| Lote | Item | Serviço | Indicador de Nível de Serviço |
|---------------|------|--|---|
| 1 | 1 | Manutenção e Atualização de Versão | Indicador 1: Disponibilidade do serviço de Atualização e Manutenção de versão do Sysaid |
| | 2 | Serviço de Suporte Remoto | Indicador 2 – Eficiência no atendimento ao serviço de suporte |
| | 3 | Treinamento (uma única vez por ciclo contratual) | Indicador 3 – Índice de atendimento aos requisitos do treinamento |
| 2 | 4 | Orientação Técnica Especializada | Indicador 4 – Índice de Eficiência no serviço de Orientação Técnica Especializada |
| Totais | | | |

A próxima seção detalha cada um dos indicadores, apontando a forma de cálculo e o valor mínimo a ser alcançado pela contratada para que não haja ajustes (glosas) ao faturamento.

Anexo 01 ao Termo de Referência DETIC nº 03/2022

2. Detalhamento dos níveis de serviço.

| Indicador 1 – Disponibilidade do serviço de Atualização e Manutenção de versão do Sysaid | |
|---|---|
| Item | Descrição |
| Finalidade | Impelir a contratada a manter a disponibilidade do serviço. (item 3.3) |
| Meta a cumprir | 0 (zero) ocorrências de indisponibilidade do serviço. |
| Instrumento de medição | Teste dos meios de acesso ao serviço, conforme informado pela contratada. (3.3.1) |
| Forma de acompanhamento | Verificação mensal, pelo fiscal técnico, da funcionalidade dos meios de acesso ao serviço, conforme informado pela contratada. (3.3.1) |
| Periodicidade | Apenas mensal. Em caso de indisponibilidade, seguir testando diariamente até o restabelecimento do serviço. |
| Mecanismo de cálculo | Número de dias em que o serviço foi identificado como indisponível, dentro do mês de referência. |
| Início da Vigência | Após a emissão da Ordem de Serviço para o Serviço de Manutenção e Atualização de Versão do SysAid. |
| Faixas de ajuste no pagamento: | <p>Sejam:</p> <p>NINDISP = Número de dias em que o serviço foi identificado como indisponível pelo fiscal.</p> <p>Glosa = Percentual de glosa sobre o valor proposto para o serviço de implantação.</p> <p>Se NINDISP <= 3, então Glosa = 0%</p> <p>Se NINDISP > 3 e NINDISP <= 7, então Glosa = 10%</p> <p>Se NINDISP >= 8, então Glosa = 20%</p> |
| Sanções | Se NINDISP >= 8, inexecução parcial do contrato. |
| Observações | Este indicador zela pela disponibilidade do serviço de manutenção e atualização de versão |

| Indicador 2 – Eficiência no atendimento ao serviço de suporte | |
|--|------------------|
| Item | Descrição |

Anexo 01 ao Termo de Referência DETIC nº 03/2022

| | |
|---------------------------------------|---|
| 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 3.4.9) |
| Forma de acompanhamento | Mensalmente, o fiscal a apurar o valor a ser faturado validará o relatório (3.4.9) 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>Glosa = percentual de ajuste no valor do faturamento bruto do serviço mensal de suporte remoto ao usuário SysAid.</p> <p>Se $E \geq 90\%$, então Glosa = 0%</p> <p>Se $E \geq 80\%$ e $E < 90\%$, então Glosa = 2%</p> <p>Se $E \geq 70\%$ e $E < 80\%$, então Glosa = 3%</p> <p>Se $E < 70\%$, então Glosa = 5%</p> |
| Sanções | Se $E < 70\%$, inexecução parcial do contrato, para $QA > 10$. |

Anexo 01 ao Termo de Referência DETIC nº 03/2022

| | |
|--------------------|--|
| Observações | Esse indicador zela pelo bom andamento do serviço de suporte remoto ao usuário SysAid. |
|--------------------|--|

Anexo 01 ao Termo de Referência DETIC nº 03/2022

| Indicador 3 – Índice de atendimento aos requisitos do treinamento | |
|--|---|
| Item | Descrição |
| Finalidade | Impelir a contratada a observar os requisitos do serviço de treinamento (3.5) ao prestar o serviço. |
| Meta a cumprir | Atender a todos os requisitos previstos no item 3.5 |
| Instrumento de medição | O fiscal do contrato observará a ordem de serviço executada do serviço de treinamento. Constará da OS os itens de validação da entrega que foram atendidos pela contratada. |
| Forma de acompanhamento | Por meio da observação da Ordem de Serviço executada do serviço de treinamento |
| Periodicidade | Uma única vez, após prestado o serviço de treinamento. |
| Mecanismo de cálculo | <p>O fiscal apurará o número de requisitos a serem observados na OS de Treinamento (RO). O fiscal levantará o número de requisitos atendidos, após a ministração do treinamento (RA). O Índice de Atendimento (IA) é calculado como sendo a razão entre RA e RO.</p> <p style="text-align: center;">IA = RA/RO</p> |
| Início da Vigência | A partir da emissão da Ordem de Serviço do Treinamento. |
| Faixas de ajuste no pagamento: | <p>Sejam:</p> <p>IA = Índice de Atendimento dos requisitos do treinamento</p> <p>Glosa = Percentual de Glosa sobre o valor bruto do treinamento</p> <p>Se IA >= 90%, Glosa = 0% Se IA >= 80% e IA < 90, Glosa = 5% Se IA >= 70% e IA < 80%, Glosa = 10% Se IA < 70%, Glosa = 20%</p> |
| Sanções | Se IA < 60%, configura-se inexecução parcial do contrato. |
| Observações | Este indicador zela pela fidelidade do serviço de treinamento prestado pela contratada face às especificações do Termo de Referência. |

Anexo 01 ao Termo de Referência DETIC nº 03/2022

| Indicador 4 – Índice de Eficiência no serviço de Orientação Técnica Especializada | |
|--|---|
| Item | Descrição |
| Finalidade | Impelir a contratada executar as demandas de orientação técnica especializada dentro dos níveis de serviço pactuados. |
| Meta a cumprir | Índice de Eficiência $\geq 90\%$ |
| Instrumento de medição | Relatório de demandas emitido pelo Sysaid. |
| Forma de acompanhamento | <ul style="list-style-type: none"> • Visualização dos assentamentos dos chamados correspondentes às demandas no SysAid. • Análise do relatório mensal de atividades do recurso OTE (15.7.7) |
| Periodicidade | Mensal, por ocasião da apuração do faturamento referente ao mês anterior. |
| Mecanismo de cálculo | <p>Sejam:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Índice de Eficiência: (IE) • Número de chamados/demandas atendidos pelo recurso OTE dentro do nível de serviço pactuado, ao longo do mês de referência (NCD) • Número total de chamados/demandas atendidos pelo recurso OTE ao longo do mês de referência (NCA) <p style="text-align: center;">IE = NCD / NCA</p> |
| Início da Vigência | A partir da entrega da OS referente aos serviços de orientação técnica especializada. |
| Faixas de ajuste no pagamento: | <p>Sejam:</p> <p>Glosa = Percentual de glosa sobre o valor do faturamento bruto do serviço de OTE.</p> <p>Se IE ≥ 90, então Glosa = 0%</p> <p>Se IE $\geq 80\%$ e IE $< 90\%$, então Glosa = 2%</p> <p>Se IE $\geq 70\%$ e IE $< 80\%$, então Glosa = 3%</p> <p>Se IE $< 70\%$, então Glosa = 5%</p> |
| Sanções | Se IE $< 70\%$, configura-se inexecução parcial do contrato. |
| Observações | Este indicador zela pela eficiência na prestação do serviço de orientação técnica especializada. |