

Anexo 01

Níveis Mínimos de Serviço Exigidos (NMSE)

1. Introdução

Níveis mínimos de serviço são indicadores de desempenho que refletem a tolerância da contratante a desvios na qualidade do serviço prestado.

Tanto a contratante quanto a contratada concorrem no objetivo de se atender aos níveis mínimos de serviço exigidos (NMSE):

- A contratante deseja o serviço prestado a contento;
- A contratada deseja maximizar o seu faturamento.

Entretanto, quando os níveis de serviço alcançados pela contratada forem inferiores ao mínimo exigido, restará evidente a falha na prestação do serviço e passarão a incidir ajustes (glosas) no valor faturado.

Caso a qualidade do serviço venha a se degradar até abaixo do tolerável pela contratante, a contratada estará sujeita a sanções por inexecução do contrato, além das glosas.

As variáveis do contrato a serem observadas para fins de medição de qualidade estão agrupadas por entrega prevista, conforme detalhado abaixo:

Entrega	Indicador de Nível de Serviço	Item
Plano de Estruturação do Escritório de Projetos (item 3.1 do documento principal)	Conformidade com o processo de trabalho: A contratada seguiu o processo indicado, de construção iterativa em ciclos semanais?	2.1
	Prazo de entrega: A contratada concluiu o trabalho em até 4 meses da Ordem de Serviço?	2.2
	Compleitude do plano: O plano elaborado pela contratada possui todos os tópicos exigidos?	2.3
Metodologia (item 3.2 do documento principal)	Conformidade com o processo de trabalho: A contratada seguiu o processo indicado, de construção iterativa em ciclos semanais?	2.4
	Prazo de entrega: A contratada concluiu o trabalho no prazo da Ordem de Serviço?	2.5
Ferramenta (item 3.3 do documento principal)	Prazo de disponibilização da ferramenta: A contratada disponibilizou a ferramenta no prazo indicado? (Incidente no primeiro pagamento)	2.6
	Pontualidade no atendimento a chamados de suporte: Percentual de chamados atendidos dentro do nível mínimo de serviço (incide em todos os pagamentos)	2.7
	Disponibilidade da ferramenta: a ferramenta esteve disponível à Susep durante todo o período contratado?	2.8
	Prazo para Configuração Inicial da ferramenta de gerenciamento de projetos: A contratada realizou o serviço dentro do prazo acordado?	2.9

Anexo 01

Níveis Mínimos de Serviço Exigidos (NMSE)

Gestão da Mudança (item 3.4 do documento principal)	Prazo de entrega do Plano da Mudança: O Plano da Mudança foi aprovado no prazo indicado?	2.10
	Compleitude do Plano de Mudança: o documento foi apresentado e aprovado foi entregue dentro do prazo pactuado?	2.11
Apoio Administrativo (item 3.5 do Documento Principal)	Pontualidade da disponibilização de apoio administrativo. A contratada disponibilizou os recursos no prazo pactuado?	2.12
	Fidelidade no atendimento às solicitações por apoio administrativo. A Contratada disponibilizou recursos quando solicitada?	2.13
Elaboração do PDTIC (item 3.6 do Documento Principal)	Prazo de entrega do Plano de Elaboração do PDTIC: O Plano de Elaboração do PDTIC foi aprovado no prazo indicado?	2.14
	Pontualidade das entregas previstas no Plano de Elaboração do PDTIC: As entregas previstas foram concluídas no prazo e no escopo prescrito no Plano?	2.15
Serviço de Gerenciamento de Projetos de TIC (item 3.7 do Documento Principal)	Compleitude das entregas planejadas das <i>sprints</i> : O “produto” previsto foi entregue em sua totalidade?	2.16

A soma das glosas “por entrega” estará limitada a 30% do valor bruto do item sobre o qual incide.

2. Indicadores de Nível de Serviço do contrato

A seguir, serão detalhados os indicadores de nível de serviço que serão monitorados nesta contratação, bem como as faixas de valores com os respectivos ajustes ao faturamento e eventuais sanções.

Anexo 01

Níveis Mínimos de Serviço Exigidos (NMSE)

2.1 Conformidade com o processo de trabalho.

Item	Descrição
Entrega correspondente	Plano de Estruturação do Escritório de Projetos (item 3.1 do documento principal)
Finalidade	Apurar a fidelidade da contratada em seguir o processo indicado para elaboração do Plano de Estruturação do Escritório de Projetos (item 4.1 do TR), de construção iterativa em ciclos semanais
Meta a cumprir	Responder “sim” à pergunta: O processo previsto no TR foi seguido pela contratada?
Instrumento de medição	Ateste dos fiscais do contrato e dos servidores da Susep que acompanharam a elaboração do documento
Forma de acompanhamento	Os fiscais do contrato e os servidores da Susep que acompanharam a elaboração do documento informarão se o processo foi seguido ou não.
Periodicidade	Quando do primeiro faturamento da Ordem de Serviço para elaboração do Plano de Estruturação do Escritório de Projetos.
Mecanismo de cálculo (%)	Seja R a resposta à pergunta: O processo previsto no TR foi seguido pela contratada. R está no conjunto {“Sim”, “Não”}
Início da Vigência	A partir do início do contrato.
Faixas no ajuste no pagamento	Seja GEEP = Glosa da Estruturação do Escritório de Projetos Se R = “Não”, então GEEP = 20% Se R = “Sim”, então GEEP = 0% GEEP incidirá sobre o faturamento bruto da Ordem de Serviço para elaboração do Plano de Estruturação do Escritório de Projetos.
Sanções	N/A

Anexo 01

Níveis Mínimos de Serviço Exigidos (NMSE)

2.2 Prazo de Entrega do Plano de Estruturação do Escritório de Projetos.

Item	Descrição
Entrega correspondente	Plano de Estruturação do Escritório de Projetos (item 4.1 do documento principal)
Finalidade	Induzir a contratada a ser pontual na entrega do Plano de Estruturação do Escritório de Projetos.
Meta a cumprir	Máximo 10(dez) dias úteis de atraso.
Instrumento de medição	E-mail do envio da versão aprovada o Plano de Estruturação do Escritório de Projetos
Forma de acompanhamento	A equipe de fiscalização verificará a data do e-mail do envio da versão aprovada o Plano de Estruturação do Escritório de Projetos
Periodicidade	Quando do faturamento da Ordem de Serviço para elaboração do Plano de Estruturação do Escritório de Projetos.
Mecanismo de cálculo (%)	<p>Seja NDA = Número de Dias Úteis de Atraso</p> <p>NDA será o número de dias entre a data do e-mail do envio da versão aprovada o Plano de Estruturação do Escritório de Projetos e a data prevista para entrega do referido Plano.</p> <p>Se o Plano for entregue dentro do prazo previsto, NDA = 0</p>
Início da Vigência	A partir do início do contrato.
Faixas no ajuste no pagamento	<p>Seja GAEEP = Glosa por atraso na entrega do Plano de Estruturação do Escritório de Projetos</p> <p>Se $NDA \leq 10$, então $GAEEP = 0\%$ Se $NDA > 10$ e $NDA \leq 20$, então $GAEEP = 5\%$ Se $NDA > 20$ e $NDA \leq 30$, então $GAEEP = 10\%$ Se $NDA > 30$, então $GAEEP = 20\%$</p> <p>GAEEP incidirá sobre o faturamento bruto da Ordem de Serviço para elaboração do Plano de Estruturação do Escritório de Projetos.</p>
Sanções	Se $NDA > 40$, configura-se inexecução parcial do contrato. Vide item “Sanções Administrativas” do Sumário Executivo

Anexo 01

Níveis Mínimos de Serviço Exigidos (NMSE)

2.3 *Compleitude do Plano de Estruturação do Escritório de Projetos*

Item	Descrição
Entrega correspondente	Plano de Estruturação do Escritório de Projetos (item 4.1 do documento principal)
Finalidade	Induzir a contratada a elaborar o Plano de Estruturação do Escritório de Projetos de acordo com as disposições do Sumário Executivo
Meta a cumprir	Incluir no Plano todos os tópicos exigidos.
Instrumento de medição	Análise do Plano de Estruturação entregue
Forma de acompanhamento	A equipe de fiscalização realizará o cotejo entre o Plano entregue e os tópicos exigidos no Sumário Executivo.
Periodicidade	Quando do faturamento da Ordem de Serviço para elaboração do Plano de Estruturação do Escritório de Projetos.
Mecanismo de cálculo (%)	<p>Seja NTA = Número de Tópicos Ausentes</p> <p>Após análise do Plano de Estruturação entregue, serão analisados os tópicos e subtópicos enumerados nos itens 4.1.1 a 4.1.10 do Sumário Executivo. Cada item ausente somará uma unidade ao NTA.</p>
Início da Vigência	A partir do início do contrato.
Faixas no ajuste no pagamento	<p>Seja GIPEEP = Glosa por incompletude do Plano de Estruturação do Escritório de Projetos</p> <p>Se $NTA \leq 3$, então $GIPEEP = 0\%$ Se $NTA > 3$ e $NTA \leq 6$, então $GIPEEP = 10\%$ Se $NTA > 6$ e $NTA \leq 10$, então $GIPEEP = 20\%$ Se $NTA > 10$, o documento não será aceito.</p> <p>GIPEEP incidirá sobre o faturamento da Ordem de Serviço para elaboração do Plano de Estruturação do Escritório de Projetos.</p>
Sanções	N/A

Anexo 01

Níveis Mínimos de Serviço Exigidos (NMSE)

2.4 Metodologia: conformidade com o processo de trabalho

Item	Descrição
Entrega correspondente	Metodologia (item 3.2 do documento principal)
Finalidade	Apurar a fidelidade da contratada em seguir o processo indicado para elaboração da Metodologia (item 3.2 do TR), de construção iterativa em ciclos semanais
Meta a cumprir	Responder “sim” à pergunta: O processo previsto no TR foi seguido pela contratada?
Instrumento de medição	Ateste dos fiscais do contrato e dos servidores da Susep que acompanharam a elaboração do documento.
Forma de acompanhamento	Os fiscais do contrato e os servidores da Susep que acompanharam a elaboração do documento informarão se o processo foi seguido ou não.
Periodicidade	Quando do faturamento da Ordem de Serviço para elaboração da Metodologia.
Mecanismo de cálculo (%)	Seja R a resposta à pergunta: O processo previsto no TR foi seguido pela contratada. R está no conjunto {“Sim”, “Não”}
Início da Vigência	A partir do início do contrato.
Faixas no ajuste no pagamento	Seja GEM = Glosa da elaboração da Metodologia Se R = “Não”, então GEM = 20% Se R = “Sim”, então GEM = 0% GEM incidirá sobre o faturamento bruto da Ordem de Serviço para elaboração do Plano de Estruturação do Escritório de Projetos.
Sanções	N/A

Anexo 01

Níveis Mínimos de Serviço Exigidos (NMSE)

2.5 Prazo de Entrega da Metodologia

Item	Descrição
Entrega correspondente	Metodologia (item 3.2 do documento principal)
Finalidade	Induzir a contratada a ser pontual na entrega da Metodologia a ser utilizada pelo Escritório de Projetos.
Meta a cumprir	Entregar a Metodologia no prazo fixado na Ordem de Serviço
Instrumento de medição	E-mail do envio da versão aprovada da Metodologia.
Forma de acompanhamento	A equipe de fiscalização verificará a data do e-mail do envio da versão aprovada da Metodologia.
Periodicidade	Quando do faturamento da Ordem de Serviço para elaboração da Metodologia.
Mecanismo de cálculo (%)	<p>Seja NDA = Número de Dias Úteis de Atraso</p> <p>NDA será o número de dias entre a data do e-mail do envio da versão aprovada da Metodologia e a data prevista para entrega do referido trabalho fixada na Ordem de Serviço.</p> <p>Se a Metodologia for entregue dentro do prazo previsto, NDA = 0</p>
Início da Vigência	A partir do início do contrato.
Faixas no ajuste no pagamento	<p>Seja GAEM = Glosa por atraso na entrega da Metodologia</p> <p>Se $NDA \leq 10$, então $GAEM = 0\%$ Se $10 < NDA \leq 20$, então $GAEM = 5\%$ Se $20 < NDA \leq 30$, então $GAEM = 10\%$ Se $NDA > 30$, então $GAEM = 20\%$</p> <p>GAEM incidirá sobre o faturamento bruto da Ordem de Serviço para elaboração da Metodologia.</p>
Sanções	<p>Se $NDA > 40$, configura-se inexecução parcial do contrato.</p> <p>Vide item “Sanções Administrativas” do Sumário Executivo</p>

Anexo 01

Níveis Mínimos de Serviço Exigidos (NMSE)

2.6 Prazo de Disponibilização da Ferramenta

Item	Descrição
Entrega correspondente	Ferramenta (item 3.3 do documento principal)
Finalidade	Induzir a contratada a ser pontual na entrega da Ferramenta.
Meta a cumprir	Disponibilizar a Ferramenta no prazo informado na Ordem de Serviço.
Instrumento de medição	Evidência do período de disponibilidade da Ferramenta colhida pelo Fiscal do Contrato.
Forma de acompanhamento	Ateste do fiscal do contrato.
Periodicidade	Quando do faturamento da primeira parcela.
Mecanismo de cálculo (%)	<p>Seja NDA = Número de Dias Úteis de Atraso</p> <p>NDA será o número de dias entre a data de disponibilização da Ferramenta e a data prevista para entrega.</p> <p>Se a ferramenta for disponibilizada dentro do prazo previsto, NDA = 0</p>
Início da Vigência	A partir do início do contrato.
Faixas no ajuste no pagamento	<p>Seja GADF = Glosa por Atraso na Disponibilização da Ferramenta</p> <p>Se $NDA \leq 5$, então $GADF = 0\%$ Se $NDA > 5$ e $NDA \leq 10$, então $GADF = 10\%$ Se $NDA > 10$ e $NDA \leq 15$, então $GADF = 15\%$ Se $NDA > 15$, então $GADF = 20\%$</p> <p>GADF incidirá sobre o faturamento da primeira parcela da Ordem de Serviço para disponibilização da Ferramenta.</p>
Sanções	Se $NDA > 20$, configura-se inexecução parcial do contrato. Vide item "Sanções Administrativas" do Termo de Referência.

Anexo 01

Níveis Mínimos de Serviço Exigidos (NMSE)

2.7 Pontualidade no atendimento a chamados de suporte.

Item	Descrição
Entrega correspondente	Ferramenta. (Item 3.3 do documento principal)
Finalidade	Induzir a contratada a ser pontual no atendimento aos chamados de suporte.
Meta a cumprir	Atender aos chamados em no máximo 1 hora.
Instrumento de medição	Relatório de chamados atendidos no período.
Forma de acompanhamento	Análise do relatório de chamados atendidos no período.
Periodicidade	A cada pagamento da ferramenta, exceto o primeiro.
Mecanismo de cálculo (%)	Sejam: <ul style="list-style-type: none"> • NCA – Número de chamados atendidos no período. • NCDP – Número de chamados atendidos dentro do prazo. • IR – Índice de Regularidade $IR = NCDP / NCA \times 100.$
Início da Vigência	A partir do início do contrato.
Faixas no ajuste no pagamento	Seja GVPA = Glosa por Violação de Prazo de Atendimento Se $IR \geq 90\%$, então GVPA = 0% Se $IR \geq 80\%$ e $IR < 90\%$, então GVPA = 5% Se $IR \geq 70\%$ e $IR < 80\%$, então GVPA = 10% Se $IR < 70\%$, então GVPA = 20% GVPA incidirá sobre a parcela do faturamento da Ferramenta sendo apurada.
Sanções	Se GVPA < 50%, configura-se inexecução parcial do contrato. Vide item “Sanções Administrativas” do Sumário Executivo

Anexo 01

Níveis Mínimos de Serviço Exigidos (NMSE)

2.8 Disponibilidade da Ferramenta

Item	Descrição
Entrega correspondente	Ferramenta (item 3.3 do documento principal)
Finalidade	Aferir a disponibilidade da ferramenta utilizada durante o prazo contratado.
Meta a cumprir	99% de disponibilidade de ferramenta ao longo do tempo contrato.
Instrumento de medição	Relatório de indisponibilidade da Ferramenta.
Forma de acompanhamento	A equipe de fiscalização analisará o relatório de disponibilidade da ferramenta.
Periodicidade	A cada pagamento da ferramenta, exceto o primeiro.
Mecanismo de cálculo (%)	Sejam: <ul style="list-style-type: none"> • Tempo medido (horas) - TM – 6 meses x 24 horas. • Tempo de Indisponibilidade - TI – Tempo total em que a Ferramenta esteve indisponível no período de 6 meses. • ID – Índice de Disponibilidade. $ID = 100 - TI/TM.$
Início da Vigência	A partir do início do contrato.
Faixas no ajuste no pagamento	Seja GIF = Glosa por Indisponibilidade da Ferramenta. Se $ID \geq 99\%$, então GIF = 0% Se $ID \geq 95\%$ e $ID < 99\%$, então GIF = 5% Se $ID \geq 90\%$ e $ID < 95\%$, então GIF = 10% Se $ID < 90\%$, então GIF = 20% GIF incidirá sobre a parcela do faturamento da Ferramenta sendo apurada.
Sanções	Se $ID < 80\%$, configura-se inexecução parcial do contrato. Vide item “Sanções Administrativas” do Termo de Referência.

Anexo 01

Níveis Mínimos de Serviço Exigidos (NMSE)

2.9 Prazo de Configuração Inicial da Ferramenta

Item	Descrição
Entrega correspondente	Ferramenta (item 3.3 do documento principal)
Finalidade	Induzir a contratada a ser pontual na prestação do serviço de configuração inicial da Ferramenta.
Meta a cumprir	Configurar a Ferramenta em até 30 dias corridos contados da disponibilização da ferramenta
Instrumento de medição	Data da notificação da contratada
Forma de acompanhamento	Ateste do fiscal do contrato.
Periodicidade	Quando do faturamento da primeira parcela.
Mecanismo de cálculo (%)	<p>Seja NDA = Número de Dias Úteis de Atraso</p> <p>NDA será o número de dias entre a data de conclusão dos serviços de configuração da Ferramenta e a data prevista para a conclusão.</p> <p>Se a Configuração for concluída dentro do prazo previsto, NDA = 0</p>
Início da Vigência	A partir do início do contrato.
Faixas no ajuste no pagamento	<p>Seja GACI = Glosa por Atraso na Configuração Inicial da Ferramenta</p> <p>Se $NDA \leq 5$, então $GACI = 0\%$ Se $NDA > 5$ e $NDA \leq 10$, então $GACI = 10\%$ Se $NDA > 10$ e $NDA \leq 15$, então $GACI = 15\%$ Se $NDA > 15$, então $GACI = 20\%$</p> <p>GADF incidirá sobre o valor do serviço de configuração iniciação da ferramenta de gerenciamento de projetos.</p>
Sanções	Se $NDA > 20$, configura-se inexecução parcial do contrato. Vide item "Sanções Administrativas" do Termo de Referência.

Anexo 01

Níveis Mínimos de Serviço Exigidos (NMSE)

2.10 Prazo de Entrega do Plano da Mudança

Item	Descrição
Entrega correspondente	Gestão da Mudança (item 3.4 do documento principal)
Finalidade	Induzir a contratada a ser pontual na entrega do Plano da Mudança.
Meta a cumprir	Entregar o Plano de Mudança no prazo fixado na Ordem de Serviço.
Instrumento de medição	E-mail do envio da versão aprovada do Plano da Mudança.
Forma de acompanhamento	A equipe de fiscalização verificará a data do e-mail do envio da versão aprovada o Plano da Mudança.
Periodicidade	Quando do faturamento da Ordem de Serviço para elaboração do Plano da Mudança.
Mecanismo de cálculo (%)	<p>Seja NDA = Número de Dias Úteis de Atraso</p> <p>NDA será o número de dias entre a data do e-mail do envio da versão aprovada o Plano de Estruturação do Escritório de Projetos e a data prevista para entrega do referido Plano.</p> <p>Se o Plano for entregue dentro do prazo previsto, NDA = 0</p>
Início da Vigência	A partir do início do contrato.
Faixas no ajuste no pagamento	<p>Seja GAEPM = Glosa por atraso na entrega do Plano da Mudança</p> <p>Se $NDA \leq 10$, então GAEPM = 0%</p> <p>Se $NDA > 10$ e $NDA \leq 15$, então GAEPM = 10%</p> <p>Se $NDA > 15$ e $NDA \leq 20$, então GAEPM = 20%</p> <p>GAEPM incidirá sobre o faturamento bruto da Ordem de Serviço para elaboração do Plano de Mudança.</p>
Sanções	Se NDA > 20, configura-se inexecução parcial do contrato. Vide item “Sanções Administrativas” do Termo de Referência.

Anexo 01

Níveis Mínimos de Serviço Exigidos (NMSE)

2.11 Completude do Plano da Mudança

Item	Descrição
Entrega correspondente	Gestão da Mudança (item 4.5 do documento principal)
Finalidade	Induzir a contratada a elaborar o Plano da Mudança no ambiente do DEATI.
Meta a cumprir	Incluir no Plano todos os tópicos exigidos no Sumário Executivo.
Instrumento de medição	Análise do Plano de Mudança entregue.
Forma de acompanhamento	A equipe de fiscalização realizará o cotejo entre o Plano entregue e os tópicos exigidos no Sumário Executivo.
Periodicidade	Quando do faturamento da Ordem de Serviço para elaboração do Plano da Mudança.
Mecanismo de cálculo (%)	<p>Seja NTA = Número de Tópicos Ausentes</p> <p>Após análise do Plano da Mudança entregue, serão analisados os tópicos do item 4.5 do Sumário Executivo. Cada item ausente somará uma unidade ao NTA.</p>
Início da Vigência	A partir do início do contrato.
Faixas no ajuste no pagamento	<p>Seja GIPM = Glosa por Incompletude do Plano da Mudança.</p> <p>Se $NTA \leq 2$, então $GIPM = 0\%$ Se $NTA > 2$ e $NTA \leq 4$, então $GIPM = 10\%$ Se $NTA > 5$, o documento não será aceito.</p> <p>GIPM incidirá sobre o faturamento da Ordem de Serviço para elaboração do Plano da Mudança.</p>
Sanções	N/A

Anexo 01

Níveis Mínimos de Serviço Exigidos (NMSE)

2.12 Pontualidade da disponibilização de Apoio Administrativo.

Item	Descrição
Entrega correspondente	Apoio Administrativo. (Item 4.6 do documento principal)
Finalidade	Induzir a contratada a ser pontual na disponibilização de Apoio Administrativo solicitados pela Susep durante o prazo contratado.
Meta a cumprir	Disponibilizar Apoio Administrativo no prazo de até 4 horas a contar de sua solicitação.
Instrumento de medição	E-mail de solicitação enviado à contratada. Relatórios das solicitações atendidas no mês de referência
Forma de acompanhamento	A equipe de fiscalização verificará a hora do e-mail e confrontará com o atendimento do Apoio Administrativo.
Periodicidade	Mensal, no mês subsequente aos atendimentos prestados.
Mecanismo de cálculo (%)	Seja NHA = Número de Horas úteis de Atraso para disponibilização do recurso de Apoio Administrativo, em relação ao prazo previsto no Termo de Referência, ou e-mail de solicitação, o que for posterior. Se o recurso de Apoio Administrativo for disponibilizado dentro do prazo acordado, então NHA = 0
Início da Vigência	A partir do início do contrato.
Faixas no ajuste no pagamento	Seja GADAP = Glosa por atraso na Disponibilização de Apoio Administrativo Se NHA \geq 0 e NHA \leq 1, então GADAP = 5% Se NHA $>$ 1 e NHA \leq 2, então GADAP = 10% Se NHA $>$ 2 e NHA \leq 3, então GADAP = 20% Se NHA $>$ 3, então GADAP = 30% GADAP incidirá sobre o valor bruto da solicitação de disponibilização de Apoio Administrativo.
Sanções	Se NHA $>$ 4, a solicitação será considerada como “não atendida”.

Anexo 01

Níveis Mínimos de Serviço Exigidos (NMSE)

2.13 Fidelidade no atendimento às solicitações por apoio administrativo

Item	Descrição
Entrega correspondente	Apoio Administrativo. (Item 4.6 do documento principal)
Finalidade	Induzir a contratada a atender todas as solicitações por apoio administrativo emitidas pela Susep
Meta a cumprir	Atender a todas as solicitações.
Instrumento de medição	E-mails de solicitação enviados à contratada. Relatórios das solicitações atendidas no mês de referência.
Forma de acompanhamento	A equipe de fiscalização realizará o cotejo as solicitações por recurso de apoio administrativo e as evidências de atendimento.
Periodicidade	Mensal, no mês subsequente aos atendimentos prestados.
Mecanismo de cálculo (%)	<p>Seja NSNA = Número de solicitações por apoio administrativo não atendidas pela contratada.</p> <p>Cada solicitação não atendida incrementa uma unidade a NSNA.</p> <p>São consideradas “não atendidas” as solicitações:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Em que o apoio administrativo não foi disponibilizado; • Em que o apoio administrativo foi disponibilizado com atraso igual ou maior a 4 horas úteis (aquelas compreendidas no intervalo entre 09hs e 18hs dos dias úteis) • Em que a Susep atestar a disponibilização de recurso sem as qualificações previstas no Anexo 02 para este serviço.
Início da Vigência	A partir do início do contrato.
Faixas no ajuste no pagamento	<p>Seja GNAAA = Glosa por Não Atendimento a solicitação por Apoio Administrativo.</p> <p>Se NSNA ≤ 1, então GNAAA = 0%</p> <p>Se NSNA > 1 e NSNA ≤ 3, então GNAAA = 5%</p> <p>Se NSNA > 3 e NSNA ≤ 5, então GNAAA = 7%</p> <p>Se NSNA > 5, então GNAAA = 20%</p>

Anexo 01

Níveis Mínimos de Serviço Exigidos (NMSE)

	GNAAA incidirá sobre o faturamento da de todas as solicitações por apoio administrativo.
Sanções	Se NSNA > 10, configura-se inexecução do contrato e sujeitará a contratada a sanções previstas no Termo de Referência

Anexo 01

Níveis Mínimos de Serviço Exigidos (NMSE)

2.14 Prazo de Entrega do Plano Diretor de Tecnologia e Comunicação (PDTIC).

Item	Descrição
Entrega correspondente	Elaboração PDTIC 2025/ (item 3.6 do documento principal)
Finalidade	Induzir a contratada a ser pontual na entrega do Plano de elaboração do PDTIC 2025/.
Meta a cumprir	Entregar o Plano de elaboração do PDTIC em até 10 dias da entrega da Ordem de Serviço.
Instrumento de medição	E-mail do envio da versão aprovada do Plano e Elaboração do PDTIC 2025/.
Forma de acompanhamento	A equipe de fiscalização verificará a data do e-mail do envio da versão aprovada o Plano de Elaboração do PDTIC 2025/.
Periodicidade	Quando do faturamento da Ordem de Serviço para construção do Plano de Elaboração do PDTIC 2025/.
Mecanismo de cálculo (%)	<p>Seja NDA = Número de Dias Úteis de Atraso</p> <p>NDA será o número de dias entre a data do e-mail do envio da versão aprovada o Plano de Elaboração do PDTIC.</p> <p>Se o Plano for entregue dentro do prazo previsto, NDA = 0</p>
Início da Vigência	A partir do início do contrato.
Faixas no ajuste no pagamento	<p>Seja GAEPEP = Glosa por atraso na entrega do Plano de Elaboração do PDTIC 2025/</p> <p>Se $NDA \leq 10$, então GAEPEP = 0%</p> <p>Se $NDA > 10$ e $NDA \leq 15$, então GAEPEP = 10%</p> <p>Se $NDA > 15$ e $NDA \leq 20$, então GAEPEP = 20%</p> <p>GAEPEP incidirá sobre o faturamento bruto da Ordem de Serviço para construção do Plano de Elaboração do PDTIC.</p>
Sanções	Se NDA > 20, configura-se inexecução parcial do contrato. Vide item “Sanções Administrativas” do Termo de Referência.

Anexo 01

Níveis Mínimos de Serviço Exigidos (NMSE)

2.15 Pontualidade das entregas previstas no Plano de Elaboração do PDTIC.

Item	Descrição
Entrega correspondente	Elaboração PDTIC 2025/. (Item 3.6 do documento principal)
Finalidade	Induzir a contratada a elaborar o PDTIC de acordo com as disposições do Plano de Elaboração do PDTIC.
Meta a cumprir	Executar o Plano de Elaboração do PDTIC dentro do escopo e prazo dele constantes.
Instrumento de medição	Análise da Equipe de Fiscalização das entregas parciais do PDTIC previstas no Sumário Executivo (e-mail de envio e entrega realizada)
Forma de acompanhamento	A equipe de fiscalização realizará o cotejo entre o Plano de Elaboração do PDTIC aprovado e as entregas parciais do PDTIC apresentadas pela contratada, calculando o prazo decorrido entre a data prevista para a entrega e a efetiva entrega. Obs: incompletudes no cumprimento do escopo não serão admitidas, exceto por justificativa acolhida pela Susep.
Periodicidade	Quando dos faturamentos da Ordem de Serviço para execução do Plano de Elaboração do PDTIC (construção do PDTIC)
Mecanismo de cálculo (%)	Seja NDA = Número de Dias Úteis de Atraso NDA será o número de dias úteis entre a data do e-mail do envio da entrega e a data prevista para entrega conforme Plano de Elaboração do PDTIC. Se a entrega ocorrer dentro do prazo previsto, NDA = 0
Início da Vigência	A partir do início do contrato.
Faixas no ajuste no pagamento	Seja GAEP = Glosa por atraso em entrega parcial do PDTIC Se NDA ≤ 10, então GAEP = 0% Se NDA > 10 e NDA ≤ 15, então GAEP = 5% Se NDA > 15 e NDA ≤ 20, então GAEP = 10% Se NDA > 20, então GAEP = 20% GAEP incidirá sobre o valor parcial do PDTIC sendo faturado.
Sanções	Se NDA > 30, configura-se inexecução parcial do contrato. Vide item “Sanções Administrativas” do Termo de Referência.

Anexo 01

Níveis Mínimos de Serviço Exigidos (NMSE)

2.16 Serviço de Gerenciamento de Projetos de TIC

Item	Descrição
Entrega correspondente	Serviço de Gerenciamento de Projetos de TIC (item 3.7 do documento principal).
Finalidade	Induzir a contratada a entregar as demandas planejadas nas <i>sprints</i> no timebox e com qualidade.
Meta a cumprir	Executar as <i>sprints</i> conforme o respectivo planejamento, apresentando as entregas previstas no timebox.
Instrumento de medição	Termo de Homologação das sprints.
Forma de acompanhamento	O fiscal verificará o Termo de Homologação das sprints e verificar a conformidade da execução de cada uma. Serão apuradas a quantidade total de sprints entregues no período, a quantidade de sprints que foram aceitas integralmente e a quantidade de sprints aceitas parcialmente
Periodicidade	No mês posterior ao encerramento da Ordem de Serviço das <i>sprints</i> homologadas.
Mecanismo de cálculo (%)	<p>IAS* = Indicador de Aceitação da Sprint/Entrega; Qi = Quantidade de <i>sprints</i> aceitas integralmente; Qp = Quantidade de <i>sprints</i> aceitas parcialmente; Qt = Quantidade total de <i>sprints</i> enviadas para aceite.</p> $IAS = \frac{(Qi + Qp/3) \times 100}{Qt}$ <p><small>*Índice de serviço extraído da Portaria SGD/MGI nº 750, de 20/03/2023.</small></p>
Início da Vigência	A partir do início do contrato.
Faixas no ajuste no pagamento	<p>Seja GNAS = Glosa por Não Aceitação de Sprint</p> <p>Se IAS >= 75%, então GNAS = 0% Se IAS >= 65% e IAS < 75%, então GNAS = 10% Se IAS >= 55% e IAS < 65%, então GNAS = 20% Se IAS < 55%, então GNAS = 30%</p> <p>Obs: Não serão contabilizadas <i>sprints</i> rejeitadas, pois não atendem aos critérios mínimos de aceitação previamente estabelecidos.</p>

Anexo 01

Níveis Mínimos de Serviço Exigidos (NMSE)

	GNAS incidirá sobre o faturamento da Ordem de Serviço de Gerenciamento de Projeto.
Sanções	N/A