

Anexo 09

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 são:

- a) Atendimento dentro do prazo (2.1);
- b) Eficácia na resolução dos chamados (2.2);
- c) Satisfação dos usuários (2.3);
- d) Rotatividade de pessoal (2.4);
- e) Atendimento a eventos críticos (2.5);
- f) Disponibilidade de aplicações e serviços (2.6);
- g) Realização da estabilização dos serviços (2.7);
- h) Ferramenta de Gerenciamento de Backlog de Projetos (2.8);
- i) Instrumentação do gerenciamento de projetos (2.9);
- j) Avanço no detalhamento de demandas do backlog (2.10);
- k) Eficácia na execução dos projetos (2.11);
- l) Completude da equipe técnica (2.12);
- m) Pontualidade na entrega dos relatórios gerenciais (2.13);
- n) Pontualidade na entrega do Plano de Transição (2.14).
- o) Resposta às Pesquisas de Satisfação (2.15).

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 09

Níveis Mínimos de Serviço Exigidos (NMSE)

2.1 Chamados atendidos dentro do prazo.

Item	Descrição
Finalidade	Apurar a quantidade de chamados atendidos dentro do prazo de resposta e atendimento estabelecidos.
Meta a cumprir	Mínimo 90%
Instrumento de medição	Extração de dados da ferramenta ITSM (SysAid). Relatório Gerencial – Anexo 08, item 2.8
Forma de acompanhamento	Emissão de relatório criado na ferramenta ITSM (SysAid) ou extração de dados por meio de consulta direta à base de dados da ferramenta ITSM.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo (%)	Seja CDP = Chamados atendidos Dentro do Prazo $\text{CDP} = \frac{\text{Total de chamados atendidos dentro do prazo}}{\text{Total de chamados abertos no período}} \times 100$
Início da Vigência	A partir do início do contrato.
Faixas no ajuste no pagamento	Seja GCDP = Glosa CDP Se $\text{CDP} \geq 90\%$, então $\text{GCDP} = 0\%$ Se $\text{CDP} < 90\%$ e $\text{CDP} \geq 80\%$, então $\text{GCDP} = 2\%$ Se $\text{CDP} < 80\%$ e $\text{CDP} \geq 70\%$, então $\text{GCDP} = 3\%$ Se $\text{CDP} < 70\%$, então $\text{GCDP} = 5\%$ GCDP incidirá sobre o faturamento bruto da contratada.
Sanções	Se $\text{CDP} < 70\%$, configura-se inexecução parcial do contrato. Vide item 12.5-30 (Sanções Administrativas) do Termo de Referência.

Anexo 09

Níveis Mínimos de Serviço Exigidos (NMSE)

2.2 *Eficácia no tratamento de chamados.*

Item	Descrição
Finalidade	Apurar a eficácia da contratada na resolução de chamados. Induzir a contratada a orientar os seus profissionais a registrarem a resolução de chamados apenas após a confirmação da eficácia do atendimento.
Meta a cumprir	Mínimo 97%
Instrumento de medição	Extração de dados da ferramenta ITSM (SysAid). Relatório Gerencial – Anexo 08, item 2.9
Forma de acompanhamento	Emissão de relatório criado na ferramenta ITSM (SysAid) ou extração de dados por meio de consulta direta à base de dados da ferramenta ITSM.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo (%)	Seja ETC = Eficácia no Tratamento de Chamados $ETC = ((\text{Total de chamados atendidos} - \text{Total de chamados reabertos}) / \text{Total de chamados atendidos}) \times 100$ <p>Obs: Consideram-se atendidos os chamados fechados com solução, não devendo ser considerados os chamados fechados sem solução.</p>
Início da Vigência	A partir do início do contrato.
Faixas no ajuste no pagamento	Seja GETC = Glosa ETC Se $ETC \geq 97\%$, então $GETC = 0\%$ Se $ETC < 97\%$ e $ETC \geq 95\%$, então $GETC = 1\%$ Se $ETC < 95\%$ e $ETC \geq 90\%$, então $GETC = 3\%$ Se $ETC < 90\%$, então $GETC = 5\%$ GETC incidirá sobre o faturamento bruto da contratada.
Sanções	Se $ETC < 90\%$, configura-se inexecução parcial do contrato. Vide item 12.5-30 (Sanções Administrativas) do Termo de Referência

Anexo 09

Níveis Mínimos de Serviço Exigidos (NMSE)

2.3 Satisfação dos usuários

Item	Descrição
Finalidade	Aferir o grau de satisfação dos usuários sobre o serviço prestado. Induzir a contratada a manter os usuários satisfeitos com o serviço prestado.
Meta a cumprir	Mínimo 90%
Instrumento de medição	Extração de dados da ferramenta ITSM (SysAid). Relatório Gerencial – Anexo 08, item 2.10
Forma de acompanhamento	Emissão de relatório criado na ferramenta ITSM (SysAid) ou extração de dados por meio de consulta direta à base de dados da ferramenta ITSM.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo (%)	Seja SDU = Satisfação Dos Usuários $SDU = (\text{Média das notas obtidas}) / (\text{Nota máxima da avaliação})$
Início da Vigência	A partir do início do contrato.
Faixas no ajuste no pagamento	Seja GSDU = Glosa SDU Se $SDU \geq 90\%$, então $GCPD = 0\%$ Se $SDU < 90\%$ e $SDU \geq 80\%$, então $GSDU = 2\%$ Se $SDU < 80\%$ e $SDU \geq 70\%$, então $GSDU = 3\%$ Se $SDU < 70\%$, então $GSDU = 5\%$ GSDU incidirá sobre o faturamento bruto da contratada.
Sanções	Se $SDU < 70\%$, configura-se inexecução parcial do contrato. Vide item 12.5-30 (Sanções Administrativas) do Termo de Referência

Anexo 09

Níveis Mínimos de Serviço Exigidos (NMSE)

2.4 Rotatividade de Pessoal

Item	Descrição
Finalidade	Aferir o grau de estabilidade da equipe alocada no serviço. Induzir a contratada a manter os mesmos membros da equipe durante a execução do contrato. E, em caso de necessária rotatividade, que seja gradual, sem comprometimento da estabilidade do serviço ou perda significativa de conhecimento.
Meta a cumprir	Máximo 5% nos últimos 3 meses
Instrumento de medição	Relatórios de Equipe Alocada (item 2.1 do Anexo 8)
Forma de acompanhamento	Serão analisados os 3 últimos Relatórios de Equipe Alocada. Será apurada a quantidade de profissionais substituídos e a média do tamanho da equipe no período (excluindo-se o preposto)
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo (%)	<p>Seja RDP = Rotatividade De Pessoal</p> <p>RDP = (Número de Profissionais substituídos) / (tamanho médio da equipe)</p> <p>Os dados são levantados considerando-se os últimos 3 meses de execução do contrato.</p>
Início da Vigência	A partir do 3º mês completo de execução do contrato.
Faixas no ajuste no pagamento	<p>Seja GRDP = Glosa RDP</p> <p>Se $RDP \leq 5\%$, então $GRDP = 0\%$</p> <p>Se $RDP > 5\%$ e $RDP \leq 10\%$, então $GRDP = 2\%$</p> <p>Se $RDP > 10\%$ e $RDP \leq 20\%$, então $GRDP = 4\%$</p> <p>Se $RDP > 20\%$, então $GRDP = 5\%$</p> <p>GRDP incidirá sobre o faturamento bruto da contratada.</p>
Sanções	Se $RDP > 20\%$, configura-se inexecução parcial do contrato. Vide item 12.5-30 (Sanções Administrativas) do Termo de Referência

Anexo 09

Níveis Mínimos de Serviço Exigidos (NMSE)

2.5 *Atendimento a eventos críticos*

Item	Descrição
Finalidade	Apurar a quantidade de chamados críticos atendidos dentro do prazo estabelecido.
Meta a cumprir	Mínimo 95%
Instrumento de medição	Extração de dados da ferramenta ITSM (SysAid). Relatório Gerencial – Anexo 08, item 2.8
Forma de acompanhamento	Emissão de relatório criado na ferramenta ITSM (SysAid) ou extração de dados por meio de consulta direta à base de dados da ferramenta ITSM.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo (%)	<p>Seja AEC = Chamados críticos atendidos dentro do prazo. Chamados críticos são aqueles classificados na ferramenta ITSM como aqueles com prioridade equivalente aos dois níveis mais altos.</p> <p>AEC = Total de chamados críticos atendidos dentro do prazo / Total de chamados críticos abertos no período) x 100</p>
Início da Vigência	A partir do início do contrato.
Faixas no ajuste no pagamento	<p>Seja GAEC = Glosa AEC</p> <p>Se AEC >= 95%, então GCPD = 0%</p> <p>Se AEC < 95% e AEC >= 90%, então GAEC = 2%</p> <p>Se AEC < 90% e AEC >= 80%, então GAEC = 3%</p> <p>Se AEC < 80%, então GAEC = 5%</p> <p>GAEC incidirá sobre o faturamento bruto da contratada.</p>
Sanções	Se AEC < 80%, configura-se inexecução parcial do contrato. Vide item 12.5-30 (Sanções Administrativas) do Termo de Referência

Anexo 09

Níveis Mínimos de Serviço Exigidos (NMSE)

2.6 Disponibilidade de Aplicações e Serviços

Item	Descrição
Finalidade	<p>Apurar a quantidade de horas, além do admitido, ao longo das quais serviços e aplicações críticas permaneceram indisponíveis.</p> <p>Induzir a contratada a zelar pela contínua disponibilidade serviços e aplicações classificados como “críticos” pela Susep, mantendo o tempo de indisponibilidade abaixo dos limites fixados pela Susep.</p> <p>Os serviços e aplicações críticas estão enumerados no Anexo 21.</p>
Meta a cumprir	Máximo: 0 hora
Instrumento de medição	Planilha própria mantida nos controles do contrato. Relatório Gerencial – Anexo 08, item 2.11
Forma de acompanhamento	<p>A Susep manterá lista de serviços e aplicações críticas e respectivo número de horas mensais de indisponibilidade tolerado pela Susep.</p> <p>O início e o final dos eventos de indisponibilidade verificados pela Susep ou contratada serão registrados na planilha. Quando da apuração do NMS, o número de horas mensais de indisponibilidade por aplicação ou serviço será calculado. O indicador é a soma das horas que excedem aos limites tolerados.</p>
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	<ul style="list-style-type: none"> Seja T o número de horas mensais de indisponibilidade da aplicação A toleradas pela Susep. Seja I o número de horas em que a aplicação A permaneceu indisponível ao longo do mês de referência. Seja EI o “excedente de indisponibilidade”, quantidade de horas em que a aplicação A permaneceu indisponível ao longo do mês de referência além do limite de tolerância T: $EI = I - T$ <p>(Se $EI < 0$, então $EI = 0$ para todos os efeitos)</p> <p>O indicador a ser calculado é HI, total de horas de indisponibilidade além do tolerável pela Susep.</p> $HI = \sum EI (a)$

Anexo 09

Níveis Mínimos de Serviço Exigidos (NMSE)

	<p style="text-align: right;">EI (a) > 0</p> <p>Onde EI (a) são os excedentes de indisponibilidade de todas as aplicações e serviços classificados como críticos pela Susep. São considerados apenas os EI maiores que zero.</p>
Início da Vigência	A partir do início do contrato.
Faixas no ajuste no pagamento	<p>Seja GHI = Glosa HI</p> <p style="text-align: center;">$GHI = HI/200$</p> <p>GHI incidirá sobre o faturamento bruto da contratada.</p> <p>Exemplo: HI = 6 horas. Então $GHI = 6/200$ $GHI = 0,03$ $GHI = 3\%$</p>
Sanções	Se HI > 24 horas, configura-se inexecução parcial do contrato. Vide item 12.5-30 (Sanções Administrativas) do Termo de Referência
Observações	Para fins deste indicador, consideram-se horas “corridas”, e não “horas úteis”.

Anexo 09

Níveis Mínimos de Serviço Exigidos (NMSE)

2.7 Realização da estabilização dos serviços

Item	Descrição
Finalidade	Confirmar a realização da Estabilização dos Serviços prevista no item 5.10 do Termo de Referência.
Meta a cumprir	0 itens não atendidos
Instrumento de medição	Verificação de atendimento aos requisitos previstos no item 5.10
Forma de acompanhamento	O fiscal deverá observar a fiel execução dos requisitos objetivamente previstos no item 5.10 do TR não atendidos ou cujo atendimento não foi iniciado.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo (%)	O fiscal deverá registrar o NRNA = número de requisitos objetivamente previstos no item 5.10 do TR não atendidos ou cujo atendimento não foi iniciado.
Início da Vigência	Após a fase de Adaptação do Contrato
Faixas no ajuste no pagamento	<p>Seja GEST = Glosa Estabilização</p> <p>A cada requisito não atendido, soma-se 0,5% ao GEST, limitado a 5%.</p> <p style="text-align: center;">GEST = NRNA * 0,5% GEST máximo = 5%</p> <p>GEST incidirá sobre o faturamento bruto da contratada.</p>
Sanções	Se NRNA >10, configura-se inexecução parcial do contrato. Vide item 12.5-30 (Sanções Administrativas) do Termo de Referência.
Exemplo	<p>Se NRNA = 8 então</p> <p>GEST = NRNA * 0,5%</p> <p>GEST = 8 * 0,5%</p> <p>GEST = 4%</p>

Anexo 09

Níveis Mínimos de Serviço Exigidos (NMSE)

2.8 Ferramenta de Gerenciamento de Backlog de Projetos

Item	Descrição
Finalidade	Garantir a disponibilidade e utilização pela equipe do contrato da ferramenta de gerenciamento de backlog de projetos prevista no Anexo 10 – <i>Backlog</i> de Projetos.
Meta a cumprir	Execução dos requisitos propostos dentro dos prazos fixados. Ferramenta deve estar sendo utilizada na rotina do serviço.
Instrumento de medição	O fiscal do contrato manterá planilha com requisitos da ferramenta e prazos comunicados à contratada. A planilha apurará número de requisitos previstos não entregues (NRNE) ao longo do mês de referência. Os requisitos não entregues meses anteriores que seguirem desatendidos serão considerados na contagem de requisitos não entregues. O fiscal também verificará se a ferramenta segue disponível e se está sendo utilizada na rotina do serviço.
Forma de acompanhamento	<ul style="list-style-type: none"> • Verificação da planilha de requisitos da ferramenta de gerenciamento de backlog. • Verificação se a ferramenta está disponível. • Verificação do uso da ferramenta na rotina do serviço.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo (%)	O fiscal deverá registrar: <ul style="list-style-type: none"> • O NRNE. • Ferramenta disponível? (SIM/NÃO) • Ferramenta usada na rotina do serviço? (SIM/NÃO)
Início da Vigência	Após a fase de Adaptação do Contrato
Faixas no ajuste no pagamento	<p>Seja GFGB = Glosa da Ferramenta de Gerenciamento de Backlog</p> <p>A cada requisito não atendido, soma-se 0,5% ao GFGB, limitado a 5%.</p> <p style="text-align: center;">GFGB = NRNE * 0,5% GFGB máximo = 5%</p> <p>GFGB incidirá sobre o faturamento bruto da contratada.</p>
Sanções	Configura-se inexecução parcial do contrato nas seguintes hipóteses:

Anexo 09

Níveis Mínimos de Serviço Exigidos (NMSE)

	<ul style="list-style-type: none">• Se NRNE >10;• Se a ferramenta não estiver disponível;• Se a ferramenta não estiver sendo utilizada na rotina do serviço. <p>Vide item 12.5-30 (Sanções Administrativas) do Termo de Referência.</p>
Exemplo	<p>Se NRNE = 7</p> $\text{GFGB} = \text{NRNE} * 0,5\%$ $\text{GFGB} = 7 * 0,5\%$ $\text{GFGB} = 3,5\%$

Anexo 09

Níveis Mínimos de Serviço Exigidos (NMSE)

2.9 Instrumentação do gerenciamento de projetos

Item	Descrição
Finalidade	Induzir a contratada a observar o Anexo 10, itens 5 e 6 para gerenciar os projetos do backlog.
Meta a cumprir	0 projetos em execução não conformes
Instrumento de medição	Verificação do repositório indicado pela contratada e dos registros na ferramenta ITSM (Módulo Projetos e Tarefas), para os projetos em execução ou concluídos no mês de referência.
Forma de acompanhamento	O fiscal deverá observar a ferramenta de gerenciamento de backlog, identificar os projetos em execução ou concluídos no mês de referência; verificar se esses projetos foram gerenciados em observação aos itens 5 e 6 do Anexo 10 (<i>Backlog</i> de Projetos).
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo (%)	O fiscal deverá registrar o NPNC = número de projetos em executados (total ou parcialmente) no mês de referência, nos quais a contratada não observou o disposto nos itens 5 e 6 do Anexo 10 (<i>Backlog</i> de Projetos).
Início da Vigência	Após a fase de Adaptação do Contrato
Faixas no ajuste no pagamento	<p>Seja GPNC = Glosa por Projetos Não-Conformes</p> <p>A cada projeto não conforme, soma-se 0,5% ao GPNC, limitado a 5%.</p> <p style="text-align: center;">GPNC = NPNC * 0,5% GPNC máximo = 5%</p> <p>GPNC incidirá sobre o faturamento bruto da contratada.</p>
Sanções	Se NPNC >10, configura-se inexecução parcial do contrato. Vide item 12.5-30 (Sanções Administrativas) do Termo de Referência.
Exemplo	<p>Se NPNC = 12 então</p> <p>GPNC = NPNC * 0,5%</p> <p>GPNC = 12 * 0,5%</p> <p>GPNC = 6% => GPNC = 5%</p>

Anexo 09

Níveis Mínimos de Serviço Exigidos (NMSE)

2.10 Avanço no detalhamento de demandas do backlog

Item	Descrição
Finalidade	Estimular a iniciativa da contratada no detalhamento progressivo de demandas do backlog de projetos que estejam na fase de “Registro” ou “Detalhamento/Priorização”
Meta a cumprir	0 (zero) demandas sem avanço no detalhamento
Instrumento de medição	Análise do Relatório de Avanço no Detalhamento das Demandas (Anexo 08 – Relatórios Gerenciais, item 2.4).
Forma de acompanhamento	<p>O fiscal verificará O Relatório de Avanço no Detalhamento das Demandas e identificará a quantidade de demandas no <i>backlog</i> de projetos cujo detalhamento não avançou no mês de referência, ou teve avanço irrisório.</p> <p>Serão consideradas apenas as situações em que a causa do “não-avanço” seja de responsabilidade da contratada, ou cuja justificativa não seja acatada pela Susep.</p> <p>O fiscal apurará o NDP = Número de Demandas Paradas</p>
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo (%)	O fiscal deverá registrar o NDP do mês de referência
Início da Vigência	Início da fase de Produção
Faixas no ajuste no pagamento	<p>Seja GNDP = Glosa por Demandas Paradas</p> <p>A cada demanda parada, soma-se 0,5% ao GPNDP, limitado a 5%.</p> <p style="text-align: center;">GNDP = NDP * 0,5% GNDP máximo = 5%</p> <p>GNDP incidirá sobre o faturamento bruto da contratada.</p>
Sanções	Se NDP >10, configura-se inexecução parcial do contrato. Vide item 12.5-30 (Sanções Administrativas) do Termo de Referência.
Exemplo	<p>Se NDP = 3 então</p> <p>GNDP = NDP * 0,5%</p> <p>GNDP = 3 * 0,5%</p> <p>GNDP = 1,5%</p>

Anexo 09

Níveis Mínimos de Serviço Exigidos (NMSE)

2.11 Eficácia na execução dos projetos

Item	Descrição
Finalidade	Induzir a contratada a executar com pontualidade os projetos em fase “de Execução” registrados no <i>Backlog</i> de Projetos.
Meta a cumprir	0 projetos em execução com atraso causado pela contratada
Instrumento de medição	O Relatório de Execução de Projetos previsto no Anexo 08 – Relatórios Gerenciais (Item 2.5). Os planos dos projetos registrados na ferramenta de gerenciamento de projetos.
Forma de acompanhamento	O fiscal verificará os projetos em que há entregas atrasadas há mais de 30 dias, considerado o mês de referência. Serão considerados os atrasos: <ul style="list-style-type: none"> • Causados por fator sob responsabilidade da contratada; ou • Não justificados, ou cuja justificativa não tenha sido acatada pela Susep. O fiscal apurará o NPA = número de projetos com atraso.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo (%)	O fiscal deverá registrar o NPA do mês de referência
Início da Vigência	Após a fase de Adaptação do Contrato
Faixas no ajuste no pagamento	Seja GNPA = Glosa por Atraso em Projetos A cada projeto com atraso, soma-se 0,5% ao GPNC, limitado a 5%. $\text{GNPA} = \text{NPA} * 0,5\%$ $\text{GNPA máximo} = 5\%$ GNPA incidirá sobre o faturamento bruto da contratada.
Sanções	Se NPA >10, configura-se inexecução parcial do contrato. Vide item 12.5-30 (Sanções Administrativas) do Termo de Referência.
Exemplo	Se NPA = 5 então $\text{GNPA} = \text{NPA} * 0,5\%$

Anexo 09

Níveis Mínimos de Serviço Exigidos (NMSE)

	GPNC = 5 * 0,5% GPNC = 2,5%
--	--------------------------------

2.12 Completude da equipe técnica

Item	Descrição
Finalidade	Induzir a contratada a manter equipe técnica que atenda ou supere o especificado no Anexo 08 – Equipe Básica
Meta a cumprir	0(zero) profissionais faltantes na equipe Básica
Instrumento de medição	Relatório “Demonstrativo de Equipe” (item 2.1 do Anexo 08 – Relatórios Gerenciais) a ser entregue mensalmente pela contratada.
Forma de acompanhamento	O fiscal verificará o “Demonstrativo de Equipe” enviado mensalmente pela contratada. Será observado o campo “Número de Posições Vagas” na equipe mínima (NPV).
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo (%)	O fiscal deverá registrar o NPV do mês de referência
Início da Vigência	Durante a fase de Produção do Contrato
Faixas no ajuste no pagamento	Seja GNPV = Glosa por Vaga na Equipe Mínima <div style="text-align: center;"> Se NPV = 0, GNPV = 0% Se NPV = 1, GNPV = 10% Se NPV = 2, GNPV = 15% Se NPV > 2, GNPV = 20% </div> GNPV incidirá sobre o faturamento bruto da contratada.
Sanções	Se NPV > 0, configura-se inexecução parcial do contrato. Vide item 12.5-30 (Sanções Administrativas) do Termo de Referência.

Anexo 09

Níveis Mínimos de Serviço Exigidos (NMSE)

2.13 Pontualidade na entrega dos relatórios gerenciais

Item	Descrição
Finalidade	Induzir a contratada à pontualidade na entrega dos relatórios gerenciais previstos no item 10.4.12 do Termo de Referência, necessários à fiscalização do serviço e à apuração dos NMS
Meta a cumprir	0(zero) dia útil de atraso
Instrumento de medição	Data do e-mail de envio, pela contratada, dos relatórios gerenciais
Forma de acompanhamento	O fiscal observará a data do e-mail da contratada que carregou os relatórios gerenciais em sua completude.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo (%)	O fiscal deverá calcular o número de dias úteis de atraso (NARG), a partir do 5º dia útil do mês subsequente ao mês de referência. A cada dia de atraso, acrescenta-se 0,5% ao fator de glosa por atraso na entrega dos relatórios gerenciais.
Início da Vigência	Durante a fase de Produção do Contrato
Faixas no ajuste no pagamento	Seja GARG = Glosa por Atraso nos Relatórios Gerenciais $\text{GARG} = \text{NARG} * 0,5\%.$ $\text{GARG máximo} = 5\%$ GARG incidirá sobre o faturamento bruto da contratada.
Sanções	Se NARG > 10, configura-se inexecução parcial do contrato. Vide item 12.5-30 (Sanções Administrativas) do Termo de Referência.

Anexo 09

Níveis Mínimos de Serviço Exigidos (NMSE)

2.14 Pontualidade na entrega do Plano de Transição

Item	Descrição
Finalidade	Induzir a contratada à pontualidade na entrega do Plano de Transição previstos no item 5.13 do Termo de Referência
Meta a cumprir	0(zero) dia útil de atraso
Instrumento de medição	Data do e-mail de envio, pela contratada, do Plano de Transição
Forma de acompanhamento	O fiscal observará a data do e-mail da contratada que carreteu o Plano de Transição.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo (%)	<p>O fiscal deverá calcular o número de dias úteis de atraso (NAPT), a partir da data de referência para entrega do Plano de Transição.</p> <p>A data de referência corresponde a 3 meses antes do final da vigência do contrato.</p> <p>Exemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> Contrato vence em 28/05/2026. A data de referência é 28/02/2026. <p>A cada dia de atraso, acrescenta-se 0,5% ao fator de glosa por atraso na entrega dos relatórios gerenciais.</p>
Início da Vigência	A partir do quarto mês antes do final da vigência do contrato
Faixas no ajuste no pagamento	<p>Seja GATP = Glosa por Atraso nos Relatórios Gerenciais</p> <p style="text-align: center;">$GATP = NATP * 0,5\%$ $GATP \text{ máximo} = 5\%$</p> <p>GATP incidirá sobre o faturamento bruto da contratada.</p>
Sanções	Se NARG > 10, configura-se inexecução parcial do contrato. Vide item 12.5-30 (Sanções Administrativas) do Termo de Referência.

Anexo 09

Níveis Mínimos de Serviço Exigidos (NMSE)

2.15 Chamados com Pesquisa de Satisfação Respondida.

Item	Descrição
Finalidade	Induzir a contratada a captar respostas do usuário quanto à pesquisa de satisfação
Meta a cumprir	Mínimo 70%
Instrumento de medição	Extração de dados da ferramenta ITSM (SysAid). Relatório Gerencial – Anexo 08, item ???
Forma de acompanhamento	Emissão de relatório criado na ferramenta ITSM (SysAid) ou extração de dados por meio de consulta direta à base de dados da ferramenta ITSM.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo (%)	Sejam: <ul style="list-style-type: none"> • CEP = Chamados Resolvidos no Período • CRP = Chamados com resposta à Pesquisa $CCR = \text{Índice de chamados com resposta} = CRP/CEP$ <p>Serão considerados apenas os chamados aberto por usuários internos à Susep, aos quais a contratada tem acesso para solicitação de resposta à pesquisa.</p>
Início da Vigência	A partir do início do contrato.
Faixas no ajuste no pagamento	Seja GCCR = Glosa CCR Se $CCR \geq 70\%$, então $GCPD = 0\%$ Se $CCR < 70\%$ e $CCR \geq 60\%$, então $GCCR = 1\%$ Se $CCR < 60\%$ e $CCR \geq 50\%$, então $GCCR = 2\%$ Se $CCR < 50\%$, então $GCCR = 3\%$ GCCR incidirá sobre o faturamento bruto da contratada.
Sanções	Não há

Anexo 09

Níveis Mínimos de Serviço Exigidos (NMSE)