



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO-GERAL DE GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
COORDENAÇÃO DE GERÊNCIA DE REDES

ANEXO VI

NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO EXIGIDO

O presente documento estabelece critérios mínimos a serem exigidos da empresa CONTRATADA no tocante aos serviços prestados para a CONTRATANTE.

1. Objetivo

Definição de indicadores e metas para avaliação de serviços críticos relativos ao monitoramento e manutenção do ambiente de produção, atendimento a chamados técnicos e resolução de problemas, mantendo os níveis de qualidade exigidos.

2. Premissas e Responsabilidades

- As partes envolvidas providenciarão em até 60 (sessenta) dias, a partir da vigência do contrato, as customizações para que os aplicativos de monitoramento e gerenciamento do ambiente de produção gerem os relatórios necessários para a avaliação dos indicadores propostos neste anexo.
- A CONTRATADA deverá registrar o tempo de espera por chamados ou suporte que dependam de fatores dos quais não detém o controle, como informações de outros setores da CONTRATANTE e parada programada do ambiente de produção por determinação do gestor.
- As alterações que forem aprovadas de comum acordo deverão ser registradas em novo documento, assinado pelas partes, e anexado a este documento principal.
- Caso a Contratada não cumpra a meta estabelecida no mês, será gerada uma ocorrência e aplicadas as glosas previstas por cada item, mesmo em casos de reincidência.
- Nos casos em que não forem atingidas as metas causando prejuízo à CONTRATANTE, em virtude de eventuais paradas dos serviços críticos, será sugerida a aplicação de penalidades administrativas à empresa.
- As glosas previstas para cada indicador, se atingidas o seu limite máximo, além de aplicadas diretamente pelo gestor do contrato, deverão ser encaminhadas para a Administração do CONTRATANTE que iniciará o processo de apenação e multa previstas na cláusula contratual.



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO-GERAL DE GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
COORDENAÇÃO DE GERÊNCIA DE REDES

3. Indicadores de Nível de Serviço

- **Serviços Críticos.** É obrigação a CONTRATADA manter os níveis de disponibilidades dos Serviços críticos abaixo indicados.

DISPONIBILIDADE		
01	Indicador	Disponibilidade dos Serviços Críticos (Mensal)
	Descrição	Os serviços considerados críticos e quaisquer outros que dêem suporte a eles deverão permanecer disponíveis para uso, em regime 24x7, desconsiderando as manutenções programadas
	Medição	O acompanhamento será feito por meio das ferramentas disponíveis, utilizadas pela CONTRATANTE ou por outras ferramentas que venham a ser implementadas em comum acordo com a CONTRATADA. Cálculo: $\frac{100*(HTP - HMP - HIT - HIP)}{(HTP - HMP - HIT)}$
	Meta	99,70% de disponibilidade
	Ocorrência	Não cumprimento da disponibilidade estabelecida
	Glosa	0,5% (meio por cento) para cada décimo percentual ou fração menor que a meta definida até o limite de 98,70%; 1% (um por cento) para cada décimo percentual ou fração menor que a meta definida entre o limite de 98,69% até de 97,70%, cumulativo com o primeiro percentual; 1,5% (um e meio por cento) para cada décimo percentual ou fração menor que a meta definida abaixo do limite de 97,69%, cumulativo com os dois critérios acima, até o limite de 97,00%.

HTP – Horas Totais no Período = Dias do Mês x Horas Dias; HMP – Horas de Manutenção Pre-ventiva; HIP – Horas Indisponíveis no Mês; HIT – Horas Indisponíveis causadas por Terceiros



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO-GERAL DE GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
COORDENAÇÃO DE GERÊNCIA DE REDES

- **Análise Proativa.** Deverão ser analisados em tempo real os desempenhos dos serviços críticos inserindo as manutenções e os suportes necessários de maneira a proporcionar a continuidade e disponibilidade dos serviços. Diariamente deverão ser analisados os registros internos dos hardwares e softwares para avaliação e detecção de intervenções necessárias, submetendo-os à CONTRATANTE para programação das intervenções que permitirem agendamento.
- **Intervenção Proativa.** É obrigação da CONTRATADA efetuar as intervenções necessárias em tempo de produção para sanar os erros apresentados nesta fase e que sejam de sua competência. Se as intervenções propostas forem para melhoria de desempenho ou compatibilização de ambiente e permitirem agendamento deverão ser submetidas para aprovação da CONTRATANTE antes de execução.

PROATIVIDADE		
02	Indicador	Supervisão e intervenção proativa (Mensal)
	Descrição	A manutenção proativa visa detectar com antecedência os possíveis problemas que possam vir a ocorrer devido à necessidade de suporte, como aplicação de atualizações, correções de drivers, ou algum outro dispositivo que possa impactar no desempenho ou disponibilidade dos Sistemas Monitorados pela CONTRATADA, podendo ser visualizados mediante acompanhamento e análise diária de desempenho e produção dos recursos.
	Medição	O acompanhamento será feito por meio das ferramentas disponíveis, utilizadas pela CONTRATANTE ou por outras ferramentas que venham a ser implementadas em comum acordo com a CONTRATADA. Outras fontes de análise e acompanhamento são os logs dos servidores e dos serviços. O resultado das ocorrências será analisado diariamente pelo CONTRATANTE e classificadas conforme definição da correção aplicada.
	Meta	Número de incidente por falta de proatividade ≤ 4 .
	Ocorrência	Número superior à quantidade permitida (4 incidentes)
	Glosa	0,5% (zero vírgula cinco por cento) para cada incidente superior à meta definida até o limite de 8 incidentes; 1% (um por cento) para cada incidente superior a 8 até o limite de 16 incidentes; 1,5% (um e meio por cento) para cada incidente superior a 16 até o limite de 28 incidentes.

- **Abrangência dos Incidentes.** Serão computados para o indicador de incidentes todas as ocorrências e falhas ligadas com os serviços críticos, inclusive os não ligados



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO-GERAL DE GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
COORDENAÇÃO DE GERÊNCIA DE REDES

diretamente, como cabeamento, controle de acesso, guarda de softwares e mídias, mas que, durante a análise, refletir como fatores causadores da incidência por culpa da CONTRATADA.

- **Responsabilização.** Não deverão ser computadas as falhas que tiveram seus fatores causadores por intervenções ou atos provocados por outros prestadores ou equipe da CONTRATANTE com ação imediata e que não permitiram análises e ações proativas por parte da CONTRATADA.

INCIDENTES		
03	Indicador	Incidentes que paralise serviços críticos (Mensal)
	Descrição	Medir a quantidade de ocorrências de Incidentes causados pela CONTRATADA em equipamentos e serviços que tenham impacto nos serviços críticos.
	Medição	O acompanhamento será feito pela área responsável pelo serviço ou pelo Fiscal da CONTRATANTE que registrará a ocorrência. O registro deverá conter as causas do incidente, informando o fato causador, sendo considerados fator de medição os de erro operacional da CONTRATADA ou os causados por falta de ação proativa comprovadas pelos relatórios modelados.
	Meta	Número de incidentes ≤ 1 .
	Ocorrência	Número superior à quantidade permitida (1 incidente)
	Glosa	2% (dois por cento) para cada incidente superior a meta até o limite de 4 incidentes; 3% (três por cento) para cada incidente superior a 4 até o limite de 8 incidentes; 5% (cinco por cento) para cada incidente superior a 8 até o limite de 11 incidentes.



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO-GERAL DE GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
COORDENAÇÃO DE GERÊNCIA DE REDES

- **Objetivo do Plano de Comunicação.** Informar às Áreas responsáveis pelos serviços das falhas e erros funcionais dos serviços corporativos, e comunicar aos gestores quando as falhas se tratarem de serviços críticos. A comunicação deverá ser feita por SMS ou por meio telefônico dentro dos prazos previstos na Matriz de Comunicação.
- **Matriz de Comunicação.** Define os setores a serem notificados conforme tipo de serviço, tempo máximo de espera, regras e padronização das mensagens, assim como a agenda de comunicação. A matriz deverá ser revisada mensalmente pela CONTRATADA, devendo estar atualizada quanto aos serviços e gestores a serem comunicados.

COMUNICAÇÃO DE INCIDENTES		
04	Indicador	Número de falhas na notificação de incidências, erros funcionais, quedas de serviços e instabilidade dos recursos (Mensal)
	Descrição	Medir a quantidade de falhas quando da notificação de incidentes, erros funcionais, quedas de serviços e instabilidade dos recursos em produção para as equipes do CONTRATANTE.
	Medição	O acompanhamento será feito pelo Representante da CONTRATANTE o qual será notificado via SMS, e/ou para aparelhos celulares, conforme definido na Matriz de Comunicação em contraposição com as Ferramentas de Controle. Falhas graves, como paralisação total dos sistemas considerados críticos, deverão ser notificadas em no máximo 10 (dez) minutos. O registro deverá ser feito pela área responsável ou Fiscal da CONTRATANTE e encaminhado aos gestores para acompanhamento e controle.
	Meta	Número de incidentes não notificados no mês $\leq$ 2.
	Ocorrência	Número superior à quantidade permitida (2 notificações)
	Glosa	0,5% (meio por cento) para cada falha de notificação superior a meta até o limite de 10 ocorrências; 1% (um por cento) para cada falha de notificação superior a 10 até o limite de 20 ocorrências; 2% (dois por cento) para cada falha de notificação superior a 20 até o limite de 28 ocorrências.



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO-GERAL DE GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
COORDENAÇÃO DE GERÊNCIA DE REDES

- **Prazo para execução das demandas.** Os prazos para execução das demandas, quando previstos em Ordens de Serviços, serão definidos em acordo com a CONTRATADA. Em casos emergenciais e de interesse da CONTRATANTE poderá ser necessária a utilização de recursos extras da CONTRATADA para atendimento.
- **Definição de prazos.** A definição de tempo para execução será feita de forma a atender os padrões de qualidade Certificados, a janela disponível para manutenções e as condições contratuais da prestação dos serviços.
- **Novas demandas.** Deverá ser previstos um prazo mínimo de reenquadramento para execução de novas demandas que promovam readaptação dos recursos técnicos da CONTRATADA.

EXECUÇÃO DE DEMANDAS		
05	Indicador	Atraso no Prazo de Entrega de Serviços (Mensal)
	Descrição	Medir o número de atrasos na execução das demandas de serviços, a falta de fechamento de chamados e solicitações emergenciais definidas pelo CONTRATANTE, bem como dos serviços executados e entregues fora do prazo pela CONTRATADA.
	Medição	O acompanhamento será feito pelo Representante da CONTRATANTE por meio do processo de Requisição de Mudanças, Livro de Registro de Ocorrências, Solicitação de Serviços, Sistemas de Controle de Chamados e das próprias Ordens de Serviços.
	Meta	Número de atrasos <= 4.
	Ocorrência	Número superior à quantidade permitida (4 atrasos)
	Glosa	0,5% (meio por cento) para cada falha de notificação superior a meta até o limite de 10 ocorrências; 1% (um por cento) para cada falha de notificação superior a 10 até o limite de 20 ocorrências; 2% (dois por cento) para cada falha de notificação superior a 20 até o limite de 28 ocorrências.



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO-GERAL DE GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
COORDENAÇÃO DE GERÊNCIA DE REDES

- **Recovery de Serviços.** São considerados para o indicador as manutenções programadas ou emergenciais que necessitem de paralisação dos serviços com restabelecimento posterior. São atividades como de migração de servidores, expansão de discos, etc.
- **Consideração de Prazos.** Os prazos definidos para execução serão definidos com a CONTRATADA e/ou considerados pelos históricos de serviços semelhantes.

RECOVERY DE SERVIÇOS		
06	Indicador	Número de atrasos para o restabelecimento de serviços (Mensal)
	Descrição	Mede o número de vezes que um determinado serviço foi restabelecido em tempo maior que o máximo estabelecido (MTTR – “mean time to recovery”). No caso de sistemas e hardwares que possuam contrato de manutenção com terceiros, deverá ser aberto chamado junto à empresa responsável pela solução e o prazo para resolução do problema só voltará a ser contabilizado após a empresa contratada encerrar o chamado. Nestes casos a CONTRATADA deverá abrir o chamado, em no máximo, 01 (uma) hora de indisponibilidade do serviço, quando essa ocorrer fora do horário de produção e, em no máximo, 30 (trinta) minutos, quando em horário normal de produção.
	Medição	O acompanhamento será feito pelo Representante do CONTRATANTE que receberá via SMS ou telefone celular (conforme plano de comunicação) às notificações de falha e de retorno dos serviços, e mediante registro da ocorrência em livro para esse fim, além de outras ferramentas de monitoração disponíveis. $MTTR = (TF - TI) - (TT + TR)$
	Meta	MTTR mensal de no máximo 2 horas em relação aos serviços de responsabilidade da CONTRATADA
	Ocorrência	Ocorrência máxima de dois eventos cujos valores de MTTR sejam superiores há 2 horas
	Glosa	0,5% (meio por cento) para cada falha de notificação superior a meta até o limite de 10 ocorrências; 1% (um por cento) para cada falha de notificação superior a 10 até o limite de 20 ocorrências; 2% (dois por cento) para cada falha de notificação superior a 20 até o limite de 28 ocorrências.

TF – Hora Final de Disponibilização do Serviço; TI – Hora Inicial da Manutenção; TT – Tempo Destinado ao Suporte de Terceiros; TR – Tempo de Previsto para Realização do Serviço



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO-GERAL DE GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
COORDENAÇÃO DE GERÊNCIA DE REDES

4. Considerações Gerais

- **Período de Validação dos Indicadores (PV = HD x DM).** Os indicadores serão medidos, avaliados e calculados a cada mês de vigência do Contrato, considerando as 24 horas diárias e o total de dias em cada mês avaliado.
- **Percentual máximo de glosas (30%).** A soma total das glosas aplicadas no nível de qualidade não deverá ser superior a 30% (trinta por cento). Caso seja superado este limite, aplicar-se-á a glosa máxima permitida devendo o Gestor do contrato encaminhar o relatório de ocorrências para a administração da Contratada com o objetivo de aplicação das sanções administrativas previstas.
- **Novos serviços críticos.** Para inclusão de novos serviços críticos no acordo deverá a CONTRATANTE conceder um prazo de 60 (sessenta) dias para a CONTRATADA readequar seus procedimentos de execução.