

ANEXO I - K

Prazos de Solução e Níveis de Serviços

- ❖ Este anexo detalha os Prazos de Solução e Níveis de Serviços a serem prestados. A seguir, está apresentado quadro-resumo contendo as divisões de prestação dos serviços para os ambientes de Suporte Centralizado, Suporte Regional e Atendimento de Campo, visando garantir clareza e eficiência na prestação dos serviços contratados.

1 SUPORTE CENTRALIZADO

- 1.1. Visão geral
- 1.2. Suporte Especializado de TIC e Telecomunicações Centralizado
- 1.3. Suporte Operacional Centralizado
- 1.4. Serviços do Processo de Gestão do Conhecimento e Qualidade

2 SUPORTE REGIONAL

- 2.1. Visão geral
- 2.2. Suporte Especializado de TIC e Telecomunicações Regional
- 2.3. Suporte Operacional Regional
- 2.4. Controle de Ativos Tecnológicos
- 2.5. Atendimento Prioritário
- 2.6. Atendimento BALCÃO TI

3 ATENDIMENTO DE CAMPO

- 3.1. Visão Geral
- 3.2. Cobertura de Hardware, Software e Suporte em Telecomunicações
- 3.3. Suporte Operacional ao Autoatendimento

4 SERVIÇOS EVENTUAIS

- 4.1. Visão geral
- 4.3. Informações Complementares dos Serviços Eventuais
- 4.3. Suporte Operacional Eventual aos Parceiros Lotéricos

5 CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

- 5.2. Visão geral

6 INCLUSÕES E EXCLUSÕES DOS ÍTENS NAS MODALIDADES DE COBERTURAS DO CONTRATO

- 6.1. Visão Geral

1 INTRODUÇÃO

- 1.1 O Índice de Nível de Serviço representa o desempenho dos serviços terceirizados de TI com base em indicadores que tem por finalidade gerar informações objetivas dos serviços desempenhados pela CONTRATADA.

- 1.2 O cálculo é baseado em um conjunto de indicadores de desempenho que podem apurar o desempenho dos serviços em três dimensões:
- I. Eficácia (Efetividade, Prazo e Conformidade);
 - II. Qualidade;
 - III. Maturidade.
- 1.2.1 A CAIXA poderá alterar os indicadores, de acordo com sua expectativa para o serviço em comum acordo com a CONTRATADA, devendo informar com antecedência mínima de 10 (dez) dias corridos.
- 1.3 Pelo não cumprimento dos níveis de serviços contratados, atraso de prestação de serviços, inexecução, por culpa imputada à CONTRATADA, ou pela execução de forma incorreta, serão aplicados descontos sobre o valor mensal da fatura, sem prejuízo de outras cominações cabíveis.
- 1.4 Havendo quebra dos Níveis de Serviços especificados, a CONTRATADA terá o prazo de 5 (cinco) dias úteis para apresentar as justificativas, que servirão de insumos para a avaliação da CAIXA e o fechamento mensal.
- 1.5 Caso não haja manifestação da CONTRATADA dentro do prazo estipulado ou a CAIXA entenda serem improcedentes as justificativas, serão aplicados descontos e/ou multas previstos, conforme o impacto de cada nível de serviço transgredido, salvo se a CAIXA tenha dado causa ao descumprimento.
- 1.6 Constitui responsabilidade da CONTRATADA administrar os provedores (grupos de suporte) principais das Centralizadoras Nacional e Regionais na ferramenta de controle dos chamados, SIGSC ou outra que a CAIXA venha a utilizar, para onde serão direcionados os incidentes e requisições de serviços pela Central de Serviços ou por outros meios tais como: abertura automática pelas ferramentas de monitoramento, abertura pelos próprios usuários, designações automáticas sem passagem pela Central de Serviços, registros e abertura pela própria CONTRATADA, etc.
- 1.6.1. Entende-se por administrar os grupos de suporte, o correto tratamento dos incidentes e requisições de serviços, na qualificação da demanda, complementação de dados faltantes ou para melhor entendimento da demanda; devendo consultar bases de IC ou contato com o usuário; priorização, abertura de ordens de serviço, designação e/ou agendamento para o grupo de suporte responsável pela solução, manutenção do histórico e o registro da solução do incidente e requisição de serviço.
- 1.7. Entende-se como horas úteis as compreendidas no Período Normal de Atendimento (PN), de acordo com a tabela dos Prazos de Solução.

2 INDICADORES

2.1 TABELA DE INDICADORES:

ITEM	INDICADOR	SIGLA
3.1.1.	Índice de Triagem e Tratamento de Requisições de Serviço	ITTRS
3.1.2.	Índice de Tempo Médio e Prazo Máximo de Resolução de Requisições de Serviço – Suporte Especializado Centralizado	ITMPMRRS

3.1.3.	Índice de Reabertura de Requisições de Serviço	IRRS
3.1.4.	Índice de Entrega de Relatórios Obrigatórios	IERO
3.1.5	Índice de Atendimentos Auditados	IAA
3.1.6	Índice de Comparecimento às Visitas Conjuntas	ICVC
3.1.7.	Índice de Tempo Médio e Máximo de Requisições de Serviços – Suporte Regional e Atendimento de Campo	ITMMRRS
3.1.8.	Índice de Comparecimento às Visitas Programadas	ICVP

2.2 TABELA DE DESÁGIOS NOS DESCONTOS DA FATURA MENSAL:

ITEM	INDICADOR	SIGLA
4.4.	Índice de Atendimentos no Prazo	IAP
4.5.	Índice de Pesquisa de Satisfação	IPS

2.3 FORMA DE MEDIÇÃO DOS INDICADORES:

- a) Periodicidade: Mensal - seu período inicia no primeiro dia do mês e termina no último dia do mês referente à efetiva prestação dos serviços.
- b) Mecanismos: Por intermédio da ferramenta de gerenciamento adotada pela CAIXA.
- c) Início de Vigência: Data da assinatura do contrato.
- d) Início da Medição: Data de início da prestação de serviços, conforme Plano de Transição dos Serviços previsto no Termo de Referência.

2.4 APLICABILIDADE:

- 2.4.1. Os indicadores são aplicáveis a todos os serviços contratados.
- 2.4.2. A soma das ocorrências mensais da prestação de serviços, para cada indicador, determina o enquadramento na faixa de métrica e o desconto previsto nessa faixa será aplicado para todas as ocorrências.

2.5 DESCONTO:

- 2.5.1. O resultado da forma de cálculo do Índice de Nível de Serviço irá apontar o resultado atingido na aferição, que comparado a META a cumprir, poderá resultar em DESCONTO, conforme o quadro de percentuais sucessivos apontados. O DESCONTO será sobre o valor mensal total da fatura.

2.6 PRAZOS DE SOLUÇÃO:

- 2.6.1. O acionamento das equipes de campo da CONTRATADA se dará a partir da designação dos chamados por meio da ferramenta da CAIXA, pela equipe da Central de Serviços da CAIXA ou pelas equipes internas lotadas na Centralizadora

Nacional (CEAUS) e Centralizadoras Regionais (CIAUS), mediante a disponibilização de ticket junto ao Servidor WebService definido pela CAIXA.

- 2.6.2. No caso das equipes de técnicos residentes alocados para atendimento aos Usuários Prioritários, em situações que exigirem urgência por envolverem questões estratégicas, de maior criticidade ou relevância, se necessário para dar celeridade aos atendimentos, os acionamentos poderão ser efetuados de forma prévia ao registro dos chamados, mediante contato telefônico, e-mail, chat, etc., sendo o registro dos chamados e a disponibilização dos tickets junto ao Servidor WebService efetuados posteriormente.
- 2.6.3. Consiste em obrigação da CONTRATADA capturar os tickets e encaminhar os aceites de forma imediata no respectivo servidor WebService, bem como disponibilizar o ticket de conclusão dos chamados no instante em que houver a finalização dos atendimentos.
- 2.6.4. Para efeito de cálculo, o prazo de solução dos chamados de campo se inicia na data/hora em que for disponibilizado, a partir dos sistemas da CAIXA, o ticket no servidor WebService e se encerra na data/hora em que o ticket de conclusão disponibilizado pela CONTRATADA no servidor WebService for registrado na ferramenta de controle dos chamados, SIGSC ou outra que a CAIXA venha a utilizar.
- 2.6.5. No caso de chamados reabertos, o fim do prazo de solução será recalculado tantas quantas forem as reaberturas, considerado a data/hora do registro no SIGSC ou outra ferramenta que a CAIXA venha a utilizar, do último ticket de conclusão por parte da CONTRATADA, não reiniciando sua contagem, somando o tempo já consumido nas tratativas anteriores à reabertura.
- 2.6.6. Em comum acordo com a CONTRATADA, os atendimentos poderão ser efetuados antes ou após o Período Normal de Atendimento.
- 2.6.7. Os acionamentos referentes aos atendimentos às requisições de serviços do Suporte Regional e Centralizado ocorrerão a partir da designação dos chamados pelas equipes das CEAUS, CIAUS e/ou da Central de Serviços da CAIXA no SIGSC ou outra ferramenta que a CAIXA venha a utilizar.
- 2.6.8. A contagem do tempo de resolução de um incidente inicia-se a partir da abertura do incidente, nas ferramentas indicada pela CAIXA, aberto pelos usuários ou ainda, pela abertura automática pelas ferramentas de monitoração e encerra-se no horário de registro da conclusão nas ferramentas definidas pela CAIXA.
- 2.6.9. Ocorrendo reabertura de chamados, o fim do prazo de solução será recalculado de acordo com a efetiva solução, somando o conjunto de tempos em que o chamado esteve aberto com a contratada.
- 2.6.10. No caso do Suporte Operacional do Autoatendimento, para efeito de cálculo, o prazo de solução dos chamados de pronto-atendimento se inicia na data/hora em que for disponibilizado a partir dos sistemas da CAIXA o ticket no servidor WebService e se encerra na data/hora em que o ticket de conclusão disponibilizado pela CONTRATADA no servidor WebService for registrado na ferramenta de controle dos chamados, SIGSC ou outra que a CAIXA venha a utilizar.
- 2.6.11. Ocorrendo reabertura de chamados, o fim do prazo de solução será recalculado de acordo com a efetiva solução, somando o conjunto de tempos em que o chamado esteve aberto com a contratada.

- 2.6.12. A CAIXA reserva-se ao direito de solicitar atendimentos à contratada, fora da PN, em até 5% dos chamados abertos no mês vigente, onde a base referência para cálculo seja a base de chamados do mês anterior.
- 2.6.13. Tratando-se de chamados relativos a atendimentos conjuntos da cobertura do Suporte Operacional Autoatendimento e/ou das demais coberturas, o técnico deverá comparecer no horário previamente agendado, registrando a chegada de acordo com as regras estabelecidas pela CAIXA, sendo considerado como atraso a partir de 15 (quinze) minutos da data/hora agendada.
- 2.6.14. Os prazos máximos de solução e de atendimento são válidos para quaisquer atendimentos prestados pela CONTRATADA, em quaisquer PONTOS, unidades ou locais onde a CAIXA se fizer representar, devendo a CONTRATADA dimensionar e alocar suas equipes de técnicos adequadamente, em bases regionais que possibilitem o cumprimento efetivo dos prazos, mesmo havendo necessidade de eventuais deslocamentos.

3. PRAZOS DE SOLUÇÃO ESPERADOS

3.1. A seguir, tabela contendo os Prazos de Solução esperados:

MODALIDADE COBERTURA	SERVIÇO	PRAZO DE ENTREGA/SOLUÇÃO		PERÍODO NORMAL DE ATENDIMENTO (PN)
		MÉDIO	MÁXIMO	
Suporte Centralizado Especializado de TIC e Telecomunicações	Resolução de Requisição de Serviços	2 horas úteis*	4 horas úteis*	08h00 às 19h00, dias úteis
Suporte Operacional Centralizado	Triagem - Requisição de Serviços	00h30	00h40	08h00 às 19h00, dias úteis
	Resolução de Requisição de Serviços	4 horas úteis*	6 horas úteis*	
Suporte Centralizado – Processo de Gestão e Qualidade	Entrega de Relatórios Obrigatórios	-	-	09h00 às 18h00, dias úteis
Suporte Centralizado – Processo de Gestão e Qualidade	Atendimentos Auditados	-	-	09h00 às 18h00, dias úteis
Suporte Operacional Regional	Resolução de Requisição de Serviços	4 horas úteis*	6 horas úteis*	08h00 às 19h00, dias úteis
Suporte Operacional Regional	Comparecimentos às visitas conjuntas	-	-	08h00 às 19h00, dias úteis
Atendimento Usuários Prioritários	Resolução de Requisição de Serviços	1 hora útil*	3 horas úteis*	07h30 às 22h00, dias úteis e/ou dias não úteis
Atendimento Balcão TI	Resolução de Requisição de Serviços	3 horas úteis*	6 horas úteis*	09 às 18 horas, dias úteis
Atendimento de Campo – Códigos 301 a 309	Resolução de Requisição de Serviços	4 horas úteis*	9 horas úteis*	09h00 às 18h00, dias úteis
Atendimento de Campo – Códigos 401 a 407	Resolução de Requisição de Serviços	4 horas úteis*	9 horas úteis*	09h00 às 18h00, dias úteis
Atendimento de Campo – Controle de Ativos Tecnológicos	Resolução de Requisição de Serviços	4 horas úteis*	6 horas úteis*	09h00 às 18h00, dias úteis
Suporte Operacional AA	Resolução de Requisição de Serviços	2 horas úteis*	4 horas úteis*	Horário do PONTO
Comparecimento às Visitas Programadas	Comparecimento às visitas Programadas	-	-	09 às 18 horas, dias úteis
Serviços Eventuais	Eventuais Cód. Grupo 600	8 horas úteis*	12 horas úteis*	09 às 18 horas, dias úteis e/ou dias não úteis

(*) Incluído o tempo da triagem

3.1.1. ITTRS - Índice de Triagem e Tratamento de Requisições de Serviço:

ITTRS				
ÍNDICE DE TRIAGEM E TRATAMENTO DE REQUISIÇÕES DE SERVIÇO (EFETIVIDADE)				
ITEM	DESCRIÇÃO			
CONCEITO	Garantir tempestividade e efetividade no tratamento e na solução de requisições de serviços que sensibilizarem os grupos de suporte. Pela inadimplência do índice exigido para o tratamento de requisições de serviços, o valor do faturamento mensal correspondente ao período de apuração sofrerá desconto, conforme o nível de serviço alcançado.			
FINALIDADE/PROPÓSITO	Garantir tempestividade e efetividade no tratamento e na solução de requisições de serviço que sensibilizarem o grupo de suporte das Centralizadoras.			
META A CUMPRIR	ÍNDICE ESPERADO	FAIXA	TEMPO	DESCONTO APLICADO NA FATURA MENSAL
	Tempo Médio ≤ 00h30	0	$x \leq 00h30$	0,00%
		1	$00h30 < x \leq 00h32$	0,05%
		2	$00h32 < x \leq 00h34$	0,15%
		3	$00h34 < x \leq 00h36$	0,35%
		4	$00h36 < x \leq 00h38$	0,55%
		5	$00h38 < x \leq 00h40$	0,85%
		6	$x > 00h40$	1,15%
APURAÇÃO DO ÍNDICE	A apuração do índice atingido terá abrangência no âmbito de cada Centralizadora Regional, para gestão local e para efeito de eventual desconto no faturamento mensal será considerado o tempo médio apurado nacionalmente, quando se tratar do TEMPO MÉDIO DE SOLUÇÃO DE REQUISIÇÕES DE SERVIÇO, e a soma total nacional do prazo excedente quando se tratar de PRAZO MÁXIMO DE SOLUÇÃO DE REQUISIÇÕES DE SERVIÇO.			
BASE DE CÁLCULO	Dados extraídos das ferramentas de controle dos chamados e valores da fatura mensal do correspondente período de apuração.			
FORMA DE CÁLCULO	Somatório de todos os intervalos de tempo de todas as passagens de requisições de serviço pelo grupo de suporte principal no período / quantidade total de requisições de serviço que sensibilizaram o grupo de suporte principal no período X Percentual faixa de desconto X Valor bruto da base de faturamento			

3.1.2. ITMPMRRS - Índice de Tempo Médio e Prazo Máximo de Resolução de Requisições de Serviço – Suporte Centralizado (Códigos 101 a 106):

ITMPMRRS					
ÍNDICE DE TEMPO MÉDIO E PRAZO MÁXIMO DE RESOLUÇÃO DE REQUISIÇÕES DE SERVIÇO					
ITEM	DESCRIÇÃO				
CONCEITO	O nível de serviço prestado pela CONTRATADA na resolução de requisições de serviços serão mensurados pelo tempo médio de solução. A contagem do tempo de resolução de uma requisição de serviço inicia-se a partir da data/hora em que for disponibilizado o ticket no servidor WebService da CAIXA e encerra-se na data/hora em que o ticket de conclusão disponibilizado pela CONTRATADA no servidor WebService for registrado na ferramenta de controle dos chamados, SIGSC ou outra que a CAIXA venha a utilizar. Pela inadimplência do índice exigido para o tratamento de requisições de serviços, o valor do faturamento mensal correspondente ao período de apuração sofrerá desconto, conforme o nível de serviço alcançado.				
FINALIDADE/PROPÓSITO	Garantir tempestividade e efetividade no tratamento e na solução das requisições de serviço que sensibilizarem o grupo de suporte das Centralizadoras.				
META A CUMPRIR – SUPORTE CENTRALIZADO ESPECIALIZADO	ÍNDICE ESPERADO	DESCONTO	TEMPO MÉDIO	PRAZO MÁXIMO	DESCONTO ADICIONAL (POR HORA ÚTIL OU FRAÇÃO)
	Tempo Médio ≤ 02h00	0,00%	x ≤ 02h00	Somatório das horas excedentes ao Prazo Máximo de 04h00 úteis	0,0015%
		0,20%	02h00 < x ≤ 02h30		
		0,40%	02h30 < x ≤ 03h00		
		0,60%	03h00 < x ≤ 03h30		
		0,80%	03h30 < x ≤ 04h00		
		1,00%	x > 04h00		
META A CUMPRIR – SUPORTE OPERACIONAL CENTRALIZADO	Tempo Médio ≤ 04h00	0,00%	x ≤ 04h00	Somatório das horas excedentes ao Prazo Máximo de 06h00 úteis	0,0015%
		0,20%	04h00 < x ≤ 04h30		
		0,40%	04h30 < x ≤ 05h00		
		0,60%	05h00 < x ≤ 05h30		
		0,80%	05h30 < x ≤ 06h00		
		1,00%	x > 06h00		
APURAÇÃO DO ÍNDICE	A apuração do índice atingido terá abrangência no âmbito de cada Centralizadora Regional, para fins de gestão local, mas para efeito de eventual desconto no faturamento mensal será considerado: O tempo médio apurado nacionalmente, quando se tratar do índice <i>TEMPO MÉDIO DE SOLUÇÃO DE REQUISIÇÕES DE SERVIÇO</i> , e A soma total nacional do prazo excedente de cada requisição de serviço quando se tratar do índice <i>PRAZO MÁXIMO DE SOLUÇÃO DE REQUISIÇÕES DE SERVIÇO</i> .				
BASE DE CÁLCULO	Dados extraídos das ferramentas de controle dos chamados e valores da fatura mensal do correspondente período de apuração.				

FORMA DE CÁLCULO	<p>Tempo médio: (Somatório dos tempos de resolução das requisições de serviço do período) / (quantidade total de requisições de serviços do período) X (percentual faixa de desconto) X (valor bruto da Base de faturamento).</p> <p>Prazo máximo: (somatório dos tempos que excederem aos prazos máximos das requisições de serviço concluídas no período em âmbito nacional) x (percentual da faixa de desconto prevista no indicador) x (Valor bruto da base de faturamento).</p>
-------------------------	--

3.1.3. IRRS - Índice de Reabertura de Requisições de Serviço:

IRRS		
ÍNDICE DE REABERTURA DE REQUISIÇÕES DE SERVIÇOS		
ITEM	DESCRIÇÃO	
CONCEITO	<p>Para toda requisição de serviço concluída pela CONTRATADA, o usuário será notificado com a descrição da resolução aplicada à requisição de serviço.</p> <p>Caso o usuário não concorde com a conclusão do atendimento ou que a solução decorrente da requisição de serviço não foi solucionada, a CAIXA terá 3 dias úteis, para reabrir o chamado.</p> <p>A apuração do índice atingido terá abrangência no âmbito de cada Centralizadora Regional, para fins de gestão local, mas para efeito de eventual desconto no faturamento mensal será considerado o índice atingido em âmbito nacional.</p>	
FINALIDADE/PROPÓSITO	Garantir efetividade nos atendimentos e reduzir o tempo de indisponibilidade dos serviços.	
ÍNDICE ACEITÁVEL	Máximo de 2,5%.	
FORMA DE CÁLCULO	Base de cálculo: Valor da fatura mensal do correspondente ao período de apuração	
	Somatório da quantidade de requisições de serviços concluídos pela CONTRATADA e reabertos no período / total de requisições de serviços concluídos pela CONTRATADA no período X Percentual faixa de desconto X Valor bruto base de faturamento	
FAIXAS DE AJUSTE NO PAGAMENTO	FAIXA	DESCONTO APLICADO NA FATURA MENSAL
REABERTURAS	$X \leq 2,5\%$	0,00%
	$2,5\% < x \leq 3,0\%$	0,20%
	$3,0\% < x \leq 3,5\%$	0,40%
	$3,5\% < x \leq 4,0\%$	0,60%
	$4,0\% < x \leq 4,5\%$	0,80%
	$4,5\% < x \leq 5,0\%$	1,00%
	$5,0\% < x \leq 5,5\%$	1,20%
	e assim sucessivamente*	+ 0,20%

*Excedidos os 5,5%, ocorrerá o ajuste cumulativo, na mesma proporção do percentual aplicado nas faixas da tabela, bem como o desconto na fatura, equivalente ao percentual apurado.

3.1.4. IERO - Índice de Entrega de Relatórios Obrigatórios:

IERO				
ÍNDICE DE ENTREGA DE RELATÓRIOS OBRIGATÓRIOS				
ITEM	DESCRIÇÃO			
CONCEITO	<p>A CONTRATADA deverá entregar, dentro da periodicidade definida, os relatórios gerenciais obrigatórios constantes do Anexo I – J e outros que sejam definidos, contendo as informações acordadas. Relatórios entregues fora do prazo ou não aceitos pela CAIXA penalizarão o indicador.</p> <p>O aceite da CAIXA aos relatórios será dado se for apresentado, com detalhes, se os dados forem consistentes.</p> <p>Os modelos, conteúdo e nível de detalhamento dos relatórios serão validados pela CAIXA na fase inicial do contrato.</p> <p>A apuração do índice atingido terá abrangência no âmbito de cada Centralizadora Regional para fins de gestão local, mas para efeito de eventual desconto no faturamento mensal será considerado índice atingido em âmbito nacional.</p>			
FINALIDADE/PROPÓSITO	Garantir tempestividade e efetividade nas análises realizadas pela equipe da CONTRATADA.			
META A CUMPRIR	ÍNDICE EXIGIDO	FAIXA	TEMPO MÉDIO	DESCONTO APLICADO NA FATURA MENSAL
	100%	0	$x = 100\%$	0,00%
		1	$100\% > x \geq 99\%$	0,20%
		2	$99\% > x \geq 98\%$	0,40%
		3	$98\% > x \geq 97\%$	0,60%
		4	$97\% > x \geq 96\%$	0,80%
		5	$96\% > x \geq 95\%$	1,00%
		6	$95\% > x \geq 94\%$	1,20%
		7	e assim sucessivamente*	+ 0,20%
APURAÇÃO DO ÍNDICE	Pela inadimplência do índice exigido para a entrega de relatórios, o valor do faturamento mensal correspondente ao período de apuração sofrerá desconto, conforme o nível de serviço alcançado.			
BASE DE CÁLCULO	Valor da fatura mensal do correspondente período de apuração.			
FORMA DE CÁLCULO	Somatório dos relatórios entregues e aceitos / quantidade total de relatórios do período X Percentual faixa de desconto X Valor bruto base de faturamento			

*Excedidos os 94%, ocorrerá o ajuste cumulativo, na mesma proporção do percentual aplicado nas faixas da tabela, bem como o desconto na fatura, equivalente ao percentual apurado.

3.1.5. IAA - Índice de Atendimentos Auditados:

IAA	
ÍNDICE DE ATENDIMENTOS AUDITADOS	
ITEM	DESCRIÇÃO

CONCEITO	A CONTRATADA deverá estruturar equipe de qualidade, no ambiente do Suporte Centralizado, adequadamente dimensionada e capacitada para auditar os atendimentos realizados pela equipe técnica, por meio dos canais de atendimento aos usuários e registrar nas ferramentas/sistemas a serem indicadas pela CAIXA.			
FINALIDADE/PROPÓSITO	Garantir a auditoria dos atendimentos para avaliar a qualidade e maturidade da equipe.			
META A CUMPRIR	ÍNDICE ESPERADO	FAIXA	PERCENTUAL DE ATENDIMENTOS AUDITADOS	DESCONTO APLICADO NA FATURA MENSAL
	100%	0	$x = 100\%$	0,00%
		1	$100\% > x \geq 99\%$	0,20%
		2	$99\% > x \geq 98\%$	0,40%
		3	$98\% > x \geq 97\%$	0,60%
		4	$97\% > x \geq 96\%$	0,80%
		5	$96\% > x \geq 95\%$	1,00%
		6	$95\% > x \geq 94\%$	1,20%
		7	e assim sucessivamente*	+ 0,20%
APURAÇÃO DO ÍNDICE	Pela inadiplência do índice exigido para amostragem das atividades de auditoria, o valor do faturamento mensal correspondente ao período de apuração sofrerá desconto, conforme o nível de serviço alcançado.			
BASE DE CÁLCULO	Valor da fatura mensal do correspondente período de apuração.			
FORMA DE CÁLCULO	(quantidade de atendimentos auditados / (quantidade total de atendimentos do período com critério estabelecido no item 1.4 do Anexo I – A Forma de Execução dos Serviços))			

*Excedidos os 94%, ocorrerá o ajuste cumulativo, na mesma proporção do percentual aplicado nas faixas da tabela, bem como o desconto na fatura, equivalente ao percentual apurado.

3.1.6. ICVC - Índice de Comparecimento às Visitas Conjuntas:

ICVC	
ÍNDICE DE COMPARECIMENTO ÀS VISITAS CONJUNTAS	
ITEM	DESCRIÇÃO
CONCEITO	<p>Nos casos em que a solução da requisição de serviços requerer a atuação de terceiros (operadora de telecomunicações, fabricante, transportadora de valores etc.) a CONTRATADA deverá tratar os chamados, sincronizar o horário de atendimento, registrar no SIGSC outras ordens de serviço, bem como comparecer aos locais de instalação dos equipamentos para acompanhamento do atendimento e execução das atividades técnicas sob sua responsabilidade.</p> <p>Para efeito de cálculo, será considerado o percentual de comparecimento nas visitas conjuntas nos horários previamente agendados junto aos demais agentes/fornecedores, devidamente registrados nos sistemas da CAIXA.</p> <p>A apuração do índice atingido terá abrangência no âmbito de cada Centralizadora Regional para fins de gestão local, mas para efeito de eventual desconto no faturamento mensal será considerado índice apurado em âmbito nacional.</p>
FINALIDADE/PROPÓSITO	Garantir a presença pontual da CONTRATADA nos atendimentos em que participarem outros agentes solucionadores.

META A CUMPRIR	ÍNDICE MÍNIMO EXIGIDO	FAIXA	TEMPO MÉDIO	DESCONTO APLICADO NA FATURA MENSAL
	100%	0	$x = 100\%$	0,00%
		1	$100\% > x \geq 99\%$	0,30%
		2	$99\% > x \geq 98\%$	0,60%
		3	$98\% > x \geq 97\%$	0,90%
		4	$97\% > x \geq 96\%$	1,20%
		5	$96\% > x \geq 95\%$	1,50%
		6	$95\% > x \geq 94\%$	1,80%
		7	e assim sucessivamente*	+ 0,30%
APURAÇÃO DO ÍNDICE	Pela inadimplência do índice exigido para o comparecimento nas Visitas Conjuntas, o valor do faturamento mensal correspondente ao período de apuração sofrerá desconto, conforme o nível de serviço alcançado.			
BASE DE CÁLCULO	Valor da fatura mensal do correspondente período de apuração.			
FORMA DE CÁLCULO	$(\text{Somatório do número de visitas realizadas no período}) / (\text{nº de visitas previstas para o período}) \times (\text{Percentual faixa de desconto} \times \text{Valor bruto da base de faturamento})$			

*Excedidos os 94%, ocorrerá o ajuste cumulativo, na mesma proporção do percentual aplicado nas faixas da tabela, bem como o desconto na fatura, equivalente ao percentual apurado.

3.1.7. ITMMRRS - Índice de Tempo Médio e Máximo de Requisições de Serviços – Suporte Regional e Atendimento de Campo:

ITMMRRS	
TEMPO MÉDIO E MÁXIMO DE RESOLUÇÃO DE REQUISIÇÕES DE SERVIÇOS SUPORTE REGIONAL E ATENDIMENTO DE CAMPO	
ITEM	DESCRIÇÃO
CONCEITO	<p>O nível de serviço prestado pela CONTRATADA nas resoluções de requisições de serviços serão mensurados pelo tempo médio e prazo máximo de solução. A contagem do tempo de resolução de uma requisição de serviço inicia-se a partir da data/hora em que for disponibilizado o ticket no servidor WebService da CAIXA e encerra-se na data/hora em que o ticket de conclusão disponibilizado pela CONTRATADA no servidor WebService for registrado na ferramenta de controle dos chamados, SIGSC ou outra que a CAIXA venha a utilizar.</p> <p>Tempo médio: $(\text{somatório dos tempos de resolução das requisições de serviço do período}) / (\text{quantidade total de requisições de serviços do período})$.</p> <p>Prazo máximo: $(\text{somatório dos tempos que excederem aos prazos máximos das requisições de serviço concluídos no período})$.</p> <p>A apuração do índice atingido terá abrangência no âmbito de cada Centralizadora Regional para fins de gestão local, mas para efeito de eventual desconto no faturamento mensal será considerado: O tempo médio apurado nacionalmente, quando se tratar do índice TEMPO MÉDIO DE SOLUÇÃO DE REQUISIÇÕES DE SERVIÇO, e</p> <p>A soma total nacional do prazo excedente de cada requisição de serviço quando se tratar do índice PRAZO MÁXIMO DE SOLUÇÃO DE REQUISIÇÕES DE SERVIÇOS.</p>

FINALIDADE/PROPÓSITO		Garantir que as requisições de serviços sejam atendidas e solucionadas dentro dos prazos contratados.		
META A CUMPRIR		TIPO DE SOLICITAÇÕES DE SERVIÇOS:	Requisições de Serviços Demandas Rotineiras do catálogo de serviços	
FORMA DE CÁLCULO		ITMMRRS (POR PRIORIDADE)		
		Tempo médio: (Somatório dos tempos de resolução das requisições de serviço do período) / (quantidade total de requisições de serviços do período) X (percentual faixa de desconto) X (valor bruto da Base de faturamento). Prazo máximo: (somatório dos tempos que excederem aos prazos máximos das requisições de serviço concluídas no período em âmbito nacional) x (percentual da faixa de desconto prevista no indicador de cada tipo de atendimento correspondente) x (Valor bruto da base de faturamento).		
FAIXAS DE AJUSTE NO PAGAMENTO – DESCONTO		MÉTRICA (TEMPO MÉDIO)	DESCONTO APLICADO NA FATURA MENSAL	DESCONTO ADICIONAL (POR HORA ÚTIL OU FRAÇÃO)
ATENDIMENTO NORMAL EQUIPAMENTOS DOS CÓDIGOS 301 A 309 E 401 A 407	0,00%	$x \leq 04h00$	Somatório das horas excedentes ao Prazo Máximo de 09h00 úteis	0,0005%
	0,05%	$04h00 < x \leq 04h30$		
	0,15%	$04h30 < x \leq 05h00$		
	0,35%	$05h00 < x \leq 05h30$		
	0,55%	$05h30 < x \leq 06h00$		
	0,85%	$06h00 < x \leq 06h30$		
	1,15%	$06h30 < x \leq 07h00$		
	1,25%	$07h00 < x \leq 07h30$		
	1,35%	$07h30 < x \leq 08h00$		
	1,45%	$08h00 < x \leq 08h30$		
	1,50%	$08h30 < x \leq 09h00$		
	1,60%	$x > 09h00$		
SUPORTE OPERACIONAL REGIONAL – RESOLUÇÃO DE REQUISIÇÕES DE SERVIÇOS	0,00%	$x \leq 04h00$	Somatório das horas excedentes ao Prazo Máximo de 06h	0,0005%
	0,35%	$04h00 < x \leq 04h30$		
	0,70%	$04h30 < x \leq 05h00$		
	1,00%	$05h00 < x \leq 05h30$		
	1,25%	$05h30 < x \leq 06h00$		
	1,50%	$x > 06h00$		
BALCÃO TI	0,00%	$x \leq 03h00$	Somatório das horas excedentes ao Prazo Máximo de 06h	0,0005%
	0,05%	$03h00 < x \leq 03h30$		
	0,15%	$03h30 < x \leq 04h00$		
	0,35%	$04h00 < x \leq 04h30$		
	0,55%	$04h30 < x \leq 05h00$		
	0,85%	$05h00 < x \leq 05h30$		
	1,15%	$05h30 < x \leq 06h00$		
	1,50%	$x > 06h00$		
CONTROLE DE ATIVOS TECNOLÓGICOS	0,00%	$x \leq 04h00$	Somatório das horas excedentes ao Prazo Máximo de 06h	0,0005%
	0,35%	$04h00 < x \leq 04h30$		
	0,70%	$04h30 < x \leq 05h00$		
	1,00%	$05h00 < x \leq 05h30$		
	1,25%	$05h30 < x \leq 06h00$		
	1,50%	$x > 06h00$		

ATENDIMENTO A USUÁRIOS PRIORITÁRIOS	0,00%	$x \leq 01h00$	Somatório das horas excedentes ao Prazo Máximo de 03h00 úteis	0,0045%
	0,15%	$01h00 < x \leq 01h20$		
	0,30%	$01h20 < x \leq 01h40$		
	0,50%	$01h40 < x \leq 02h00$		
	0,75%	$02h00 < x \leq 02h20$		
	1,00%	$02h20 < x \leq 02h40$		
	1,30%	$02h40 < x \leq 03h00$		
	1,60%	$x > 03h00$		
PRONTO ATENDIMENTO (AA) CÓDIGOS 501 E 502	0,00%	$x \leq 02h00$	Somatório das horas excedentes ao Prazo Máximo de 04h00 úteis	0,0025%
	0,20%	$02h00 < x \leq 02h30$		
	0,40%	$02h30 < x \leq 03h00$		
	0,60%	$03h00 < x \leq 03h30$		
	0,80%	$03h30 < x \leq 04h00$		
	1,00%	$x > 04h00$		
SERVIÇOS EVENTUAIS	0,00%	$x \leq 08h00$	Somatório das horas excedentes ao Prazo Máximo de 12h00 úteis	0,0005%
	0,15%	$08h00 < x \leq 09h00$		
	0,35%	$09h00 < x \leq 10h00$		
	0,55%	$10h00 < x \leq 11h00$		
	0,85%	$11h00 < x \leq 12h00$		
	1,15%	$x > 12h00$		

3.1.8. ICVP - Índice de Comparecimento às Visitas Programadas:

ICVP ÍNDICE DE COMPARECIMENTO ÀS VISITAS PROGRAMADAS				
ITEM	DESCRIÇÃO			
CONCEITO	A CONTRATADA deverá observar o cronograma de visitas aos pontos externos de Autoatendimento (PAE/SNC/Quiosques) e Unidades Lotéricas e realizar todas as atividades previstas. A apuração do índice atingido terá abrangência no âmbito de cada Centralizadora Regional para fins de gestão local, mas para efeito de eventual desconto no faturamento mensal será considerado o índice atingido em âmbito nacional			
FINALIDADE/PROPÓSITO	Garantir a disponibilidade e as condições de infraestrutura de TI e ambiência dos pontos externos de Autoatendimento e das Unidades Lotéricas.			
META A CUMPRIR	ÍNDICE EXIGIDO	FAIXA	TEMPO MÉDIO	DESCONTO A SER APLICADO NA FATURA MENSAL
	100%	0	$x = 100\%$	0,00%
		1	$100\% > x \geq 99\%$	0,30%
		2	$99\% > x \geq 98\%$	0,60%
		3	$98\% > x \geq 97\%$	0,90%
		4	$97\% > x \geq 96\%$	1,20%
		5	$96\% > x \geq 95\%$	1,50%
		6	$95\% > x \geq 94\%$	1,80%
		7	e assim sucessivamente*	+ 0,30%

APURAÇÃO DO ÍNDICE	Pela inadimplência do índice exigido para comparecimento às Visitas Programadas, o valor do faturamento mensal correspondente ao período de apuração sofrerá desconto, conforme o cumprimento do nível de serviço alcançado.
BASE DE CÁLCULO	Valor da fatura mensal do correspondente período de apuração.
FORMA DE CÁLCULO	Somatório do número de todas as visitas realizadas no período / número de todas as visitas agendadas para o período X Percentual faixa de desconto X Valor bruto da base de faturamento

*Excedidos os 94%, ocorrerá o ajuste cumulativo, na mesma proporção do percentual aplicado nas faixas da tabela, bem como o desconto na fatura, equivalente ao percentual apurado.

4. DESÁGIOS NOS DESCONTOS DA FATURA MENSAL

- 4.1. Os deságios serão calculados a partir dos resultados alcançados nas metas abaixo e incidirão sobre os descontos globais dos respectivos períodos, não sendo acumulados para os seguintes, mesmo na hipótese de não existirem descontos em determinados períodos.
- 4.2. Para cada item de possível deságio, o percentual previsto só será aplicado se, e somente se, o índice mínimo da respectiva meta for atingido no âmbito de todas as Centralizadoras Regionais - CIAUS atendidas pelo Contrato, ou seja, mesmo que o índice alcançado indique um percentual de deságio para ser aplicado sobre os descontos por níveis de serviços da fatura, o deságio não será efetivado se no âmbito de uma das Centralizadoras Regionais o índice mínimo não for atendido.
- 4.3. O desconto global da fatura do período, pelas eventuais inadimplências dos índices exigidos nos indicadores e níveis de serviços, poderá ser atenuado em razão do atingimento das metas relacionadas a seguir:

4.4. Índice de Atendimentos no Prazo:

IAP ÍNDICE DE ATENDIMENTOS NO PRAZO			
ITEM	DESCRIÇÃO		
CONCEITO	Após a conclusão dos chamados nas ferramentas de controle da CAIXA (SIGSC ou outra que possa vir a ser utilizada), os dados referentes aos prazos de solução dos atendimentos on-site serão gerados e relacionados aos respectivos Níveis de Serviço. Esses dados compõem o Indicador de Atendimentos no Prazo, divulgado mensalmente e cujo resultado reflete diretamente na qualidade do atendimento e na disponibilidade dos recursos tecnológicos.		
FINALIDADE/PROPÓSITO	Garantir tempestividade e efetividade nos atendimentos das requisições de serviço e níveis adequados de disponibilidade dos recursos tecnológicos.		
ATENDIMENTOS NO PRAZO	Pelo atingimento da meta, o valor total do desconto na fatura do período será desagravado de acordo com o seguinte índice:	DESÁGIO NO DESCONTO	ÍNDICE
		25,00%	$x \geq 99,50\%$
		19,00%	$99,50\% > x \geq 99,00\%$
		17,00%	$99,00\% > x \geq 98,50\%$
		15,00%	$98,50\% > x \geq 98,00\%$
		13,00%	$98,00\% > x \geq 97,50\%$

		11,00%	97,50% > x ≥ 97,00%
		9,00%	97,00% > x ≥ 96,50%
		7,00%	96,50% > x ≥ 96,00%
		5,00%	96,00% > x ≥ 95,50%
		3,00%	95,50% > x ≥ 95,00%
		0,00%	x < 95%
APURAÇÃO DO ÍNDICE	A apuração do índice atingido terá abrangência no âmbito de cada Centralizadora Regional para fins de gestão local, mas para efeito de eventual atenuação de descontos no faturamento mensal será considerado o índice apurado em âmbito nacional.		
BASE DE CÁLCULO	Dados extraídos das ferramentas de controle dos chamados e valores da fatura mensal do correspondente período de apuração.		
FORMA DE CÁLCULO	(Somatório da quantidade de chamados on-site atendidos dentro do prazo máximo definido no contrato no período) / (total de chamados atendidos on-site no período) X (faixa de atenuação) X (valor do desconto apurado).		

4.5. Índice de Pesquisa de Satisfação:

IPS ÍNDICE DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO			
ITEM	DESCRIÇÃO		
CONCEITO	Para toda requisição de serviço concluída pela CONTRATADA, o usuário será notificado com a descrição da resolução aplicada à requisição de serviço.		
	Ao dar aceite ao serviço, o usuário poderá qualificar o atendimento atribuindo notas de 0 a 10. A CAIXA também poderá adotar outras formas de pesquisa de satisfação para complementar a coleta de informações.		
	As formas de pesquisas de satisfação terão como foco a qualidade do atendimento ou quaisquer outros critérios que a CAIXA venha a definir com o objetivo de qualificar o atendimento prestado e o resultado será classificado de acordo com a tabela a seguir.		
	Nota	Conceito	
	9 e 10	Ótimo	
FINALIDADE/PROPÓSITO	8	Muito Bom	
	7	Bom	
	5 e 6	Regular	
	0 a 4	Ruim	
	Mensurar a percepção dos usuários quanto à qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA.		
PESQUISA DE SATISFAÇÃO	Pelo atingimento da meta, valor total do desconto na fatura do período será desagregado de acordo com o seguinte índice:	DESÁGIO NO DESCONTO	ÍNDICE
		5,00%	$x \geq 95\%$
		4,00%	$95\% > x \geq 90\%$
		3,00%	$90\% > x \geq 85\%$
		2,00%	$85\% > x \geq 80\%$
		1,00%	$80\% > x \geq 75\%$
		0,00%	$x < 75\%$

APURAÇÃO DO ÍNDICE	Para apuração do índice, deverá ser considerado o atingimento do índice no âmbito de cada Centralizadora Regional para fins de gestão local, mas para eventual atenuação dos descontos no faturamento será considerado o índice atingido em âmbito nacional e desde que nenhuma Centralizadora Regional tenha índice apurado abaixo do mínimo exigido.
BASE DE CÁLCULO	Dados extraídos das ferramentas de controle dos chamados e valores da fatura mensal do correspondente período de apuração.
FORMA DE CÁLCULO	(Somatório da quantidade de requisições de serviços avaliadas com notas ótimo e/ou muito bom no período) / (somatório da quantidade de requisições de serviços concluídos pela CONTRATADA e avaliadas pelos usuários no período) X (percentual da faixa de atenuação) X (valor do desconto apurado)