

## ANEXO I-D

### NÍVEIS DE SERVIÇO, INDICADORES E PENALIDADES

#### 1. CONDIÇÕES GERAIS

- 1.1. As métricas descritas neste documento serão utilizadas para aferição da efetividade, desempenho e qualidade dos serviços contratados, assim como a eficácia e eficiência da CONTRATADA na prestação dos serviços, de forma a garantir um Nível Mínimo de Serviço (NMS), presente neste Anexo.
- 1.2. As situações que venham impedir ou prejudicar o alcance das metas estabelecidas neste documento deverão ser relatadas, registrando-se as ações de melhoria necessárias, que servirão de insumo para elaboração de um Plano de Melhoria pela CONTRATADA, o qual deverá ser submetido à CONTRATANTE para aprovação e acompanhamento.
- 1.3. O valor do pagamento mensal será proporcional à eficiência dos serviços contratados.
- 1.4. Todas as regras de execução relacionadas às métricas de qualidade aqui descritas estão dispostas no Anexo I-A - Forma de Execução e Fiscalização do Contrato.

#### 2. INDICADOR DE DESEMPENHO DO SERVIÇO

- **Propósito: Identificar o desempenho do serviço prestado.**
- **Meta: Mínimo de 97,0%**
- **Métrica:**

**IDS:** Indicador de desempenho do serviço

**IQ:** Índice de Qualidade dos Serviços

**ID:** Índice de disponibilidade

**IA:** Índice de chamados de suporte funcional da ferramenta atendidos no prazo

**IR:** Índice de chamados de suporte funcional da ferramenta sem reabertura

**IP:** Índice de demandas entregues no prazo

$$IDS = \left( \frac{5 \times IQ + 5 \times ID + 1 \times IA + 1 \times IR + 3 \times IP}{15} \right)$$

- 2.1. O valor do pagamento mensal correspondente aos **serviços contratados** será glosado conforme tabela a seguir, de forma tal que o valor aferido será multiplicado pelo respectivo fator de ajuste, gerando o valor devido para pagamento à CONTRATADA:

Fator de Nível de Serviço	
IDS (%)	Fator de Ajuste (FAIDS)
Igual ou superior a 97,0	0
96,9 a 88,0	0,02
87,9 a 78,0	0,04
77,9 a 68,0	0,06
67,9 a 58,0	0,08
57,9 a 48,0	0,1
47,9 a 38,0	0,12
Inferior a 38,0	0,14

### 3. MÉTRICAS DE AFERIÇÃO DO DESEMPENHO DOS SERVIÇOS

#### 3.1. Qualidade dos Serviços

- 3.7.1 O IQ (Índice de Qualidade dos Serviços) será avaliado de acordo com o Anexo I-K – PLANO DE ACOMPANHAMENTO DE QUALIDADE.

#### 3.2. Disponibilidade

- **Propósito:** Aferir a disponibilidade dos serviços.
- **Meta:** Mínimo de 99,5% de disponibilidade
- **Métrica:**

ID: Índice de disponibilidade

TTI: Quantidade de minutos de indisponibilidade dos Serviços Contratados no período de referência

TM: Quantidade de minutos no período de referência

$$ID = \left(1 - \frac{TTI}{TM}\right) \times 100$$

- Os períodos de indisponibilidade dos serviços serão contabilizados a partir do registro do incidente nas ferramentas de monitoração da própria CONTRATADA ou a partir do momento da abertura do chamado técnico pela CONTRATANTE.
- Será considerado no cálculo de disponibilidade a soma dos tempos de indisponibilidades totais e parciais do serviço, a partir do primeiro minuto do período de referência até último minuto deste, salvo interrupções para manutenção previamente planejadas e autorizadas, devendo ser informadas à CONTRATANTE.
- Para efeito desse indicador, a contratada deverá prover dashboard para que a CONTRATANTE possa a qualquer momento obter relatórios contendo todos os incidentes/falhas, ocasionais ou não, contendo o nome do serviço afetado e o tempo de indisponibilidade e/ou falha em minutos, data/hora início da falha.

### 3.3. Chamados atendidos no prazo

- **Propósito:** Garantir o cumprimento dos prazos de atendimento de suporte aos serviços contratados.
- **Meta:** Mínimo de 95% dos chamados de suporte atendidos no prazo
- **Métrica:**

IA: Índice de chamados de suporte atendidos no prazo

CCP: Quantidade de chamados de suporte concluídos no prazo no período de referência

CC: Quantidade de chamados de suporte concluídos no período de referência.

$$IA = \frac{CCP}{CC} \times 100$$

- O atendimento deverá ser realizado conforme os prazos dispostos a seguir:

Tipo do chamado	Criticidade	Período de atendimento	Tempo máximo para início do atendimento	Tempo máximo de solução
Suporte Técnico	<b>Severidade 1</b>  Os serviços estão parados ou fora de funcionamento e não há meios de contornar a falha. Número significativo de usuários foi afetado ou impacto operacional significativo foi causado.	24 x 7 x 365	15 min	1 hora
	<b>Severidade 2</b>  Um ou mais serviços contratados está apresentando falhas de funcionamento, sem causar interrupção do serviço, mas afetando significativamente seu desempenho. Impacto crítico aos usuários.	24 x 7 x 365	30 min	6 horas
	<b>Severidade 3</b>  Um ou mais serviços contratados está parado ou fora de funcionamento. O problema pode ser contornado. Impactos operacionais moderados a pequenos. Impacto moderado aos usuários.	dias úteis das 07h00 às 22h00	2 horas	12 horas

#### 3.4. Reabertura de chamados

- **Propósito:** Garantir efetividade dos atendimentos de suporte relacionados aos serviços contratados.
- **Meta:** Mínimo de 95% dos chamados de suporte sem reabertura.
- **Métrica:**

IR: Índice de chamados de suporte sem reabertura

CSR: Quantidade de chamados de suporte reabertos no período de referência

CC: Quantidade de chamados de suporte concluídos no período de referência.

$$IR = \left(1 - \frac{CSR}{CC}\right) \times 100$$

### 3.5. Entrega de demandas no prazo

- Propósito: Garantir que as entregas de demandas de Integração com Sistema Caixa sejam entregues no prazo estabelecido
- Meta: Mínimo de 95% das demandas entregues no prazo.
- Métrica:

IDE: Índice de demandas/OS de Integrações entregues no prazo

DEP: Quantidade de demandas/OS entregues no prazo no período de referência

DE: Quantidade de demandas/OS entregues no período de referência

$$IP = \frac{DEP}{DE} \times 100$$

- 3.5.1 A CONTRATADA não poderá ser responsabilizada pelo não atendimento do nível de severidade estabelecido, quando o acionamento for originado por falha, interrupção ou qualquer outra ocorrência nos serviços prestados pelas concessionárias de serviços de telecomunicações ou energia elétrica, indisponibilidade de dados, inconsistência de dados e informações geradas pela CAIXA, infraestrutura e capacidade de ambiente de tecnologia CAIXA ou de terceiros, inclusive o tempo necessário à restauração do ambiente após o restabelecimento das condições de operação, não se caracterizando nesses casos a indisponibilidade dos serviços ou inadimplemento da CONTRATADA.
- 3.5.2 Considera-se um problema plenamente solucionado quando os sistemas e serviços forem restabelecidos sem restrições e de forma definitiva, ou seja, quando não se tratar de uma resolução paliativa.
- 3.5.3 Toda e qualquer intervenção no ambiente produtivo que venha a impactar a disponibilidade dos serviços contratados deve ser executada somente mediante comunicação prévia a CAIXA, a partir de informações claras dos procedimentos que serão adotados/executados pela CONTRATADA
- 3.5.4 Ao final de cada atendimento e resolução de chamado, o técnico da CONTRATADA

realizará, em conjunto com empregados da CAIXA, testes para verificação dos resultados obtidos, certificando-se do restabelecimento à normalidade e/ou resolução do problema.

3.5.5 Ao término dos testes e do atendimento (fechamento do chamado), a CONTRATADA deverá registrar, detalhadamente, na ferramenta de abertura do chamado da CAIXA, as causas do problema e a resolução adotada.

3.5.6 Nos casos em que o atendimento não se mostrar satisfatório, a CAIXA fará reabertura do chamado, mantendo-se as condições e prazos do primeiro acionamento.

3.5.7 A CONTRATADA emitirá relatório, sempre que solicitado pela CAIXA, em papel e em arquivo eletrônico editável, preferencialmente em arquivo texto, com informações analíticas e sintéticas dos chamados abertos e fechados no período, incluindo:

- Quantidade de ocorrências (chamados) registradas no período; Número do chamado registrado na ferramenta e nível de severidade, inclusive aqueles com reabertura;
- Data e hora de abertura;
- Data e hora de início e conclusão do atendimento;
- Identificação da localidade, unidade e técnico da CAIXA que registrou o chamado;
- Identificação do técnico da CONTRATADA que atendeu ao chamado aberto;
- Descrição do problema;
- Severidade de cada chamado;
- Descrição da resolução;
- Informações sobre eventuais escalações dos problemas;
- Consolidado dos chamados que não atenderam aos prazos estabelecidos, com as devidas justificativas para o descumprimento dos prazos contratados;
- Total de chamados/ no mês e o total acumulado até a apresentação do relatório.

#### **4. Revisão do Nível Mínimo dos Serviços**

4.1 A critério da CAIXA, o presente anexo e seus requisitos de Nível Mínimo de Serviço (NMS) poderão ser revistos, com periodicidade mínima de 6 (seis) meses, em comum acordo com a CONTRATADA.

#### **5. Das Sanções Administrativas**

5.1 Pela inexecução total ou parcial do objeto deste contrato e/ou pelo atraso injustificado na sua execução, garantida a prévia defesa, a CONTRATADA ficará sujeita às seguintes sanções, sem prejuízo das demais combinações aplicáveis:

- Multa;

- Suspensão temporária de participação em licitação e contratação com a CAIXA, pelo prazo de até 2 (dois) anos;

5.2 A multa **será aplicada nas situações, condições e percentuais indicados a seguir:**

- a) Será cobrada MULTA pelo descumprimento injustificado das obrigações detalhadas na Cláusula Segunda - Das Obrigações da Contratada, nas situações e formas abaixo:

Item	Descumprimento	Sanção
I	Não observar as obrigações de natureza operacional previstas no contrato.	Multa de 0,5 % (por cento) sobre o valor da fatura mensal no mês da ocorrência.
II	Não observar as obrigações de natureza técnica previstas no contrato.	Multa de 0,4 % (por cento) sobre o valor da fatura mensal no mês da ocorrência.
III	Não observar as obrigações de natureza administrativa previstas no contrato.	Multa de 0,3 % (por cento) sobre o valor da fatura mensal no mês da ocorrência.

5.3 Pelo descumprimento dos prazos estabelecidos/acordados para a fase de Ativação dos Serviços, a CONTRATADA estará sujeita a multa de 0,0001% (por cento) do valor global do contrato para cada dia de atraso.

5.4 Caso seja constatado pela CAIXA, a qualquer tempo, o não atendimento aos requisitos de segurança tecnológica para fornecedores de nuvem e/ou privacidade dos dados, a CONTRATADA sujeitar-se-á a multa de 0,05% do valor total do contrato.

5.5 A MULTA por inexecução contratual poderá ser cobrada nas seguintes situações:

5.5.1 Interrupção da execução do contrato, sem prévia autorização da CAIXA, sendo a multa de 10% (dez por cento), calculada sobre o valor do faturamento do mês da ocorrência.

5.5.2 O total inadimplemento de nível de serviço contratado por culpa exclusiva da CONTRATADA em prazo superior a 30 dias de atraso implicará na aplicação de multa

compensatória equivalente a 10% do valor do faturamento do mês corrente, sem detrimento da cobrança de ressarcimento suplementar caso o prejuízo causado seja superior ao valor da multa.

- 5.6 As multas estarão limitadas a 10% (dez por cento) do valor total do contrato.
- 5.6.1 As multas serão descontadas da garantia do valor do documento fiscal e, se não for suficiente, será cobrada diretamente da CONTRATADA judicialmente.

## **6 RESCISÃO CONTRATUAL**

- 6.1 Pela inexecução parcial ou execução insatisfatória de suas obrigações (conduta e procedimentos), pela recusa ou atraso injustificado no atendimento dos serviços de implantação, implementação, infraestrutura de nuvem pública, suporte funcional, sustentação, técnico especializado, integração, atualização tecnológica e transferência de conhecimento ou pelo não atendimento do indicador de qualidade do serviço, a empresa será notificada. Em caso de reincidência na aplicação da NOTIFICAÇÃO no período de 2 (dois) meses consecutivos a CONTRATANTE poderá demandar a CONTRATADA a apresentar Plano de Melhoria para solução definitiva das faltas cometidas.
- 6.2 Mantidos os motivos que justificaram as notificações considerar-se-á constatada a execução insatisfatória do Plano de Melhoria, a CONTRATADA estará sujeita à multa sobre o valor do(s) serviço(s) contemplados no curso da execução do referido plano, conforme previsto no item 10. Complementarmente, a seu critério, a CAIXA poderá promover a rescisão antecipada do CONTRATO, ressaltado o seu direito à indenização pelos prejuízos dela decorrente.