MINISTÉRIO DA GESTÃO E DA INOVAÇÃO EM SERVIÇOS PÚBLICOS
SAUS Quadra 6, Bloco E - CEP 70070-940 - Brasília/DF
Telefone: 3424-3878 - www.gov.br/iti/pt-br

LICITAÇÃO: ANEXO Nº ETP 6/2026 - APÊNDICE V -/2026/ASSESSOR-DITEC/DITEC

Processo nº 00100.002198/2025-02

Interessado: CGISE

APÊNDICE V - INDICADORES DE NÍVEIS DE SERVIÇOS

1. DISPOSIÇÕES GERAIS

1.1. Os serviços contratados terão sua qualidade aferida por meio de critérios objetivos e mensuráveis. Para mensurar esses fatores serão utilizados indicadores relacionados com a natureza e característica dos serviços contratados.

1.2. A CONTRATADA deverá atender os níveis de serviço e desempenho aqui detalhados, atentando-se também aos demais critérios e definições do Termo de Referência da contratação.

1.3. Os Indicadores de Níveis de Serviços serão medidos e avaliados pelo período indicado, tendo como referência o atendimento a chamados de serviço dos diversos tipos e demais indicadores previstos neste documento.

1.4. Durante a fase inicial da prestação do serviço, denominado Período de Adaptação Operacional (PAO), conforme previsto no item "6 – Modelo de Execução do Objeto" do Termo de Referência, todos os níveis de serviço serão normalmente apurados e, havendo ocorrência de descumprimento, as glosas serão aplicadas com abatimento de 30% (trinta) em relação ao valor real apurado. Após este período as glosas passam a ser aplicadas integralmente.

1.5. Este detalhará os **Indicadores de Níveis de Serviços (INS)**, seus níveis mínimos de serviço (NMS) de desempenho contratuais e suas fórmulas de cálculo.

2. TIPOS DE CHAMADOS DE SERVIÇOS E PRAZOS DE ATENDIMENTO

2.1. Disposições Gerais

2.1.1. Durante a vigência das ordens de serviço, solicitações serão encaminhadas à CONTRATADA via chamados de serviço, por meio de ferramenta de ITSM (Information Technology Service Management) da CONTRATANTE, com tipos, categorização e prazos de atendimento específicos.

2.1.2. Os chamados podem ser organizados em diferentes tarefas de forma a permitir a organização das atividades e conter o detalhamento de cada uma delas.

2.1.3. Solicitações também podem ser recebidas por outros meios, como e-mail

ou chat, nos casos em que a atividade não requer o uso de chamados, como participação em reuniões ou salas de crise.

2.1.4. Na ausência de um chamado de serviço relacionado a uma demanda, é responsabilidade da CONTRATADA realizar o registro apropriado na ferramenta de ITSM da CONTRATANTE, quando aplicável.

2.1.5. Os chamados podem referir-se aos processos ITIL, como Incidentes, Requisições, Mudanças e Problemas, conforme definições presentes neste documento.

2.1.6. Os chamados poderão ser compostos por uma ou mais tarefas, com detalhamentos, responsáveis e prazos específicos.

2.1.7. Para medir a qualidade do serviço, o CONTRATANTE utilizará uma ferramenta informatizada específica de sua propriedade, alinhada às melhores práticas do framework ITIL.

2.1.8. A medição dos serviços apurará o afastamento dos Indicadores de Níveis Serviços em relação às metas estabelecidas.

2.1.9. Os chamados devem ter seus campos preenchidos de forma clara para entender o ocorrido e as ações realizadas para seu atendimento, não sendo aceitas informações genéricas.

2.1.10. A CONTRATADA não poderá suspender o prazo de atendimento na ferramenta de ITSM para atender a outros chamados, em nenhuma hipótese, salvo em situações excepcionais, mediante autorização prévia e expressa da Equipe de Fiscalização do Contrato.

2.1.11. As informações dos chamados de serviço serão importadas para a Base de Conhecimento do CONTRATANTE, sendo responsabilidade da CONTRATADA preencher adequadamente as informações pertinentes ou complementar o preenchimento desta base quando necessário.

2.1.12. A responsabilidade pelo atendimento aos chamados será da CONTRATADA.

2.1.12.1. A CONTRATANTE, contudo, poderá, a seu critério, assumir a responsabilidade pelo tratamento de chamados, situação em que os chamados serão associados a Servidores do Órgão na ferramenta e excluídos do universo amostral de apuração dos resultados da CONTRATADA.

2.1.13. O detalhamento aqui apresentado reflete a maturidade atual dos processos de TIC do órgão, podendo ser atualizado a critério do CONTRATANTE, conforme necessidades específicas e amadurecimento de seus processos.

2.1.14. Os chamados terão prazos para serem recepcionados pelo time responsável por seu tratamento e para a conclusão de seus atendimentos.

2.1.15. Independentemente do escalamento entre os diferentes níveis de atendimento sob responsabilidade da CONTRATADA, o chamado deve atender globalmente os tempos máximos estabelecidos para incidentes e requisições de serviço.

2.1.16. No caso de descumprimentos em relação aos prazos associados aos chamados de serviço, a CONTRATADA terá o prazo de até 5 (cinco) dias úteis após a violação para apresentar as justificativas, tendo a CONTRATANTE até a reunião de acompanhamento. Esta previst no item "6 – Modelo de Execução do Objeto" do Termo de Referência da presente contratação, para avaliar as referidas justificativas.

2.1.17. O catálogo de serviços no “Apêndice II - Catálogo de Serviços” lista os tipos de chamados padronizados atualmente previstos, sendo um documento

dinâmico sujeito a atualizações.

2.1.18. O atendimento às ordens de serviço que são objeto desta contratação deverá levar em consideração, como referência inicial, o atendimento aos requisitos. É resultado esperado desta contratação a redução do volume bruto de chamados de suporte, especialmente no tocante aos incidentes na infraestrutura de TIC, a partir da melhoria da gestão e do aprimoramento dos métodos proativos.

2.2. Critérios de priorização dos chamados

2.2.1. Os incidentes, requisições e problemas serão classificados de acordo com os critérios estabelecidos pelo CONTRATANTE, considerando-se: impacto, urgência e prioridade.

2.2.2. Os critérios definidos nas tabelas dos itens 2.3.1 e 2.4.1 a seguir são balizadores para a categorização dos chamados na Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI (ITSM).

2.2.3. O Catálogo de Serviços de TIC, “Apêndice II - Catálogo de Serviços”, vincula cada atendimento presente no catálogo com um determinado grau de impacto.

2.2.4. Os sistemas e recursos de TI a serem suportados pela CONTRATADA estão previstos no “Apêndice I - Infraestrutura de TIC", e terão os requisitos de urgência/criticidade para cada sistema ou recurso definidos com base nos critérios estabelecidos neste documento.

2.2.5. As classificações de "impacto" e "urgência" poderão ser revistas, assim como poderão ser incluídos novos itens no catálogo de serviços ou na relação de sistemas e recursos de TI, de acordo com a necessidade da CONTRATANTE.

2.2.6. Sempre que a requisição de serviço puder ser agendada para data posterior, ela deverá ter o "impacto" e a "urgência" definidos como "baixos", e deverá ser definida na Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI (ITSM) uma data para sua execução.

2.2.7. A fim de criar um limitador do esforço máximo necessário para o cumprimento dos níveis mínimos de serviços, as requisições classificadas como de prioridades "1" e "2" somadas não poderão exceder a 70% (setenta por cento) das solicitações de incidentes e requisições do período mensal.

2.2.8. Caso os chamados classificados com prioridades "1" e "2" excedam o limite máximo de 70% das solicitações de incidentes e requisições em um determinado mês, não será observado pela CONTRATANTE o acordo de nível de serviço correspondente no que exceder o limite (em ambos os casos será observado o acordado para as prioridades "3 e 4").

2.3. Impacto

2.3.1. O impacto reflete o efeito de uma requisição ou incidente sobre o negócio de TI do CONTRATANTE. A classificação dos incidentes, requisições e problemas quanto ao impacto será determinada pela abrangência do incidente e a quantidade de pessoas afetadas:

IMPACTO	FATOS DETERMINANTES

ALTO	Incidentes que causem impacto negativo generalizado, e que prejudiquem a imagem institucional do CONTRATANTE;Qualquer incidente relativo à indisponibilidade ou mau funcionamento generalizado de sistemas ou recursos críticos ou essenciais;Qualquer incidente cujo não atendimento comprometa os serviços de TI prestados à população;Incidentes que impeçam ou inviabilizem os trabalhos de uma área ou unidade da organização;Qualquer incidente ou requisição reportado por usuário VIP.
MÉDIO	A falha impossibilita o trabalho diário de um ou mais usuários (ex. problema em um equipamento ou sistema específico, falha no funcionamento do acesso à rede em uma sala ou setor, indisponibilidade da estação de trabalho do usuário, problema em serviço essencial para o usuário);O equipamento ou serviço fornecido está operacional, mas apresenta algumas funções principais, ou partes delas, com erros, provocando assim uma queda na qualidade do trabalho normal.
BAIXO	A falha afeta o trabalho diário de um ou mais usuários;O equipamento ou serviço de uso coletivo encontra-se operando de modo normal, mas algumas funções secundárias apresentam falhas ou lentidão;Trata-se de requisição de serviço cujo não atendimento imediato não impeça o trabalho principal do usuário;A requisição pode ser atendida em algum horário posterior sem que haja prejuízo do desempenho das atividades do usuário.

2.4. **Urgência**

2.4.1. A urgência é determinada pela necessidade da instituição de que os serviços sejam restabelecidos dentro de um determinado prazo. Serviços e recursos de TI distintos têm requisitos de urgência distintos, dependendo da sua relevância para a missão institucional. A urgência também é determinada pelo aumento da gravidade do incidente, caso não haja atendimento em curto prazo.

IMPACTO	FATOS DETERMINANTES
ALTO	O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido imediatamente; O dano ou o impacto causado pela falha aumenta significativamente com o tempo;O sistema ou recurso é crítico ou essencial;Qualquer incidente ou requisição reportado por usuário VIP.
MÉDIO	O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido o mais rápido possível. Definido para usuários comuns.
BAIXO	O equipamento ou o serviço deve ser restabelecido assim que possível;Por necessidade do cliente não há possibilidade de intervenção imediata;O serviço pode ser agendado para uma data específica, a posteriori.

2.5. **Prioridade**

2.5.1. A prioridade estabelece a relação de ordem de atendimento dos chamados, nos quais as requisições e incidentes devem ser resolvidos e atendidos. Ela definirá o prazo para início de atendimento e é um importante balizador do esforço a ser empreendido no atendimento.

2.5.2. A partir das classificações de impacto e urgência, e do cruzamento destas informações, é determinada a prioridade de cada requisição e incidente, de

acordo com a tabela abaixo:

IMPACTO	URGÊNCIA		
	BAIXA	MÉDIA	ALTA
ALTO	3	2	1
MÉDIO	3	2	2
BAIXO	4	3	3

2.6. **Definição de Usuários Vips**

2.6.1. A classificação de usuários VIP fundamenta-se na ocupação de cargos de liderança na estrutura organizacional. São considerados usuários VIP os ocupantes dos seguintes cargos: Ministro, Secretários, Diretores, Subsecretários, Ouvidor-Geral, Corregedor-Geral, Assessores Especiais e Assessores do Ministro e de Diretores e Chefes de Gabinete.

2.6.2. Os usuários classificados como VIP deverão registrar suas solicitações diretamente na ferramenta de ITSM ou, alternativamente, designar terceiros, formalmente, para realizarem a abertura dos chamados em seu nome.

2.6.3. Todos os chamados, sejam incidentes ou requisições, originados por usuários VIP deverão, obrigatoriamente, ter o impacto e a urgência classificados como altos, independentemente da natureza do serviço demandado.

2.7. **Tipos de chamados**

2.7.1. **Chamados do tipo Requisição**

2.7.1.1. Um chamado de requisição de serviço é uma solicitação formal realizada por um usuário para obter algo previamente autorizado ou previsto no catálogo de serviços da CONTRATANTE. Diferente do incidente, ela não está associada a uma falha ou interrupção, mas sim a uma necessidade rotineira e programada, como fornecimento de acessos, equipamentos ou informações.

2.7.1.2. O gerenciamento de requisições visa fornecer uma experiência eficiente, padronizada e previsível ao usuário, permitindo que demandas recorrentes sejam atendidas com agilidade e, quando possível, de forma automatizada.

2.7.1.3. Entre os exemplos mais frequentes de requisições estão: solicitação de criação de contas de usuário, instalação de softwares homologados, alteração de senhas, pedidos de acesso a pastas ou sistemas e fornecimento de equipamentos como notebooks ou monitores.

2.7.1.4. Os prazos de recepção e de atendimento das requisições serão contabilizados em horas úteis, a partir do seu registro na ferramenta de ITSM da CONTRATANTE. Isto é, os prazos apenas serão contabilizados dentro da janela padrão da Categoria de Serviço responsável pelo seu atendimento.

2.7.2. **Chamados do tipo Incidente**

2.7.2.1. Um chamado do tipo incidente é definido, conforme as boas práticas do ITIL v4, como qualquer evento que resulte em uma interrupção não planejada ou redução significativa na qualidade de um serviço de TI. Isso inclui desde falhas completas até degradações de desempenho que impactem a experiência do usuário ou o funcionamento normal das operações.

2.7.2.2. Os chamados de incidentes serão registrados por usuários dos serviços de TIC ou automaticamente por ferramentas específicas do ambiente da CONTRATANTE.

2.7.2.3. Eventos detectados sem chamados de incidentes associados devem ser registrados manualmente pela CONTRATADA para tratamento pelas equipes responsáveis.

2.7.2.4. Causas da não abertura de incidentes para alarmes ou eventos devem ser investigadas, ajustando-se as ferramentas de monitoramento para viabilizar aberturas automáticas.

2.7.2.5. O objetivo principal do gerenciamento de incidentes é restaurar a operação normal do serviço o mais rapidamente possível, minimizando o impacto sobre o negócio. A prioridade de tratamento de um incidente é determinada com base em dois critérios principais: impacto e urgência. É importante destacar que o foco aqui não é descobrir a causa-raiz da falha, mas sim restabelecer o serviço.

2.7.2.6. Exemplos comuns de incidentes incluem sistemas indisponíveis, falhas de rede, erros de autenticação, problemas com impressão, lentidão em aplicações corporativas, ou falhas no envio e recebimento de e-mails. Esses chamados devem ser registrados detalhadamente na ferramenta de ITSM, com atualização constante sobre o andamento da resolução, garantindo comunicação efetiva com o usuário afetado.

2.7.2.7. A contabilização do prazo de encerramento dos incidentes poderá se dar em horas corridas ou horas úteis. Esta definição se baseará em critérios definidos pela CONTRATANTE, como por exemplo a prioridade e o impacto do incidente, e esta informação constará nos chamados.

2.7.3. **Chamados escalados de Incidentes para Problemas**

2.7.3.1. Um Incidente é definido como uma interrupção não planejada ou uma redução na qualidade de um serviço de TI. Já o Problema refere-se à existência de um erro cuja causa é desconhecida ou à recorrência de um incidente previamente conhecido. Quando a causa de um ou mais incidentes não é identificada, ela será classificada como Problema.

2.7.3.2. O principal objetivo do gerenciamento de problemas é resolver as causas dos incidentes de forma definitiva, minimizando a probabilidade de sua ocorrência novamente. Além disso, busca-se implementar soluções temporárias (**workarounds**) até que a causa raiz seja corrigida permanentemente.

2.7.3.3. Caso a razão de um incidente não seja conhecida, ou nos casos de recorrência de incidentes similares que impactem diversos usuários, ou quando a abrangência do incidente exceder a necessidade individual do solicitante, deverá ser acionada a Categoria de Serviços de Qualidade, Governança e Melhoria Contínua da Infraestrutura de TIC.

2.7.3.4. Um chamado classificado inicialmente como Incidente só poderá ser escalado para Problema após a validação do CONTRATANTE da apresentação de uma proposta de solução, incluindo a avaliação de impacto e o cronograma de execução fornecidos pela CONTRATADA.

2.7.3.5. Durante a análise de um Problema, é possível que haja uma reclassificação da prioridade do incidente originalmente reportado. Caso um problema esteja relacionado a diversos incidentes ainda abertos, os chamados poderão ser encerrados de forma agrupada, uma vez que o problema tenha sido resolvido. Nesse caso, o nível de serviço deverá ser monitorado e cumprido em relação ao encerramento do Problema.

2.7.4. **Requisições de Mudanças**

2.7.4.1. As mudanças no ambiente computacional serão formalizadas por meio de Requisições de Mudanças (RDMs) a serem submetidas pelas áreas de TI da

CONTRATANTE, acompanhadas e geridas pelo Líder do Processo da CONTRATADA e aprovadas (finalizadas) formalmente pela área competente do CONTRATANTE, e devem estar em conformidade com as práticas da biblioteca ITIL 4 ou versão superior.

2.7.4.2. As Requisições de Mudanças devem ser implementadas com níveis adequados de segurança, eficiência e efetividade. Considerando que as tarefas que compõem as RDMs serão passíveis de previsão e planejamento ajustado à capacidade da CONTRATADA, bem como as janelas de manutenções do CONTRATANTE, as atividades ou tickets que compõem os planos terão sempre indicadores de máxima severidade ou máximo impacto.

2.7.4.3. As mudanças devem ser executadas nos horários definidos e autorizados pela CONTRATANTE (janelas de mudança), e previamente acordadas com as áreas solicitantes ou de negócio (área fim) e com a CONTRATADA, pois podem envolver intermitências e indisponibilidades no ambiente de TIC. Vale ressaltar que durante o período registrado das mudanças não devem ser contabilizados os tempos para apuração de disponibilidade nos serviços ou ativos registrados.

2.7.4.4. Quando o CONTRATANTE demandar a execução de Requisição de Mudança, a CONTRATADA deverá apresentar uma proposta de execução destas atividades com a avaliação de impacto, criação de cronograma, monitoramento e controle do processo de mudança.

2.7.4.5. O Tempo Máximo para Solução das Requisições de Mudanças será definido pelo CONTRATANTE, cabendo à CONTRATADA propô-lo, inicialmente, onde incidirão glosas conforme as definidas na tabela de Termo de Serviço (TRS).

2.7.4.6. Não fazem parte do escopo das Requisições de Mudanças a execução de tarefas corriqueiras ou repetitivas pelas áreas especializadas, que não dependam de um planejamento prévio.

2.7.4.7. As RDMs Planejadas têm por objetivo o atendimento de eventuais demandas/necessidades da CONTRATANTE, que podem ser caracterizadas por melhoria no ambiente, manutenção dos procedimentos de trabalho da CONTRATANTE, evolução e/ou implantação de Itens de Configuração que constituem um serviço de infraestrutura de TI.

2.7.4.8. Vale ressaltar ainda que as RDMs envolvem as diversas áreas e atividades de infraestrutura de TIC, incluindo: instalação de novas versões de sistemas (deploy), trocas de componentes e recursos de hardware, alterações de Domain Names (DNSs), atualizações de certificados, backup e restore de banco de dados (dumps), mudança volumosa de locais de desktops, atualizações nas Aplicações, organização de ambiente do Data Center, readequação de recursos de virtualização, implantação de certificado para aplicações, criação de ambiente para atender a uma aplicação ou unidade, apoio na troca de equipamentos de switches e firewalls, upgrade e migração de SGBDs (Sistemas Gerenciadores de Banco de Dados), criação de repositório de arquivos, implementação do catálogo de softwares e rotinas da atualização de softwares, migração de caixas de e-mail, entre outros.

2.7.4.9. Ao final da execução das Requisições de Mudanças pela CONTRATADA, esta deverá realizar a atualização no Configuration Management Data Base (CMDB) \ Banco de dados do Gerenciamento de Configuração, dos Itens de Configuração (ICs) modificados ou incluídos, bem como atualizar a relação entre os ICs, caso a mudança venha a afetá-los. A não atualização do CMDB pela CONTRATADA implicará em falta e ensejará a aplicação das penalidades previstas.

2.7.4.10. A CONTRATADA deverá realizar verificação da qualidade dos serviços gerados antes de sua entrega, cabendo ao CONTRATANTE também realizar a

verificação da qualidade com vistas ao aceite dos produtos.

2.7.4.11. Mesmo uma demanda de serviço já fechada poderá ser objeto de auditoria pelo CONTRATANTE ou a seu comando e, no caso de observadas incorreções, será aberta nova demanda de serviço, para ajustes nos produtos e serviços entregues. Esses registros serão realizados em relatório de auditoria a ser anexado à nova demanda de serviço.

2.7.4.12. A CONTRATADA, para toda demanda de serviço recebida, deverá gerar os artefatos encomendados de acordo com os respectivos cronogramas, entregando produtos dentro dos padrões de qualidade e de compatibilidade técnica, conforme as metodologias, procedimentos, métodos e padrões do CONTRATANTE ou por ele indicados.

2.7.4.13. Em hipótese alguma a CONTRATADA poderá justificar o não atendimento satisfatório dos níveis de serviços mínimos dos demais serviços por estar executando atividades no âmbito de qualquer Requisição de Mudança.

2.7.4.14. A CONTRATADA deverá propor, mensalmente, melhorias no ambiente da CONTRATANTE por meio do Relatório de Execução de Requisições de Mudanças, ou sempre que julgar necessário, com o objetivo de fomentar a adoção das melhores tecnologias disponíveis no mercado.

2.7.4.15. Sempre que considerar necessária a execução planejada de uma atividade, a CONTRATADA poderá sugerir e apresentar um plano de ação para sua realização no período mensal subsequente, o qual estará sujeito à aprovação prévia do CONTRATANTE. Caso o plano seja aprovado, caberá ao CONTRATANTE formalizar a autorização mediante a criação de uma demanda de serviço.

2.7.4.16. Na hipótese de o plano não ser aprovado, a CONTRATADA deverá realizar os ajustes solicitados até que o mesmo atenda aos critérios estabelecidos pelo CONTRATANTE e obtenha sua aprovação. O plano de execução deverá conter o detalhamento das tarefas a serem realizadas, a designação dos responsáveis por cada atividade, bem como as respectivas datas previstas de início e término.

2.7.4.17. Durante a execução mensal, todas as atividades relacionadas às Requisições de Mudança deverão ser devidamente registradas na ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI (ITSM), garantindo rastreabilidade, controle e transparência no processo.

2.7.4.18. **Tipos de Mudanças - As RDMs são divididas em três tipos, compreendidas da seguinte forma:**

I - **Mudança Planejada:**

- Qualquer mudança nos Serviços de TIC e outros Itens de Configuração, que não se enquadre como uma mudança do tipo padrão ou emergencial.
- A RDM do tipo **Planejada** deve incluir todos os requisitos necessários para sua execução e ser discutida e aprovada pelas áreas responsáveis pela **Infraestrutura de TI** da CONTRATANTE que serão impactadas pela mudança.
- A execução da RDM deverá ocorrer exclusivamente fora do horário de expediente (após às 20h ou aos finais de semana), conforme as **janelas de manutenção** previamente estabelecidas pelo CONTRATANTE.

II - **Mudança Emergencial:**

- Toda mudança que for registrada visando sua execução fora dos dias e horas do Calendário de Mudança Planejada, sendo que as RDMs podem ser registradas posterior ou em paralelo a execução da Mudança.
- A RDM emergencial se enquadra nas seguintes situações: uma mudança for necessária para a resolução de indisponibilidade nos Serviços de TIC ou em um ou mais Itens de Configuração (ICs), devendo ser executada imediatamente ou o quanto antes, dentro ou fora do horário de expediente;
- São exemplos de situações que demandam RDMs Emergenciais: quando a execução da mudança estiver relacionada à possibilidade de perdas financeiras significativas para a CONTRATANTE; quando a necessidade de implementar a mudança envolver grandes danos ou impactos negativos à imagem da CONTRATANTE; ou quando a mudança for necessária para corrigir erros em funcionalidades de Serviços de TIC e outros Itens de Configuração que estejam prejudicando a prestação de serviços públicos.

III - **Mudança Padrão:**

- Uma mudança padrão tem como objetivo simplificar o processo de análise, aprovação e execução das requisições, caracterizando-se como uma mudança pré-aprovada e de baixo risco. Esse tipo de mudança visa otimizar o tempo e os recursos, permitindo sua execução de maneira ágil e sem a necessidade de avaliações complexas a cada solicitação.
- Para que uma mudança seja classificada como "padrão", ela deve atender aos seguintes requisitos: primeiramente, deve ter sido executada pelo menos uma vez como "Planejada", passando por uma revisão pós-implementação, sendo considerada realizada com sucesso e sem ressalvas. Além disso, os horários de execução da mudança são pré-estabelecidos pelo CONTRATANTE, podendo ocorrer tanto dentro quanto fora do horário de expediente, conforme as necessidades do negócio.
- As atividades relacionadas à mudança padrão devem ser idênticas às realizadas anteriormente, com tempos de execução semelhantes. Ademais, é necessário que exista um modelo de mudança previamente definido, aprovado e configurado na ferramenta de ITSM. Mudanças consideradas de baixo risco, simples e rotineiras, que são frequentemente executadas, poderão ser classificadas como padrão desde que sejam apresentadas e aprovadas pelas áreas responsáveis de Infraestrutura de TIC e do Negócio impactadas.

2.8. Prazos de Atendimento

2.8.1. O tempo de início de tratamento do chamado (TIT) é o tempo transcorrido desde o registro do chamado na ferramenta de requisição de serviço e gerenciamento de TI (ITSM) por um usuário, por uma ferramenta automatizada ou pela própria CONTRATADA, até a sua atribuição no próprio sistema à área responsável, com início imediato da contagem do tempo de atendimento do incidente ou requisição, independentemente de o atendimento ser realizado de forma presencial ou de forma remota.

2.8.2. No caso da requisição do serviço ou incidente ser feita por chamada telefônica ou por e-mail, o TIT é o intervalo entre o início do atendimento pelo atendente e a consequente geração do número do chamado até a efetiva designação de um colaborador para o atendimento dos incidentes e requisições (que poderá ser o próprio atendente, no caso de resolução do problema em primeiro nível).

2.8.3. O registro do "TIT" é, portanto, de responsabilidade exclusiva do atendimento remoto na Central de Serviços. No caso do atendimento via telefone ou por e-mail, deverão ser desconsideradas as estatísticas das chamadas inconclusas ou que não obtiverem êxito em transmitir completamente as informações relativas ao problema.

2.8.4. O Tempo Máximo para Solução do Incidente (TMSI) é o tempo máximo para a resolução de um incidente, contado do momento da atribuição do chamado pela Central de Serviço a uma determinada categoria de serviço até o encerramento no sistema de ITSM.

2.8.5. O Tempo Máximo para Solução da Requisição (TMSR) é o tempo máximo para a resolução de uma requisição, contado do momento da atribuição do chamado pela Central de Serviço a uma determinada categoria de serviço até o encerramento no sistema de ITSM.

2.8.6. No que diz respeito ao atendimento das categorias de serviço sem previsão de cobertura 24x7, o tempo transcorrido fora da janela de atendimento prevista no item 2.4.1 do presente Termo de Referência, não será considerado para efeito do cálculo do TMSI e do TMSR.

2.8.7. O Tempo Máximo para Solução da Requisição de Mudança Planejada (TMSRMP) é o tempo acordado no cronograma proposto pelo CONTRATANTE e aceito pela CONTRATADA. O controle dessas requisições será realizado por meio dos Termos de Serviços.

2.8.8. Os prazos máximos para início do tratamento e de solução dos incidentes ou requisições, de acordo com o nível de prioridade de atendimento, estão descritos na tabela abaixo, desde que a solução da requisição ou tratamento do incidente dependa exclusivamente da CONTRATADA.

Tabela de Tempo Máximo por Prioridade de Atendimento

PRIORIDADE	**TEMPO DE INÍCIO DE TRATAMENTO DO CHAMADO (TIT)**	**INCIDENTES**	**REQUISIÇÕES**	**REQUISIÇÕES PLANEJADAS**
		TEMPO MÁXIMO PARA SOLUÇÃO DO INCIDENTE (TMSI)	**TEMPO MÁXIMO PARA SOLUÇÃO DA REQUISIÇÃO (TMSR)**	**TEMPO MÁXIMO PARA SOLUÇÃO DA REQUISIÇÃO DE MUDANÇA PLANEJADA (TMSRMP)**
1 - Muito Alta	Em até 15 min	Em até 1h	Em até 2h	De acordo com o Cronograma proposto pelo CONTRATANTE e aceito pela CONTRATADA
2 - Alta	Em até 15 min	Em até 2h	Em até 4h	
3 - Média	Em até 15 min	Em até 4h	Em até 8h	
4 - Baixa	Em até 15 min	Em até 8h	Em até 16h	

2.9. **Qualidade dos produtos e Serviços**

2.9.1. Com o objetivo de assegurar o padrão de qualidade exigido pelo CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá:

I - Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, com observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação, bem como observar conduta adequada na utilização dos materiais, equipamentos e ferramentas;

II - Fiscalizar regularmente os seus recursos técnicos designados para a prestação dos serviços verificando as condições em que as atividades estão sendo realizadas;

III - Refazer todos os serviços que, a juízo do representante do CONTRATANTE, de forma fundamentada, não forem considerados satisfatórios, sem que caiba qualquer acréscimo no custo contratado, independentemente das penalidades previstas;

IV - Efetuar adequação das instalações e procedimentos realizados quanto à eficiência, eficácia, ocorrência de reincidência, segurança, conformidade com as boas práticas e normas aplicáveis.

V - Adequar a redação de documentos e relatórios quanto à clareza, objetividade, detalhamento técnico e conformidade com as boas práticas e normas aplicáveis.

VI - Executar fielmente o objeto contratado de acordo com as normas legais, em conformidade com a proposta apresentada e com as orientações do CONTRATANTE, observando sempre os critérios de qualidade.

2.9.2. A CONTRATADA deverá criar mecanismos para realizar enquetes ou pesquisas de satisfação, através do portal de autoatendimento web, ou ainda por correio eletrônico ou por programação do sistema telefônico. As respostas deverão ser enviadas à base de dados da ferramenta de requisição de serviço e gerenciamento de TI (ITSM).

2.9.3. A CONTRATADA deverá armazenar todos os resultados das pesquisas de satisfação para a geração de relatórios e dashboards.

2.9.4. Os relatórios de pesquisa de satisfação serão utilizados como insumo para medição do Índice de Satisfação do Atendimento ao Usuário, entre os valores 1 (totalmente insatisfeito) até 5 (totalmente satisfeito).

2.9.5. As pesquisas deverão ser realizadas de forma compulsória, podendo ou não utilizar algum mecanismo de amostragem, e o CONTRATANTE poderá também definir junto à CONTRATADA a realização de pesquisas em momentos específicos.

2.10. **Base de conhecimento**

2.10.1. O registro, uso, manutenção e reuso de conhecimento deve ser prática comum da CONTRATADA.

2.10.2. Todos os incidentes devem ser relacionados a um conhecimento, o qual pode ser um Incidente anterior, um artigo de conhecimento da ferramenta de gerenciamento de serviços de TIC (ITSM), um link web para uma página de documentação criada especificamente para esse fim ou outro meio estipulado pela CONTRATANTE.

2.10.3. Caso o conhecimento ainda não exista, a CONTRATADA terá uma tarefa de incidente associada com prazo de 3 (três) dias úteis para criar o conhecimento e associá-lo ao Incidente.

2.10.4. Os Incidentes semelhantes devem ser associados ao mesmo

conhecimento.

3. INDICADORES DE NÍVEIS DE SERVIÇOS

3.1. Para permitir que a gestão contratual esteja alinhada com a gestão da qualidade dos serviços prestados, foram estabelecidos Indicadores de Níveis de Serviços (INS) para a medição da execução dos serviços contratados.

3.2. A Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023, define:

> 12.2.9. Relaciona-se a seguir o conjunto mínimo de indicadores proposto para o presente modelo, pautado no incentivo para a redução de ocorrências que impactam o negócio do contratante e também incentivem a boa prestação dos serviços contratados:
>
> a) Quantidade de chamados (requisição e incidentes) atendidos dentro do prazo
>
> b) Disponibilidade de um ambiente/serviço
>
> c) Eficácia no tratamento de chamados (requisições, incidentes e incidentes de segurança)
>
> d) Satisfação dos usuários
>
> e) Índice de vinculação da resolução de requisições de serviço à base de conhecimento

3.2.1. No que diz respeito à proposta de INS para "Disponibilidade de um ambiente/serviço", este foi dividido em dois INSs: (1) "Indicador de Disponibilidade da Sustentação de Sistemas e Recursos Críticos"; e (2) "Indicador de Disponibilidade da Sustentação de Sistemas e Recursos Essencial"

3.3. Assim, os resultados serão medidos com base em indicadores vinculados a fórmulas de cálculo específicas, apurados temporalmente e continuamente monitorados, objetivando o cumprimento das metas estabelecidas.

3.4. Esse conceito vincula-se ao novo modelo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação na Administração Pública Federal, no qual os serviços serão remunerados considerando parâmetros de qualidade e entrega efetiva de resultados.

3.5. Os atendimentos aos usuários de TI estão definidos em um Catálogo de Serviços, que deverá ser incremental (identificado e preenchido constantemente). Ou seja, os novos serviços identificados pela CONTRATADA deverão ser implementados e entregues a CONTRATANTE.

3.6. No Catálogo de Serviços estão relacionadas as categorias de serviços que os usuários de Tecnologia da Informação podem receber atendimento.

3.7. A prestação dos serviços leva ainda em consideração a resposta aos incidentes de TI, sejam eles reportados por usuários ou instaurados automaticamente através de ferramentas de monitoramento.

3.8. Os dados necessários para o cálculo dos indicadores da prestação de serviços de TI serão obtidos exclusivamente da ferramenta de requisição de serviço e gerenciamento de TI (ITSM), no caso dos indicadores de qualidade do atendimento telefônico na Central de Serviços, diretamente da Central de Atendimento da CONTRATADA, e de ferramentas de monitoramento dos serviços, para apuração dos indicadores de disponibilidade.

3.8.1. Como instrumentos de medição serão utilizados os sistemas: de atendimento aos chamados (ferramenta ITSM adotada pela CONTRATANTE), de gerência técnica de serviços de TIC e de monitoramento de redes, servidores e serviços (Zabbix ou similar).

3.9. Para os serviços contratados, serão apurados os seguintes indicadores:

ID do Indicador	INS
INS-01	Quantidade de chamados (requisição e incidentes) atendidos dentro do prazo
INS-02	Indicador de Disponibilidade da Sustentação de Sistemas e Recursos Críticos
INS-03	Indicador de Disponibilidade da Sustentação de Sistemas e Recursos Essencial
INS-04	Eficácia no tratamento de chamados (requisições, incidentes e incidentes de segurança)
INS-05	Satisfação dos usuários
INS-06	Índice de vinculação da resolução de requisições de serviço à base de conhecimento
INS-07	Indicador do Plano de Capacitação por categoria de serviço
INS-08	Indicador de implantação contínua de processos automatizados
INS-09	Indicador de redução contínua das vulnerabilidades de segurança
INS-10	Tempo Médio de Resposta Autônoma (MTTA-AI)
INS-11	Taxa de Resolução Autônoma de Incidentes
INS-12	Indicador de Disponibilidade da Plataforma da CONTRATADA

3.10. A seguir o INSs são apresentados em detalhes:

3.10.1. **Quantidade de chamados (requisição e incidentes) atendidos dentro do prazo (INS-01)**

Quantidade de chamados (requisição e incidentes) atendidos dentro do prazo (INS-01)	
Tópico	Descrição
Finalidade	Apurar a quantidade de chamados atendidos dentro do prazo estabelecido
Meta a cumprir (Níveis Mínimos de Serviços - NMS)	Maior ou igual a 99%.
Instrumento de medição	Ferramenta de Monitoramento de ativos de TIC.
Forma de acompanhamento	O acompanhamento será realizado por meio de relatório mensal extraído da ferramenta de Monitoramento de ativos de TIC.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo (%)	(Total de chamados atendidos dentro do prazo / Total de chamados abertos no período) x 100
Início da vigência	A partir do início da efetiva prestação de serviços.
Faixa no ajuste no pagamento	Conforme indicação da tabela do item 3.11 do presente Apêndice.

Sanções	Serão aplicadas as sanções previstas na Ocorrência nº 14 da Tabela apresentada no subitem 9.1, da seção "9. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS E PROCEDIMENTOS PARA RETENÇÃO OU GLOSA NO PAGAMENTO" do Termo de Referência da presente contratação
Observações	Serão utilizados dias corridos na medição.

3.10.2. **Indicador de Disponibilidade da Sustentação de Sistemas e Recursos Críticos (INS-02):**

Indicador de Disponibilidade da Sustentação de Sistemas e Recursos Críticos (INS-02)	
Tópico	**Descrição**
Finalidade	Apurar o percentual do tempo em que os serviços e recursos relacionados como críticos estiveram disponíveis no mês.
Meta a cumprir (Níveis Mínimos de Serviços - NMS)	Maior ou igual a 99,99%.
Instrumento de medição	Ferramenta de Monitoramento de ativos de TIC.
Forma de acompanhamento	O acompanhamento será realizado por meio de relatório mensal extraído da ferramenta de Monitoramento de ativos de TIC.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo (métrica)	Tempo de disponibilidade de todos os serviços e recursos relacionados como críticos, dividido pelo tempo total de operação de todos os serviços e recursos relacionados como críticos, vezes cem.
Início de Vigência	A partir do início da efetiva prestação de serviços.
Faixas de ajuste no pagamento	Conforme indicação da tabela do item item 3.11 do presente Apêndice.
Sanções	Serão aplicadas as sanções previstas na Ocorrência nº 14 da Tabela apresentada no subitem 9.1, da seção "9. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS E PROCEDIMENTOS PARA RETENÇÃO OU GLOSA NO PAGAMENTO" do Termo de Referência da presente contratação
Observações	Serão utilizados dias corridos na medição.

3.10.3. **Indicador de Disponibilidade da Sustentação de Sistemas e Recursos Essencial (INS-03):**

Indicador de Disponibilidade da Sustentação de Sistemas e Recursos Essencial (INS-03)	
Tópico	**Descrição**

Finalidade	Apurar o percentual do tempo em que os serviços e recursos relacionados como essenciais estiveram disponíveis no mês.
Meta a cumprir (Níveis Mínimos de Serviços - NMS)	Maior ou igual a 99,50%.
Instrumento de medição	Ferramenta de Monitoramento de ativos de TIC.
Forma de acompanhamento	O acompanhamento será realizado por meio de relatório mensal extraído da ferramenta de Monitoramento de ativos de TIC.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo (métrica)	Tempo de disponibilidade de todos os serviços e recursos relacionados como essenciais, dividido pelo tempo total de operação de todos os serviços e recursos relacionados como essenciais, vezes cem.
Início de Vigência	A partir do início da efetiva prestação de serviços.
Faixas de ajuste no pagamento	Conforme indicação da tabela do item 3.11 do presente Apêndice.
Sanções	Serão aplicadas as sanções previstas na Ocorrência nº 14 da Tabela apresentada no subitem 9.1, da seção "9. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS E PROCEDIMENTOS PARA RETENÇÃO OU GLOSA NO PAGAMENTO" do Termo de Referência da presente contratação
Observações	Serão utilizados dias corridos na medição.

3.10.4. **Eficácia no tratamento de chamados (requisições, incidentes e incidentes de segurança) - (INS-04)**

Eficácia no tratamento de chamados (requisições, incidentes e incidentes de segurança) - (INS-04)	
Tópico	**Descrição**
Finalidade	Apurar o percentual de demandas que são reabertas em até 7 dias após a sua conclusão.
Meta a cumprir (Níveis Mínimos de Serviços - NMS)	Maior ou igual a 98%.
Instrumento de medição	Ferramenta de ITSM.
Forma de acompanhamento	O acompanhamento será realizado por meio de relatório mensal extraído da ferramenta de ITSM.
Periodicidade	Mensal

Mecanismo de cálculo (%)	(Total de chamados atendidos - Total de chamados reaberto em até 7 dias) / (Total de chamados atendidos) x 100 <Consideram-se atendidos os chamados fechados com solução, não devendo ser considerados os chamados fechados sem solução>
Início da vigência	A partir do início da efetiva prestação de serviços.
Faixa no ajuste no pagamento	Conforme indicação da tabela do item 3.11 do presente Apêndice.
Sanções	Serão aplicadas as sanções previstas na Ocorrência nº 14 da Tabela apresentada no subitem 9.1, da seção "9. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS E PROCEDIMENTOS PARA RETENÇÃO OU GLOSA NO PAGAMENTO" do Termo de Referência da presente contratação
Observações	Consideram-se concluídos os chamados que foram atendidos e encerrados na ferramenta de ITSM com a sua respectiva solução. Serão utilizados dias corridos na medição.

3.10.5. **Satisfação dos usuários (INS-05)**

Satisfação dos usuários (INS-05)	
Tópico	Descrição
Finalidade	Aferir o grau de satisfação dos usuários sobre o serviço prestado
Meta a cumprir (Níveis Mínimos de Serviços - NMS)	Média maior ou igual a 4 pontos .
Instrumento de medição	Ferramenta de ITSM.
Forma de acompanhamento	O acompanhamento será realizado por meio de relatório mensal extraído da ferramenta de ITSM.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo (%)	(Média das notas obtidas) / (Nota máxima da avaliação)
Início da vigência	A partir do início da efetiva prestação de serviços.
Faixa no ajuste no pagamento	Conforme indicação da tabela do item 3.11 do presente Apêndice.
Sanções	Serão aplicadas as sanções previstas na Ocorrência nº 14 da Tabela apresentada no subitem 9.1, da seção "9. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS E PROCEDIMENTOS PARA RETENÇÃO OU GLOSA NO PAGAMENTO" do Termo de Referência da presente contratação.

Observações	A escala de avaliação para cada chamado será de 1 (totalmente insatisfeito) até 5 (totalmente satisfeito). Chamados com avaliação de 1 (totalmente insatisfeito) serão penalizados conforme Termo de Serviço.Escala:( ) totalmente satisfeito (Nota 5); ( ) satisfeito (Nota 4);( ) nem satisfeito nem insatisfeito (Nota 3);( ) insatisfeito (Nota 2);( ) totalmente insatisfeito (Nota 1). Serão utilizados dias corridos na medição.

3.10.6. **Índice de vinculação da resolução de requisições de serviço à base de conhecimento (INS-06)**

Indicador de vinculação da resolução de requisições de serviço à base de conhecimento (INS-06)	
Tópico	**Descrição**
Finalidade	Aferir a cobertura dos padrões de atendimento registrados na base de conhecimento.
Meta a cumprir (Níveis Mínimos de Serviços - NMS)	Maior ou igual a 99,50%.
Instrumento de medição	Ferramenta de ITSM.
Forma de acompanhamento	O acompanhamento será realizado por meio de relatório mensal extraído da ferramenta de ITSM.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo (métrica)	Total de requisições com resolução vinculada à base de conhecimento / Total de requisições resolvidas x 100
Início de Vigência	A partir do início da efetiva prestação de serviços.
Faixas de ajuste no pagamento	Conforme indicação da tabela do item 3.11 do presente Apêndice.
Sanções	Serão aplicadas as sanções previstas na Ocorrência nº 14 da Tabela apresentada no subitem 9.1, da seção "9. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS E PROCEDIMENTOS PARA RETENÇÃO OU GLOSA NO PAGAMENTO" do Termo de Referência da presente contratação
Observações	Serão utilizados dias corridos na medição. Serão contabilizados chamados do tipo requisição e incidente.

3.10.7. **Indicador do Plano de Capacitação por categoria de serviço (INS-07):**

Indicador do Plano de Capacitação por categoria de serviço (INS-07)	
Tópico	**Descrição**
Finalidade	Promover a capacitação da equipe utilizada na prestação dos serviços nas áreas de interesse da contratação.

Meta a cumprir (Níveis Mínimos de Serviços - NMS)	No mínimo 4 (quatro) certificações ou treinamentos oficiais a cada 12 (doze) meses.
Instrumento de medição	Relatório gerenciais dos serviços com os respectivos comprovantes dos cursos e treinamentos.
Forma de acompanhamento	Acompanhamento dos relatórios gerenciais dos serviços.
Periodicidade	Será aferido a cada 12 meses
Mecanismo de Cálculo (métrica)	A Contratada deverá realizar, no mínimo, 4 certificações ou treinamentos oficiais por ano e registrar esta informação mensalmente, de forma acumulativa, nos relatórios gerenciais de serviço, conforme presente Termo de Referência da presente contratação..
Início de Vigência	A partir do início da efetiva prestação de serviços.
Faixas de ajuste no pagamento	Conforme indicação da tabela do item 3.11 do presente Apêndice.
Sanções	Serão aplicadas as sanções previstas na Ocorrência nº 14 da Tabela apresentada no subitem 9.1, da seção "9. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS E PROCEDIMENTOS PARA RETENÇÃO OU GLOSA NO PAGAMENTO" do Termo de Referência da presente contratação
Observações	Serão utilizados dias corridos na medição.

3.10.8. **Indicador de implantação contínua de processos automatizados (INS-08):**

Indicador de implantação contínua de processos automatizados (INS-08)	
Tópico	**Descrição**
Finalidade	Apurar a automação dos processos identificados como passíveis de automação que ainda não tenham sido automatizados durante o período de 12 meses.
Meta a cumprir (Níveis Mínimos de Serviços - NMS)	Automatização de 50% dos processos identificados como passíveis de automação que ainda não tenham sido automatizados.
Instrumento de medição	Relatório gerenciais dos serviços.
Forma de acompanhamento	O acompanhamento dos relatórios gerenciais dos serviços.
Periodicidade	Será aferido a cada 12 meses.

Mecanismo de Cálculo (métrica)	A contratada deverá, a cada doze meses, automatizar ao menos 50% dos processos identificados como passíveis de automação que ainda não tenham sido automatizados.
Início de Vigência	A partir da definição do escopo de processos identificados como passíveis de automação definidas pela CONTRATANTE.
Faixas de ajuste no pagamento	Conforme indicação da tabela do item 3.11 do presente Apêndice.
Sanções	Serão aplicadas as sanções previstas na Ocorrência nº 14 da Tabela apresentada no subitem 9.1, da seção "9. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS E PROCEDIMENTOS PARA RETENÇÃO OU GLOSA NO PAGAMENTO" do Termo de Referência da presente contratação
Observações	Serão utilizados dias corridos na medição.

3.10.9. **Indicador de redução contínua das vulnerabilidades de segurança (INS-09):**

Indicador de redução contínua das vulnerabilidades de segurança (INS-09)	
Tópico	**Descrição**
Finalidade	Apurar a efetividade na correção de vulnerabilidades de segurança identificadas por meio das ferramentas do CONTRATANTE.
Meta a cumprir (Níveis Mínimos de Serviços - NMS)	Redução de 70% da quantidade de vulnerabilidades de segurança identificadas por meio das ferramentas do CONTRATANTE.
Instrumento de medição	Ferramentas de segurança utilizadas pela CONTRATANTE.
Forma de acompanhamento	O acompanhamento dos relatórios das ferramentas de segurança utilizadas pela CONTRATANTE e dos relatórios gerenciais dos serviços.
Periodicidade	Será aferido a cada 12 meses.
Mecanismo de Cálculo (métrica)	A contratada deverá, a cada doze meses, reduzir ao menos em 70% a quantidade de vulnerabilidades de segurança identificadas por meio das ferramentas do CONTRATANTE.
Início de Vigência	A partir da definição do escopo de vulnerabilidades definidas pela CONTRATANTE.
Faixas de ajuste no pagamento	Conforme indicação da tabela do item 3.11 do presente Apêndice.
Sanções	Serão aplicadas as sanções previstas na Ocorrência nº 14 da Tabela apresentada no subitem 9.1, da seção "9. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS E PROCEDIMENTOS PARA RETENÇÃO OU GLOSA NO PAGAMENTO" do Termo de Referência da presente contratação

Observações	Serão utilizados dias corridos na medição.

3.10.10. Tempo Médio de Resposta Autônoma (MTTA-AI)

Indicador de Tempo Médio de Resposta Autônoma (MTTA-AI) (INS-10)	
Tópico	**Descrição**
Finalidade	Mede o tempo médio decorrido entre a detecção de um evento ou incidente e o início da primeira ação automatizada de investigação ou resposta executada pela plataforma.
Meta a cumprir (Níveis Mínimos de Serviços - NMS)	O valor do MTTA-AI deverá ser igual ou inferior a 30 (trinta) segundos.
Instrumento de medição	A medição deverá ser realizada por meio de logs auditáveis contendo, no mínimo: timestamp da detecção do evento; timestamp da execução da primeira ação; identificação do incidente;
Forma de acompanhamento	O acompanhamento será realizado por meio de relatório mensal extraído da ferramenta de Monitoramento de ativos de TIC.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo (métrica)	MTTA-AI = (somatório de (Tempo de início da ação – Tempo de detecção do evento)) / número total de incidentes
Início de Vigência	A partir do início da efetiva prestação de serviços.
Faixas de ajuste no pagamento	Conforme indicação da tabela do item item 3.11 do presente Apêndice.
Sanções	Serão aplicadas as sanções previstas na Ocorrência nº 14 da Tabela apresentada no subitem 9.1, da seção "9. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS E PROCEDIMENTOS PARA RETENÇÃO OU GLOSA NO PAGAMENTO" do Termo de Referência da presente contratação
Observações	Não poderão ser excluídos da medição: incidentes classificados como críticos ou altos; incidentes com impacto em serviços de produção;

3.10.11. Taxa de Resolução Autônoma de Incidentes

Taxa de Resolução Autônoma de Incidentes (INS-11)	
Tópico	**Descrição**
Finalidade	Mede o percentual de incidentes resolvidos integralmente pela plataforma sem intervenção humana em qualquer etapa decisória.

Meta a cumprir (Níveis Mínimos de Serviços - NMS)	A taxa de resolução autônoma deveráser igual ou superior a 40% (quarenta por cento) para os primeiros 12 (doze) meses de execução contratual. A taxa de resolução autônoma deveráser igual ou superior a 45% (quarenta e cinco por cento) para o segundo período de vigência contratual A taxa de resolução autônoma deveráser igual ou superior a 55% (cinquenta e cinco por cento) a partir dos 30º (trigésimo) mês de execução contratual.
Instrumento de medição	O acompanhamento será realizado por meio de relatório mensal extraído da ferramenta de Monitoramento de ativos de TIC.
Forma de acompanhamento	A validação da resolução deverá considerar: retorno do serviço ao estado normal (baseline); ausência de novos alertas correlacionados em janela mínima configurável; confirmação via sistema de monitoramento ou ITSM integrado; A CONTRATADA deverá manter trilha de auditoria contendo: ações executadas pelo agente de IA; decisões automatizadas; evidências de normalização;
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo (métrica)	Taxa de Resolução Autônoma (%) = (número de incidentes resolvidos automaticamente / número total de incidentes) × 100
Início de Vigência	A partir do início da efetiva prestação de serviços.
Faixas de ajuste no pagamento	Conforme indicação da tabela do item item 3.11 do presente Apêndice.
Sanções	Serão aplicadas as sanções previstas na Ocorrência nº 14 da Tabela apresentada no subitem 9.1, da seção "9. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS E PROCEDIMENTOS PARA RETENÇÃO OU GLOSA NO PAGAMENTO" do Termo de Referência da presente contratação
Observações	a) Considera-se “resolução automática”o incidente que: percorreu todo o ciclo de vida sem intervenção humana; foi solucionado por ação automatizada da plataforma; teve a normalização do serviço confirmada por métricas ou monitoramento; b) Não serão considerados como resolvidos automaticamente: incidentes encerrados manualmente; incidentes sem evidência de normalização do serviço; incidentes classificados como informativos ou sem impacto operacional relevante;

3.10.12. **Indicador de Disponibilidade da Plataforma da CONTRATADA**

Indicador de Disponibilidade da Plataforma da CONTRATADA (INS-12)	
Tópico	**Descrição**
Finalidade	Mede o percentual de tempo em que a plataforma da CONTRATADA permanece disponível e plenamente operacional durante o período de apuração.
Meta a cumprir (Níveis Mínimos de Serviços - NMS)	A disponibilidade da plataforma deveráser igual ou superior a 99,7% (noventa e nove vírgula sete por cento) ao mês.
Instrumento de medição	A disponibilidade deverá ser apurada com base em: logs de monitoramento; ferramentas independentes de verificação; registros de incidentes;
Forma de acompanhamento	a) Considera-se “tempo de indisponibilidade” qualquer período em que a plataforma esteja:totalmente indisponível; parcialmente indisponível, impossibilitando a execução de funcionalidades essenciais; com degradação severa de desempenho que impeça a operação normal; b) Incluem-se como indisponibilidade:falhas sistêmicas; indisponibilidade de serviços críticos; interrupções não previamente autorizadas;
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo (métrica)	Disponibilidade (%) = ((Tempo total do período – Tempo de indisponibilidade) / Tempo total do período) × 100
Início de Vigência	A partir do início da efetiva prestação de serviços.
Faixas de ajuste no pagamento	Conforme indicação da tabela do item item 3.11 do presente Apêndice.
Sanções	Serão aplicadas as sanções previstas na Ocorrência nº 14 da Tabela apresentada no subitem 9.1, da seção "9. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS E PROCEDIMENTOS PARA RETENÇÃO OU GLOSA NO PAGAMENTO" do Termo de Referência da presente contratação
Observações	Deverão ser excluídas da apuração, desde que previamente aprovadas pela CONTRATANTE:janelas de manutenção programadas; interrupções previamente autorizadas;

3.10.13. Para aferição da qualidade dos serviços executados, serão mensurados mensalmente e monitorados continuamente os indicadores de prestação de serviços de TI vinculados a cada OS, utilizando-se as respectivas fórmulas de cálculo, e segundo as metas (Níveis Mínimos de Serviços - NMS) estabelecidas.

3.11. Os pontos computados pela fiscalização mensal incidirão em glosas,

conforme TABELA a seguir, haverá redução de 0,001 (equivalente a 0,1%) sobre o valor do pagamento mensal devido a cada 1 (um) ponto no período de faturamento:

ID do Indicador	INS	PONTUAÇÃO ACUMULÁVEL
INS-01	Quantidade de chamados (requisição e incidentes) atendidos dentro do prazo	10 pontos a cada 0,1% abaixo da meta
INS-02	Indicador de Disponibilidade da Sustentação de Sistemas e Recursos Críticos	10 pontos a cada 0,1% abaixo da meta
INS-03	Indicador de Disponibilidade da Sustentação de Sistemas e Recursos Essencial	10 pontos a cada 0,1% abaixo da meta
INS-04	Eficácia no tratamento de chamados (requisições, incidentes e incidentes de segurança)	10 pontos a cada 0,1% abaixo da meta
INS-05	Satisfação dos usuários	5 pontos a cada 1% abaixo da meta
INS-06	Índice de vinculação da resolução de requisições de serviço à base de conhecimento	1 ponto a cada 0,1% abaixo da meta
INS-07	Indicador do Plano de Capacitação por categoria de serviço	10 pontos a cada 01 Certificação/Treinamento abaixo da meta
INS-08	Indicador de implantação contínua de processos automatizados	1 ponto a cada 1% abaixo da meta
INS-09	Indicador de redução contínua das vulnerabilidades de segurança	1 ponto a cada 1% abaixo da meta
INS-10	Tempo Médio de Resposta Autônoma (MTTA-AI)	1 ponto a cada 1s acima do NMS
INS-11	Taxa de Resolução Autônoma de Incidentes	2 ponto a cada 1% abaixo da meta

INS-12	Indicador de Disponibilidade da Plataforma da CONTRATADA	5 pontos a cada 0,1% abaixo da meta

3.11.1. Conforme disposto no item 12.2.5 da Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023, os valores referentes à redução por descumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço estão limitados a 30% do valor do faturamento mensal. Caso esse percentual seja excedido, a diferença será descontada no mês subsequente.

> "*12.2.5. As margens de tolerância se referem a um limite de desconto na fatura mensal (não superior a 30% sobre o valor mensal), cujo eventual saldo devedor (caso ultrapasse o limite mensal preestabelecido) poderá ser aplicado na fatura do mês subsequente, à exceção do último mês de vigência do contrato.*"

3.12. O Período de Adaptação Operacional (PAO) da CONTRATADA terá a duração de 90 (noventa) dias contados a partir da emissão da primeira Ordem de Serviço contratual.

3.12.1. Durante este período, os níveis de prestação dos serviços de TI e os Termo de Serviço previstos em contrato serão ajustados por um desconto de 30% do valor da glosa.

3.12.2. Com o término do PAO, os níveis mínimos de serviço serão observados integralmente.

3.13. Os níveis de prestação dos serviços de TI mínimos não poderão ser revisados pelo CONTRATANTE, devido à possibilidade de quebra da isonomia do processo licitatório e da perda da vinculação ao instrumento convocatório (Acórdão TCU 717/2010 – Plenário).

4. TERMOS DE SERVIÇOS (TRS)

4.1. Além dos indicadores estabelecidos, serão aplicadas glosas com base nas pontuações atribuídas ao descumprimento dos termos de serviço, sem prejuízo de outras sanções administrativas por descumprimento das obrigações contratuais. As ocorrências serão apuradas dentro do período de um mês.

4.2. As pontuações referentes aos Termos de Serviço também estarão sujeitas a fatores de redução durante o Período de Adaptação Operacional, bem como ao limite previsto no item 3.12 deste documento.

4.3. Os Termos de Serviço a serem observados pela CONTRATADA, juntamente com suas respectivas penalizações, estão detalhados na tabela a seguir.

Sigla	Assunto	Termo de Serviço	Referência	Pontuação
TRS1	Base de Dados	Deixar de documentar os ICs e de manter completa e atualizada a Base de Dados de Configuração, inclusive no que diz respeito aos diagramas e desenhos.	Por ocorrência	1 ponto
TRS2	Base de Dados	Deixar de produzir ou de manter atualizadas as rotinas e scripts da Base de Dados de Conhecimentos.	Por ocorrência	1 ponto

TRS3	Base de Dados	Deixar de implantar em um prazo de quatro meses após o início da prestação dos serviços link de dados exclusivo entre CONTRATADA e CONTRATANTE,atendendo aos requisitos presentes.	Por mês incompleto de atraso	10 pontos
TRS4	Base de Dados	Perder dados ou informações corporativas por erros na operação devidamente comprovados.	Por ocorrência	10 pontos
TRS5	Chamado	Finalizar a requisição de serviço ou incidente sem a anuência do solicitante ou sem que o mesmo tenha sido solucionado, ou deixar de realizar os testes para aferir a efetiva resolução.	Por ocorrência	1 pontos
TRS6	Chamado	Deixar de notificar incidentes repetitivos, quer tenham sido conhecidos através do monitoramento ou por notificações de usuários, para a Categoria de Serviço de Serviços de Qualidade, Governança e Melhoria Contínua da Infraestrutura de TIC	Por ocorrência	1 ponto
TRS7	Chamado	Deixar de apresentar ao CONTRATANTE o impacto e o cronograma da solução do Problema no Tempo Máximo para Solução do Incidente do respectivo Incidente que deu origem ao Problema.	Por ocorrência	1 ponto
TRS8	Chamado	Deixar de executar a solução de um Problema conforme cronograma definido pelo CONTRATANTE.	Por ocorrência	5 pontos
TRS9	Chamado	Realizar cancelamento de chamado na ferramenta de ITSM sem justificativa aceitável pela CONTRATANTE.	Por ocorrência	1 ponto
TRS10	Chamado	Deixar de atender no triplo do tempo os chamados que não foram solucionados no Tempo Máximo para Solução do Incidente, no Tempo Máximo para Solução da Requisição e no Tempo Máximo para Solução da Requisição Planejada de acordo com o definido na tabela de Tempo de Início e Tempo Máximo por Prioridade de Atendimento.	Por chamado	5 pontos
TRS11	Chamado	Suspender ou interromper, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, chamados de requisição e incidentes. Neste item também entrará a "pausa de chamado" injustificada ou indevida.	Por chamado	1 ponto
TRS12	CMDB	Deixar de implementar o CMDB de todos os itens de configuração descritos no documento, integrada à ferramenta ITSM no prazo máximo de 60 dias após o início da prestação do serviço.	Por mês de atraso cumulativamente	10 pontos

TRS13	CMDB	Deixar de realizar a atualização no Configuration Management Data Base (CMDB) dos Itens de Configuração (ICs) modificados ou incluídos, bem como atualizar a relação entre os ICs, caso a Requisição Planejada que venha a afetá-los.	Por ocorrência	1 ponto
TRS14	Danos	Causar qualquer dano aos equipamentos do contratante por motivo de imperícia na execução das atividades contratuais.	Por ocorrência	10 pontos
TRS15	Fraude	Fraudar, manipular ou descaracterizar indicadores/metas de níveis de serviço e de desempenho por quaisquer subterfúgios.	Por ocorrência de Indicador Manipulado	10 pontos
TRS16	ITSM	Deixar de configurar durante o PAO a Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI, e a Ferramenta de Suporte Remoto com todas as características e requisitos necessários.	Por mês incompleto de atraso	10 pontos
TRS17	ITSM	Deixar de documentar qualquer ocorrência (incidentes, requisições, mudanças, problemas, indisponibilidades) na Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI (ITSM).	Por ocorrência	5 pontos
TRS18	Monitoramento	Deixar de operar e monitorar proativamente o ambiente de TI, e de atuar tempestivamente no caso de incidentes graves.	Por ocorrência	10 pontos
TRS19	Novas Soluções	Deixar de analisar a viabilidade e o impacto da instalação de novas soluções e correções.	Por ocorrência	5 pontos
TRS20	Obrigações	Deixar de cumprir qualquer outra obrigação estabelecida no edital e não prevista nesta tabela, de forma reincidente, após formalmente notificada pelo CONTRATANTE	Por ocorrência	5 pontos
TRS21	Organização	Deixar de zelar pela organização, acomodação e correta identificação dos cabos nos racks de equipamentos e patch panels, ou não cuidar da correta montagem e conservação dos equipamentos do datacenter e demais unidades de prestação de serviços.	Por ocorrência	5 pontos
TRS22	Política de segurança	Incluir, excluir ou alterar regras dos dispositivos de segurança sem autorização do gestor de TI, ou contrariando as políticas de segurança do CONTRATANTE.	Por ocorrência	10 pontos

TRS23	Política de segurança	Deixar de cumprir ou de implantar as Políticas de Segurança e de Continuidade de Negócios de TI.	Por ocorrência	10 pontos
TRS24	Política de segurança	Permitir que violações de segurança afetem ou causem indisponibilidade dos sistemas do CONTRATANTE, sem aplicar as contramedidas necessárias.	Por ocorrência	10 pontos
TRS25	Política de segurança	Deixar de planejar e instalar nos equipamentos e sistemas as atualizações e patches de segurança disponibilizados pelos fabricantes e distribuidores.	Por ocorrência	10 pontos
TRS26	Política de segurança	Deixar de aplicar as políticas de controle de acesso e de gestão da identidade de usuários de TI.	Por ocorrência	5 pontos
TRS27	Política de segurança	Deixar de realizar os testes e análises de vulnerabilidades e potenciais falhas de segurança, conforme política de segurança da informação.	Por ocorrência	5 pontos
TRS28	Profissionais	Permitir a presença de profissional sem crachá nos locais onde há prestação de serviço para o CONTRATANTE, após reincidência formalmente notificada.	Por ocorrência	1 ponto
TRS29	Profissionais	Não realizar a comunicação imediata nos casos de substituição de perfis profissionais previstos na Ordem de Serviço (OS).	Por ocorrência	1 ponto
TRS30	Profissionais	Deixar de retirar profissional que se conduza de modo inconveniente, que não respeite as normas do CONTRATANTE ou que não atenda às necessidades, em no máximo 24 horas após a notificação formal.	Por ocorrência	1 ponto por dia incompleto que exceder as 24 horas
TRS31	Profissionais	Deixar de alocar perfil profissional previsto na Ordem de Serviço durante o período de medição mensal dos Serviços.	Por ocorrência	10 pontos para cada perfil não alocado
TRS32	Qualificação	Manter profissionais sem formação ou sem a qualificação exigida no "Apêndice IV - Qualificação dos Profissionais" para executar os serviços contratados, durante o período de medição mensal dos Serviços.	Por ocorrência	5 pontos para cada perfil não qualificado

TRS33	Qualificação	Alocar profissional sem capacidade técnica necessária ao pleno atendimento do objeto contratado ou sem atender às qualificações exigidas no contrato, ainda que em casos de substituição temporária.	Por ocorrência	5 pontos
TRS34	Qualificação	Deixar de apresentar no prazo definido neste Termo de Referência as comprovações das qualificações técnicas dos perfis profissionais da CONTRATADA, conforme "Apêndice IV - Qualificação dos Profissionais".	Por mês incompleto de atraso	10 pontos
TRS35	Relatórios	Deixar de apresentar os relatórios consolidados para a fiscalização contratual, conforme exigências e prazos definifos no Termo de Referência da contratação.	Por dia de atraso	1 ponto
TRS36	Relatórios	Deixar de apresentar relatórios, levantamentos e inventários no prazo determinado em comum acordo.	Por ocorrência	5 pontos
TRS37	Requisição Planejada	Deixar de realizar a avaliação de impacto, criação de cronograma, monitoramento e controle do processo de mudança, ou realizá-los de forma deficiente ou incompleta, quando se tratar de Requisições Planejadas.	Por ocorrência	10 pontos
TRS38	Requisição Planejada	Deixar de comunicar a realização de Requisições Planejadas que poderão gerar indisponibilidade em sistemas ou serviços.	Por ocorrência	10 pontos
TRS39	Requisição Planejada	Deixar de executar as Requisições Planejadas no Tempo Máximo para Solução definido pela Contratante na Demanda de Serviço ou outra metodologia definida pela Contratante.	Por ocorrência	10 pontos
TRS40	Reunião	Deixar de participar de reunião solicitada e previamente agendada com a equipe de gestão de TI do CONTRATANTE, presencial ou remota.	Por ocorrência	5 pontos
TRS41	Segurança orgânica	Deixar de zelar pela segurança orgânica das instalações do contratante, fornecendo crachá ou credenciais de acesso a pessoas não autorizadas, ou ainda não verificando o correto fechamento das portas das áreas restritas.	Por ocorrência	10 pontos
TRS42	Serviços	Suspender ou interromper, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados.	Por ocorrência	10 pontos
TRS43	Serviços	Causar qualquer indisponibilidade dos serviços do CONTRATANTE por motivo de imperícia na execução das atividades contratuais.	Por ocorrência	10 pontos

TRS44	Serviços	Recusar-se a executar serviço relacionado ao objeto do contrato, determinado pela fiscalização, por serviço.	Por ocorrência	10 pontos
TRS45	Serviços	Interromper unilateralmente a prestação de serviços sem que haja evento de força maior que o justifique.	Por dia de interrupção	10 pontos
TRS46	Uso Indevido	Utilizar indevidamente os recursos de TI (acessos indevidos, utilização para fins particulares, etc.) ou utilizar equipamento particular, salvo em situação excepcional e devidamente autorizado pelo CONTRATANTE.	Por ocorrência	5 pontos
TRS47	Zelo	Deixar de zelar pelas máquinas, equipamentos e instalações do CONTRATANTE utilizados pela CONTRATADA.	Por ocorrência	5 pontos

Documento assinado eletronicamente por **Ramon Leonn Victor Medeiros**, **Assessor(a)**, em 08/10/2026, às 15:28, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.iti.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0818006** e o código CRC **67B8C4A3**.

Referência: Processo nº 00100.002198/2025-02 SEI nº 0818006