

ANEXO F - VERIFICAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS

1. Indicadores Gerais de Níveis Mínimos de Serviço

- 1.1. IND101 - Quantidade de chamados do tipo requisição atendidos dentro do prazo, por prioridade
- 1.2. IND102 - Quantidade de chamados do tipo incidentes atendidos dentro do prazo
- 1.3. IND103 - Disponibilidade de um ambiente/serviço
- 1.4. IND104 - Eficácia no tratamento de chamados (requisições e incidentes)
- 1.5. IND105 - Satisfação dos usuários
- 1.6. IND106 - Índice de vinculação da resolução de requisições de serviço à base de conhecimento
- 1.7. IND107 - Índice de artigos publicados na base de conhecimento
- 1.8. IND108 - Índice de relatórios gerenciais entregues
- 1.9. IND109 - Índice de reposição de profissionais exclusivos
- 1.10. IND110 - Índice de capacitação dos profissionais
- 1.11. IND111 - Índice de qualidade de atendimento e relatórios
- 1.12. IND112 - Índice de rotatividade de pessoal nos últimos 3 meses
- 1.13. IND113 - Índice de backlog

2. Indicadores de Níveis Mínimos de Serviço - 1º nível

- 2.1. IND201 - Índice de chamadas telefônicas abandonadas
- 2.2. IND202 - Tempo médio na fila de espera
- 2.3. IND203 - Índice de chamadas telefônicas atendidas em até 20 segundos
- 2.4. IND204 - Índice de ineficácia de resolução
- 2.6. IND206 - Índice de chamados atendidos no Nível I

3. Indicadores de Níveis Mínimos de Serviço - 2º nível

- 3.1. IND301 - Índice de chamados com severidade 1 (alto impacto) resolvidos dentro do prazo
- 3.2. IND302 - Índice de chamados com severidade 2 (médio impacto) resolvidos dentro do prazo
- 3.3. IND303 - Índice de chamados com severidade 3 (baixo impacto) resolvidos dentro do prazo
- 3.4. IND304 - Índice de ineficácia de resolução (reabertura)

4. Indicadores de Níveis Mínimos de Serviço - Monitoramento e 3º nível

- 4.1. IND401 - Índice de Conformidade dos Ativos de TI
- 4.2. IND402 - Índice de Mudanças Executadas com Sucesso
- 4.3. IND403 - Índice de Solução Definitiva Encontrada
- 4.4. IND404 - Índice de disponibilidade de um ambiente/serviço da CONTRATANTE, por severidade

1. Indicadores Gerais de Níveis Mínimos de Serviço

1.1. IND101 - Quantidade de chamados do tipo requisição atendidos dentro do prazo, por prioridade

IND101 - Quantidade de chamados do tipo requisição atendidos dentro do prazo				
Finalidade	Apurar a quantidade de chamados do tipo requisição atendidos dentro do prazo estabelecido.			
Meta a cumprir	Prioridade	Alta e Altíssima	85%	
		Baixa e Média	80%	
Instrumento de medição	Relatório automatizado da ferramenta de ITSM da CONTRATANTE.			
Forma de acompanhamento	Monitoramento contínuo por painéis.			
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 da data de assinatura do contrato.			
Faixa no ajuste no pagamento	Prioridade	Alta e Altíssima	≥ 85%	0,00%
			85% > x ≥ 80%	0,50%
			80% > x ≥ 75%	1,00%
			75% > x ≥ 70%	1,50%
			70% > x ≥ 65%	2,00%
			< 65%	Aplicar sanções cabíveis
	Baixa e Média	≥ 80%	0,00%	

			80% > x ≥ 75%	0,50%
			75% > x ≥ 70%	1,00%
			70% > x ≥ 65%	1,50%
			65% > x ≥ 60%	2,00%
			< 60%	Aplicar sanções cabíveis
Sanções	Verificar dosimetria através do item “Sanções Administrativas e Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento” deste Termo de Referência.			
Observações	São considerados chamados atendidos os que constarem status “Fechado” na ferramenta de ITSM da CONTRATANTE.			

1.2. IND102 - Quantidade de chamados do tipo incidentes atendidos dentro do prazo

IND102 - Quantidade de chamados do tipo incidentes atendidos dentro do prazo				
Finalidade	Apurar a quantidade de chamados do tipo incidente atendidos dentro do prazo estabelecido.			
Meta a cumprir	Prioridade	Alta e Altíssima	85%	
		Baixa e Média	80%	
Instrumento de medição	Relatório automatizado da ferramenta de ITSM da CONTRATANTE.			
Forma de acompanhamento	Monitoramento contínuo por painéis.			
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 da data de assinatura do contrato.			
Faixa no ajuste no pagamento	Prioridade	Alta e Altíssima	≥ 85%	0,00%
			85% > x ≥ 80%	0,50%
			80% > x ≥ 75%	1,00%
			75% > x ≥ 70%	1,50%
			70% > x ≥ 65%	2,00%
			< 65%	Aplicar sanções cabíveis
	Baixa e Média	≥ 80%	0,00%	
		80% > x ≥ 75%	0,50%	

			75% > x ≥ 70%	1,00%
			70% > x ≥ 65%	1,50%
			65% > x ≥ 60%	2,00%
			< 60%	Aplicar sanções cabíveis
Sanções	Verificar dosimetria através do item “Sanções Administrativas e Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento” deste Termo de Referência.			
Observações	São considerados chamados atendidos os que constarem status “Fechado” na ferramenta de ITSM da CONTRATANTE.			

1.3. IND103 - Disponibilidade de um ambiente/serviço

IND103 - Disponibilidade de um ambiente/serviço			
Finalidade	Apurar a disponibilidade do ambiente durante o período especificado		
Meta a cumprir	99%		
Instrumento de medição	Relatório automatizado da ferramenta de monitoramento da CONTRATANTE.		
Forma de acompanhamento	Monitoramento contínuo por painéis		
Periodicidade	Mensal		
Mecanismo de cálculo (%)	(Horas Totais de Funcionamento no Período - Horas de Manutenção Preventiva - Horas Indisponíveis Justificadas) / (Horas Totais no Período - Horas de Manutenção Preventiva - Horas Indisponíveis Justificadas) x 100		
Início da vigência	A partir da data de assinatura do contrato.		
Faixa no ajuste no pagamento	Disponibilidade (%)	≥ 99%	0,00%
		99% > x ≥ 90%	2,50%
		90% > x ≥ 85%	3,00%
		85% > x ≥ 75%	3,50%
		75% > x ≥ 65%	4,00%
		< 65%	Aplicar sanções cabíveis
Sanções	Verificar dosimetria através do item “Sanções Administrativas e Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento” deste Termo de Referência.		
Observações	Os serviços deverão permanecer disponíveis e operacionais,		

	salvo as indisponibilidades por manutenções programadas.
--	--

1.4. IND104 - Eficácia no tratamento de chamados (requisições e incidentes)

IND104 - Eficácia no tratamento de chamados (requisições e incidentes)		
Finalidade	Apurar a eficácia do CONTRATADO na resolução de chamados	
Meta a cumprir	98%	
Instrumento de medição	Relatório automatizado da ferramenta de ITSM da CONTRATANTE.	
Forma de acompanhamento	Monitoramento contínuo por painéis.	
Periodicidade	Mensal	
Mecanismo de cálculo (%)	$(\text{Total de chamados atendidos} - \text{Total de chamados reabertos}) / (\text{Total de chamados atendidos}) \times 100$	
Início da vigência	A partir da data de assinatura do contrato.	
Faixa no ajuste no pagamento	$\geq 98\%$	0,00%
	$98\% > x \geq 95\%$	0,25%
	$95\% > x \geq 92\%$	0,50%
	$92\% > x \geq 90\%$	1,00%
	$90\% > x \geq 88\%$	1,50%
	$< 88\%$	Aplicar sanções cabíveis
Sanções	Verificar dosimetria através do item “Sanções Administrativas e Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento” deste Termo de Referência.	
Observações	Consideram-se atendidos os chamados fechados com solução, não devendo ser considerados os chamados fechados sem solução.	

1.5. IND105 - Satisfação dos usuários

IND105 - Satisfação dos usuários		
Finalidade	Aferir o grau de satisfação dos usuários sobre o serviço prestado	
Meta a cumprir	80%	
Instrumento de medição	Relatório automatizado da ferramenta de ITSM da CONTRATANTE.	
Forma de acompanhamento	Monitoramento contínuo por painéis.	
Periodicidade	Mensal	
Mecanismo de cálculo (%)	(Média das notas obtidas) / (Nota máxima da avaliação)	
Início da vigência	A partir da data de assinatura do contrato.	
Faixa no ajuste no pagamento	$\geq 80\%$	0,00%
	$80\% > x \geq 75\%$	0,25%
	$75\% > x \geq 70\%$	0,50%
	$70\% > x \geq 65\%$	1,00%
	$65\% > x \geq 60\%$	1,50%
	$< 60\%$	Aplicar sanções cabíveis
Sanções	Verificar dosimetria através do item “Sanções Administrativas e Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento” deste Termo de Referência.	
Observações	Deve-se estabelecer procedimentos complementares visando garantir a medição eficaz do indicador de satisfação no atendimento, a exemplo: de previsão de contato por telefone, reenvio da pesquisa não respondida, chat, alerta em dashboard de sistema on-line de registro de chamados, notificação por e-mail, inclusão de condição de abertura de novo chamado somente após a avaliação dos chamados	

	abertos.
--	----------

1.6. IND106 - Índice de vinculação da resolução de requisições de serviço à base de conhecimento

IND106 - Índice de vinculação da resolução de requisições de serviço à base de conhecimento		
Finalidade	Aferir a cobertura dos padrões de atendimento registrados na base de conhecimento.	
Meta a cumprir	70%	
Instrumento de medição	Relatório automatizado da ferramenta de ITSM da CONTRATANTE.	
Forma de acompanhamento	Monitoramento contínuo por painéis.	
Periodicidade	Mensal	
Mecanismo de cálculo (%)	$(\text{Total de requisições com resolução vinculada à base de conhecimento} / \text{Total de requisições resolvidas}) \times 100$	
Início da vigência	A partir da data de assinatura do contrato.	
Faixa no ajuste no pagamento	$\geq 70\%$	0,00%
	$70\% > x \geq 65\%$	0,25%
	$< 65\%$	Verificar sanções aplicáveis.
Sanções	Verificar dosimetria através do item “Sanções Administrativas e Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento” deste Termo de Referência.	
Observações	-	

1.7. IND107 - Índice de artigos publicados na base de conhecimento

IND107 - Índice de artigos publicados na base de conhecimento		
Finalidade	Manter a Base de Conhecimento com o máximo de informações atualizadas, com o intuito de facilitar o autoatendimento e a padronização de atendimento técnicos.	
Meta a cumprir	10 artigos / mês	
Instrumento de medição	Relatório automatizado da ferramenta de ITSM da CONTRATANTE.	
Forma de acompanhamento	Monitoramento contínuo por painéis.	
Periodicidade	Mensal	
Mecanismo de cálculo (%)	(Total de artigos publicados para usuários + Total de artigos publicados para técnicos)	
Início da vigência	A partir da data de assinatura do contrato.	
Faixa no ajuste no pagamento	≥ 10	0,00%
	$10 > x \geq 8$	0,25%
	$8 > x \geq 6$	0,50%
	$6 > x \geq 4$	1,00%
	$2 > x \geq 1$	1,50%
	0	Aplicar sanções cabíveis
Sanções	Verificar dosimetria através do item “Sanções Administrativas e Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento” deste Termo de Referência.	
Observações	Serão considerados os artigos de conhecimento/revisão de artigos que contenham informações relevantes para o autoatendimento ou atendimento do usuário ou técnico, disponível da Base de Conhecimento e homologado pelo cliente.	

1.8. IND108 - Índice de relatórios gerenciais entregues

IND108 - Índice de relatórios gerenciais entregues		
Finalidade	Garantir a disponibilidade das informações contidas nos relatórios exigidos, para acompanhamento mensal e diário.	
Meta a cumprir	100% dos relatórios entregues no prazo acordado.	
Instrumento de medição	Relatório fornecido pela CONTRATADA.	
Forma de acompanhamento	Monitoramento contínuo por painéis.	
Periodicidade	Mensal	
Mecanismo de cálculo (%)	$(\text{Total de Relatórios Entregues} / \text{Total de Relatórios Obrigatórios}) * 100$	
Início da vigência	A partir da data de assinatura do contrato.	
Faixa no ajuste no pagamento	100%	0,00%
	$100\% > x \geq 90\%$	0,25%
	$90\% > x \geq 85\%$	0,50%
	$85\% > x \geq 80\%$	1,00%
	$80\% > x \geq 75\%$	1,50%
	$< 70\%$	Aplicar sanções cabíveis
Sanções	Verificar dosimetria através do item “Sanções Administrativas e Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento” deste Termo de Referência.	
Observações	O prazo para entrega para os relatórios do tipo Mensal é do 5º dia útil do mês subsequente.	

1.9. IND109 - Índice de reposição de profissionais exclusivos

IND109 - Índice de reposição de profissionais exclusivos		
Finalidade	Manter a qualidade do atendimento, em caso de rotatividade de profissionais.	
Meta a cumprir	10 dias para reposição do profissional	
Instrumento de medição	Relatório fornecido pela CONTRATADA.	
Forma de acompanhamento	Monitoramento contínuo por painéis.	
Periodicidade	Eventual	
Mecanismo de cálculo (%)	Data de Desligamento de Profissional Anterior - Data de Contratação Novo Profissional	
Início da vigência	A partir da data de assinatura do contrato.	
Faixa no ajuste no pagamento	≤ 10 dias	0,00%
	10 dias < x ≤ 15 dias	0,50%
	15 dias < x ≤ 20 dias	1,00%
	20 dias < x ≤ 30 dias	1,50%
	30 dias < x ≤ 35 dias	2,00%
	> 35 dias	Aplicar sanções cabíveis
Sanções	Verificar dosimetria através do item “Sanções Administrativas e Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento” deste Termo de Referência.	
Observações	Entende-se por reposição, toda troca de profissional, seja por motivos da contratada ou por solicitação do cliente, onde deverá seguir as regras contratuais de perfis ANEXO IV - REQUISITOS DE QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL. Perfis considerados exclusivos: Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação, Preposto, Gerente de Infraestrutura de tecnologia da informação.	

1.10. IND 110 - Índice de capacitação dos profissionais

IND 110 - Índice de capacitação dos profissionais		
Finalidade	Manter profissionais capacitados para o atendimento, mantendo qualidade e padronização nos atendimentos.	
Meta a cumprir	7 dias após a contratação.	
Instrumento de medição	Relatório fornecido pela CONTRATADA.	
Forma de acompanhamento	Monitoramento contínuo por painéis.	
Periodicidade	Eventual	
Mecanismo de cálculo (%)	Data de Desligamento de Profissional Anterior - Data de Contratação Novo Profissional	
Início da vigência	A partir da data de assinatura do contrato.	
Faixa no ajuste no pagamento	≤ 10 dias	0,00%
	7 dias < x ≤ 12 dias	0,50%
	12 dias < x ≤ 17 dias	1,00%
	23 dias < x ≤ 28 dias	1,50%
	28 dias < x ≤ 32 dias	2,00%
	> 37 dias	Verificar sanções aplicáveis.
Sanções	Verificar dosimetria através do item “Sanções Administrativas e Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento” deste Termo de Referência.	
Observações	Entende-se por capacitação do profissional, o repasse de todo o conhecimento necessário para que o profissional possa realizar o atendimento devido, mensurado através de avaliação aplicada pelo cliente.	

1.11. IND111 - Índice de qualidade de atendimento e relatórios

IND111 - Índice de qualidade de atendimento e relatórios		
Finalidade	Garantir a conformidade das informações passadas pela CONTRATADA.	
Meta a cumprir	100%	
Instrumento de medição	Relatório fornecido pela CONTRATADA.	
Forma de acompanhamento	Monitoramento contínuo por painéis.	
Periodicidade	Mensal.	
Mecanismo de cálculo (%)	$(\text{Quantidade de Informações em Conformidade} / \text{Quantidade de Informações}) * 100$	
Início da vigência	A partir da data de assinatura do contrato.	
Faixa no ajuste no pagamento	100%	0,00%
	$90\% < x \leq 100\%$	0,25%
	$85\% < x \leq 90\%$	0,50%
	$80\% < x \leq 85\%$	1,00%
	$75\% < x \leq 80\%$	1,50%
	$< 75\%$	Verificar sanções aplicáveis.
Sanções	Verificar dosimetria através do item “Sanções Administrativas e Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento” deste Termo de Referência.	
Observações	Qualidade de Atendimento: GLPI / Solução de Telefonia do Service Desk.	

1.12 IND112 - Índice de rotatividade de pessoal nos últimos 3 meses

IND112 - Índice de rotatividade de pessoal nos últimos 3 meses		
Finalidade	Apurar se ocorre muita rotatividade na equipe do contratado.	
Meta a cumprir	10%	
Instrumento de medição	Relatório comprovando os profissionais contratados e demitidos, fornecido pela CONTRATADA.	
Forma de acompanhamento	A aferição será realizada exclusivamente por meio de documentos.	
Periodicidade	Trimestral	
Mecanismo de cálculo (%)	$\left(\frac{\text{Número de profissionais desligados sem justa causa na ilha}}{\text{Total de profissionais na ilha nos últimos 3 meses}} \times 100 \right)$	
Início da vigência	A partir da data de assinatura do contrato.	
Faixa no ajuste no pagamento	$\leq 10\%$	0,00%
	$10\% < x \leq 15\%$	0,50%
	$20\% < x \leq 25\%$	1,00%
	$30\% < x \leq 35\%$	1,50%
	$35\% < x \leq 40\%$	2,00%
	$> 40\%$	Verificar sanções aplicáveis.
Sanções	Verificar dosimetria através do item “Sanções Administrativas e Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento” deste Termo de Referência.	
Observações	-	

1.13. IND113 - Índice de backlog

IND113 - Índice de backlog		
Finalidade	Medir a eficácia e a tempestividade da CONTRATADA na execução e entrega das demandas (projetos, melhorias e atividades operacionais) extraídas do backlog e formalizadas via Termo de Abertura de Projeto (TAP) ou Ordem de Serviço (OS), visando garantir a prestação regular dos serviços e evitar o acúmulo de pendências (backlog) que mitiguem riscos ao funcionamento da instituição.	
Meta a cumprir	≥ 90%	
Instrumento de medição	Ferramenta de acompanhamento adotada para a gestão do backlog da CONTRATANTE associada ao sistema de ITSM.	
Forma de acompanhamento	Relatório da ferramenta de ITSM da CONTRATANTE.	
Periodicidade	Mensal	
Mecanismo de cálculo (%)	$\left(\frac{\text{Total de chamados concluídos do período mensal}}{\text{Total de chamados abertos no período mensal}} \right) \times 100$	
Início da vigência	A partir da data de assinatura do contrato.	
Faixa no ajuste no pagamento	≥ 90%	0,00%
	90% > x ≥ 85%	0,50%
	85% > x ≥ 80%	1,00%
	80% > x ≥ 75%	1,50%
	75% > x ≥ 70%	2,00%
	< 70%	Aplicar sanções cabíveis
Sanções	Verificar dosimetria através do item “Sanções Administrativas e Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento” deste Termo de Referência.	
Observações	Serão considerados chamados concluídos aqueles que estiveram com status de conclusão na ferramenta de gestão , durante o período da aferição com aceite da CONTRATANTE, quando aplicável.	

	Os chamados não resolvidos nos meses anteriores serão cumulativos para contagem de não resolução do mês atual da aferição.
--	--

2. Indicadores de Níveis Mínimos de Serviço - 1º nível

2.1. IND201 - Índice de chamadas telefônicas abandonadas

2.2. IND202 - Tempo médio na fila de espera

2.3. IND203 - Índice de chamadas telefônicas atendidas em até 20 segundos

2.4. IND204 - Índice de ineficácia de resolução

2.6. IND206 - Índice de chamados atendidos no Nível I

2.1. IND201 - Índice de chamadas telefônicas abandonadas

IND201 - Índice de chamadas telefônicas abandonadas		
Finalidade	Aferir se está ocorrendo muito abandono de ligações telefônicas.	
Meta a cumprir	5%	
Instrumento de medição	Relatório de chamadas da central telefônica da CONTRATADA.	
Forma de acompanhamento	A aferição será realizada exclusivamente por meio de ferramentas que apresentarão as informações em painéis (dashboards) visando monitoramento contínuo.	
Periodicidade	Mensal	
Mecanismo de cálculo (%)	$\left(\frac{\text{Total de chamadas telefônicas abandonadas após 30s}}{\text{Total de chamadas telefônicas}} \right) \times 100$	
Início da vigência	A partir da data de assinatura do contrato.	
Faixa no ajuste no pagamento	≤ 10%	0,00%
	10% < x ≤ 20%	0,50%
	20% < x ≤ 30%	1,00%
	30% < x ≤ 40%	1,50%
	40% < x ≤ 50%	2,00%
	> 50%	Verificar sanções aplicáveis.

Sanções	Verificar dosimetria através do item “Sanções Administrativas e Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento” deste Termo de Referência.
Observações	Para este indicador serão consideradas chamadas abandonadas, as chamadas desconectadas pelos clientes enquanto esperam na fila de atendimento da Central de Serviços.

2.2. IND202 - Tempo médio na fila de espera

IND202 - Tempo médio na fila de espera		
Finalidade	Apurar o tempo de espera médio para atendimento por telefone.	
Meta a cumprir	30 segundos	
Instrumento de medição	Relatório de chamadas da central telefônica do CONTRATADA.	
Forma de acompanhamento	A aferição será realizada exclusivamente por meio de ferramentas que apresentarão as informações em painéis (dashboards) visando monitoramento contínuo.	
Periodicidade	Mensal	
Mecanismo de cálculo (Segundos)	$\left(\frac{\text{Somatório dos tempos de espera das chamadas telefônicas}}{\text{Total de chamadas telefônicas}} \right)$	
Início da vigência	A partir da data de assinatura do contrato.	
Faixa no ajuste no pagamento	≤ 30	0,00%
	30 < x ≤ 60	0,50%
	60 < x ≤ 90	1,00%
	90 < x ≤ 120	1,50%
	120 < x ≤ 150	2,00%
	> 150	Verificar sanções aplicáveis.
Sanções	Verificar dosimetria através do item “Sanções Administrativas e Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento” deste Termo de Referência.	
Observações	Para este indicador o tempo de espera é o tempo em fila de espera desde o início da chamada telefônica até o atendimento da Central de Serviços.	

2.3. IND203 - Índice de chamadas telefônicas atendidas em até 20 segundos

IND203 - Índice de chamadas telefônicas atendidas em até 20 segundos		
Finalidade	Apurar a porcentagem de atendimentos que acontecem em até 20 segundos.	
Meta a cumprir	80%	
Instrumento de medição	Relatório de chamadas da central telefônica do CONTRATADA.	
Forma de acompanhamento	A aferição será realizada exclusivamente por meio de ferramentas que apresentarão as informações em painéis (dashboards) visando monitoramento contínuo.	
Periodicidade	Mensal	
Mecanismo de cálculo (%)	$\left(\frac{\text{Total de chamadas telefônicas atendidas em até 20 segundos}}{\text{Total de chamadas telefônicas}} \right) \times 100$	
Início da vigência	A partir da data de assinatura do contrato.	
Faixa no ajuste no pagamento	$\geq 80\%$	0,00%
	$80\% > x \geq 75\%$	0,50%
	$75\% > x \geq 70\%$	1,00%
	$70\% > x \geq 65\%$	1,50%
	$65\% > x \geq 60\%$	2,00%
	$< 60\%$	Verificar sanções aplicáveis.
Sanções	Verificar dosimetria através do item “Sanções Administrativas e Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento” deste Termo de Referência.	
Observações	-	

2.4. IND204 - Índice de ineficácia de resolução

IND204 - Índice de ineficácia de resolução		
Finalidade	Apurar o percentual de demandas que são reabertas em até 3 dias após a sua conclusão.	
Meta a cumprir	5%	
Instrumento de medição	Relatório automatizado da ferramenta de ITSM da CONTRATANTE.	
Forma de acompanhamento	A aferição será realizada exclusivamente por meio de ferramentas que apresentarão as informações em painéis (dashboards) visando monitoramento contínuo.	
Periodicidade	Mensal	
Mecanismo de cálculo (%)	$\left(\frac{\text{Total de reaberturas de demandas em até 7 dias após a conclusão}}{\text{Total de demandas concluídas}} \right) \times 100$	
Início da vigência	A partir da data de assinatura do contrato.	
Faixa no ajuste no pagamento	≤ 5%	0,00%
	5% < x ≤ 10%	0,50%
	10% < x ≤ 15%	1,00%
	15% < x ≤ 20%	1,50%
	20% < x ≤ 25%	2,00%
	> 25%	Verificar sanções aplicáveis.
Sanções	Verificar dosimetria através do item “Sanções Administrativas e Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento” deste Termo de Referência.	
Observações	Para este indicador os chamados passíveis de reabertura são os com status Solucionado. O tempo de reabertura da demanda pelo cliente é de no máximo 3 dias corridos.	

2.6. IND206 - Índice de chamados atendidos no Nível I

IND206 - Índice de chamados atendidos no Nível I		
Finalidade	Apurar a percentagem de chamados que são atendidos diretamente pelo nível I.	
Meta a cumprir	90%	
Instrumento de medição	Relatório automatizado da ferramenta de ITSM da CONTRATANTE.	
Forma de acompanhamento	A aferição será realizada exclusivamente por meio de ferramentas que apresentarão as informações em painéis (dashboards) visando monitoramento contínuo.	
Periodicidade	Mensal	
Mecanismo de cálculo (%)	$\left(\frac{\text{Total de chamados atendidos pelo Nível I}}{\text{Total de chamados registrados}} \right) \times 100$	
Início da vigência	A partir da data de assinatura do contrato.	
Faixa no ajuste no pagamento	≥ 90%	0,00%
	90% > x ≥ 85%	0,50%
	85% > x ≥ 80%	1,00%
	80% > x ≥ 75%	1,50%
	75% > x ≥ 70%	2,00%
	< 70%	Verificar sanções aplicáveis.
Sanções	Verificar dosimetria através do item “Sanções Administrativas e Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento” deste Termo de Referência.	
Observações	Considerar chamados em status “fechado”. Para este indicador consideram-se chamados atendidos os chamados fechados com solução, não devendo ser considerados os chamados fechados sem solução.	

3. Indicadores de Níveis Mínimos de Serviço - 2º nível

3.1. IND301 - Índice de chamados com prioridade 1 (alto impacto) resolvidos dentro do prazo

IND301 - Índice de chamados com prioridade 1 (alto impacto) resolvidos dentro do prazo		
Finalidade	Apurar a eficácia na resolução de chamados com severidade 1	
Meta a cumprir	98%	
Instrumento de medição	Relatório automatizado da ferramenta de ITSM da CONTRATANTE.	
Forma de acompanhamento	Monitoramento contínuo por painéis.	
Periodicidade	Mensal	
Mecanismo de cálculo (%)	$(\text{Total de chamados com severidade 1 resolvidos dentro do prazo} / \text{Total de chamados recebidos com severidade 1}) \times 100$	
Início da vigência	A partir da data de assinatura do contrato.	
Faixa no ajuste no pagamento	$\geq 98\%$	0,00%
	$98\% > x \geq 97\%$	1,00%
	$97\% > x \geq 96\%$	1,50%
	$96\% > x \geq 95\%$	2,00%
	$< 95\%$	Verificar sanções aplicáveis.
Sanções	Verificar dosimetria através do item “Sanções Administrativas e Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento” deste Termo de Referência.	
Observações	Incidentes que paralisam o trabalho de usuários críticos ou setores inteiros.	

3.2. IND302 - Índice de chamados com prioridade 2 (médio impacto) resolvidos dentro do prazo

IND 302 - Índice de chamados com prioridade 2 (médio impacto) resolvidos dentro do prazo		
Finalidade	Apurar a eficácia na resolução de chamados com severidade 2	
Meta a cumprir	95%	
Instrumento de medição	Relatório automatizado da ferramenta de ITSM da CONTRATANTE.	
Forma de acompanhamento	Monitoramento contínuo por painéis.	
Periodicidade	Mensal	
Mecanismo de cálculo (%)	$(\text{Total de chamados com severidade 2 resolvidos dentro do prazo} / \text{Total de chamados recebidos com severidade 2}) \times 100$	
Início da vigência	A partir da data de assinatura do contrato.	
Faixa no ajuste no pagamento	$\geq 95\%$	0,00%
	$95\% > x \geq 92\%$	1,00%
	$92\% > x \geq 89\%$	1,50%
	$89\% > x \geq 86\%$	2,00%
	$< 86\%$	Verificar sanções aplicáveis.
Sanções	Verificar dosimetria através do item “Sanções Administrativas e Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento” deste Termo de Referência.	
Observações	Relacionada a chamados que prejudicam a produtividade, mas permitem o trabalho de forma limitada.	

3.3. IND 303 - Índice de chamados com prioridade 3 (baixo impacto) resolvidos dentro do prazo

IND303 - Índice de chamados com prioridade 3 (baixo impacto) resolvidos dentro do prazo		
Finalidade	Apurar a eficácia na resolução de chamados com severidade 3	
Meta a cumprir	90%	
Instrumento de medição	Relatório automatizado da ferramenta de ITSM da CONTRATANTE.	
Forma de acompanhamento	Monitoramento contínuo por painéis.	
Periodicidade	Mensal	
Mecanismo de cálculo (%)	(Total de chamados com severidade 3 resolvidos dentro do prazo / Total de chamados recebidos com severidade 2) x 100	
Início da vigência	A partir da data de assinatura do contrato.	
Faixa no ajuste no pagamento	$\geq 90\%$	0,00%
	$90\% > x \geq 85\%$	1,00%
	$85\% > x \geq 80\%$	1,50%
	$80\% > x \geq 75\%$	2,00%
	$< 75\%$	Verificar sanções aplicáveis.
Sanções	Verificar dosimetria através do item “Sanções Administrativas e Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento” deste Termo de Referência.	
Observações	Trata de requisições de rotina, dúvidas e ajustes que não impedem a execução das tarefas.	

3.4. IND 304 - Índice de ineficácia de resolução (reabertura)

IND 304 - Índice de ineficácia de resolução (reabertura)		
Finalidade	Apurar o percentual de demandas que são reabertas em até 3 (três) dias após a sua conclusão	
Meta a cumprir	98%	
Instrumento de medição	Relatório automatizado da ferramenta de ITSM da CONTRATANTE.	
Forma de acompanhamento	Monitoramento contínuo por painéis.	
Periodicidade	Mensal	
Mecanismo de cálculo (%)	$(\text{Total de reaberturas de chamados em 7 dias após a conclusão} / \text{Total de chamados concluídos}) \times 100$	
Início da vigência	A partir da data de assinatura do contrato.	
Faixa no ajuste no pagamento	$\geq 98\%$	0,00%
	$98\% > x \geq 96\%$	1,00%
	$96\% > x \geq 94\%$	1,50%
	$94\% > x \geq 92\%$	2,00%
	$< 92\%$	Verificar sanções aplicáveis.
Sanções	Verificar dosimetria através do item “Sanções Administrativas e Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento” deste Termo de Referência.	
Observações	-	

4. Indicadores de Níveis Mínimos de Serviço - 3º nível

4.1. IND 401 - Índice de Conformidade dos Ativos de TI

IND 401 - Índice de Conformidade dos Ativos de TI		
Finalidade	Assegurar que o parque tecnológico da Universidade esteja atualizado com as versões mais recentes e manter os dados íntegros e confiáveis, garantindo também que toda alteração seja registrada no CMDB.	
Meta a cumprir	95%	
Instrumento de medição	Relatório de conformidade dos Ativos de TI (conforme definido pelo processo).	
Forma de acompanhamento	A aferição será realizada exclusivamente por meio de ferramentas que apresentarão as informações em painéis (dashboards) visando monitoramento contínuo.	
Periodicidade	Mensal	
Mecanismo de cálculo (%)	$\left(\frac{\text{Total de ativos gerenciados em conformidade}}{\text{Total de ativos gerenciados}} \right) \times 100$	
Início da vigência	A partir da data de assinatura do contrato.	
Faixa no ajuste no pagamento	≥ 95%	0,00%
	95% > x ≥ 90%	0,50%
	90% > x ≥ 85%	1,00%
	85% > x ≥ 80%	1,50%
	80% > x ≥ 75%	2,00%
	< 75%	Verificar sanções aplicáveis.
Sanções	Verificar dosimetria através do item “Sanções Administrativas e Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento” deste Termo de Referência.	
Observações	Os ativos de TI que são gerenciáveis (conforme definido pelo	

	processo) deverão manter sua conformidade em nível de integridade das informações e atualizações de versões e pacotes dos ativos de TI.
--	---

4.2. IND 402 - Índice de Mudanças Executadas com Sucesso

IND 402 - Índice de Mudanças Executadas com Sucesso		
Finalidade	Contribuir para que as mudanças sejam planejadas com objetivos claros e com assertividade.	
Meta a cumprir	95%	
Instrumento de medição	Relatório com o total de mudanças realizadas no mês por status de conclusão (bem-sucedida, malsucedida, interrompida, etc.) e artefatos.	
Forma de acompanhamento	A aferição será realizada exclusivamente por meio de ferramentas que apresentarão as informações em painéis (dashboards) visando monitoramento contínuo.	
Periodicidade	Mensal	
Mecanismo de cálculo (%)	$\left(\frac{\text{Total de Mudanças com sucesso}}{\text{Total de Mudanças Registradas}} \right) \times 100$	
Início da vigência	A partir da data de assinatura do contrato.	
Faixa no ajuste no pagamento	≥ 95%	0,00%
	95% > x ≥ 90%	0,50%
	90% > x ≥ 85%	1,00%
	85% > x ≥ 80%	1,50%
	80% > x ≥ 75%	2,00%
	< 75%	Verificar sanções aplicáveis.
Sanções	Verificar dosimetria através do item “Sanções Administrativas e Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento” deste Termo de Referência.	
Observações	Este índice apura a efetividade de uma mudança observando se o objetivo da mudança foi atingido conforme descrito em seu planejamento.	

4.3. IND 403 - Índice de Solução Definitiva Encontrada

IND 403 - Índice de Solução Definitiva Encontrada		
Finalidade	Prover solução definitiva para os problemas encaminhados pelo processo de Gerenciamento de Problemas.	
Meta a cumprir	95%	
Instrumento de medição	Relatório com o total de chamados resolvidos no mês com solução definitiva para o problema.	
Forma de acompanhamento	A aferição será realizada exclusivamente por meio de ferramentas que apresentarão as informações em painéis (dashboards) visando monitoramento contínuo.	
Periodicidade	Mensal	
Mecanismo de cálculo (%)	$\left(\frac{\text{Total de Solução Definitiva}}{\text{Total de Problemas Relatados}} \right) \times 100$	
Início da vigência	A partir da data de assinatura do contrato.	
Faixa no ajuste no pagamento	≥ 95%	0,00%
	95% > x ≥ 90%	0,50%
	90% > x ≥ 85%	1,00%
	85% > x ≥ 80%	1,50%
	80% > x ≥ 75%	2,00%
	< 75%	Verificar sanções aplicáveis.
Sanções	Verificar dosimetria através do item “Sanções Administrativas e Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento” deste Termo de Referência.	
Observações	Conforme processo do Gerenciamento de Problemas, a contratada pode prover soluções de contorno e/ou solução definitiva dos problemas solucionados por ela. O indicador considera como solução definitiva, toda solução que resolva a causa raiz do problema e seja implantada no ambiente de produção após os testes necessários.	

4.4. IND 404 - Índice de disponibilidade de um ambiente/serviço da CONTRATANTE, por severidade

IND 404 - Índice de disponibilidade de um ambiente/serviço da CONTRATANTE, por severidade		
Finalidade	Mensurar a disponibilidade dos ambientes e serviços de TIC da CONTRATANTE, considerando o nível de severidade dos incidentes registrados, de modo a refletir o impacto real das indisponibilidades nos processos críticos de negócio e assegurar a continuidade dos serviços.	
Meta a cumprir	Severidade 1 ≥ 90% Severidade 2 ≥ 85% Severidade 3 ≥ 80%	
Instrumento de medição	Relatórios automatizados das ferramentas de monitoramento e gestão de eventos/incidentes da CONTRATANTE, integradas ao sistema de ITSM, contendo registro de indisponibilidade, severidade, início, término e causa do evento.	
Forma de acompanhamento	Monitoramento contínuo por meio de painéis (dashboards) e consolidação mensal dos eventos de indisponibilidade, classificados por severidade e relatório do Monitoramento de Eventos.	
Periodicidade	Mensal	
Mecanismo de cálculo (%)	$\text{Disponibilidade(\%)} = \left(\frac{\text{Tempo total do período} - \text{Tempo de indisponibilidade por severidade}}{\text{Tempo total do Período}} \right) \times 100$	
Início da vigência	A partir da data de assinatura do contrato.	
Faixa no ajuste no pagamento Severidade 1	≥ 90%	0,00%
	90% > x ≥ 85%	0,50%
	85% > x ≥ 80%	1,00%

	80% > x ≥ 75%	1,50%
	75% > x ≥ 70%	2,00%
	< 70%	Verificar sanções aplicáveis.
Severidade 2	≥ 85%	0,00%
	85% > x ≥ 80%	0,50%
	80% > x ≥ 75%	1,00%
	75% > x ≥ 70%	1,50%
	70% > x ≥ 65%	2,00%
	< 65%	Verificar sanções aplicáveis.
Severidade 3	≥ 80%	0,00%
	80% > x ≥ 75%	0,50%
	75% > x ≥ 70%	1,00%
	70% > x ≥ 65%	1,50%
	65% > x ≥ 60%	2,00%
	< 60%	Verificar sanções aplicáveis.
Sanções	Verificar dosimetria através do item “Sanções Administrativas e Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento” deste Termo de Referência.	
Observações	• O mesmo evento de indisponibilidade não poderá ser contabilizado simultaneamente em mais de uma severidade. • Este indicador mede a indisponibilidade de serviço, não substituindo indicadores de tempo de atendimento ou tempo de resolução.	