



## **ANEXO - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO**

### **1. OBJETIVO**

Este documento estabelece os Níveis Mínimos de Serviço (SLA - Service Level Agreement) para a Contratação de empresa especializada para a prestação de serviços técnicos de consultoria funcional e tecnológica, abrangendo a parametrização, capacitação de usuários, provisionamento de infraestrutura em nuvem no modelo IaaS (Infrastructure as a Service), customização, manutenção evolutiva e corretiva, bem como suporte técnico de sistema GRP, para atender as necessidades do Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba - TJPB. O objetivo é garantir qualidade, disponibilidade e eficiência dos serviços prestados, estabelecendo indicadores e metas de desempenho.

### **2. REQUISITOS DE NÍVEL DE SERVIÇO (INDICADORES DE INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS – IMR)**

2.1 - Os Indicadores do Instrumento de Medição de Resultados (IMR) serão utilizados para os serviços elencados a seguir;

2.2 - Os serviços serão medidos, controlados e acompanhados pela CONTRATADA durante o período de vigência do contrato, assim como a definição do Instrumento de Medição do Resultado (IMR), devendo os correspondentes relatórios serem encaminhados para o Gestor do Contrato, com os acordos de níveis de serviço desejado e suas respectivas notificações ou penalidades.

2.3 - Serão considerados para efeitos dos níveis exigidos:

2.3.1 - Prazo de Atendimento: Tempo decorrido entre a abertura do chamado técnico efetuado pelo PJPB na Central de Atendimento do Contratado e o efetivo início dos trabalhos de suporte.

2.3.2 - Prazo de Solução Definitiva: Tempo decorrido entre a abertura do chamado técnico efetuado pelas áreas envolvidas Central de Atendimento do Contratado e a efetiva recolocação do sistema GRP - Módulo ADMRH em pleno estado de funcionamento.

2.4 - A contagem do prazo de solução definitiva de cada chamado será a partir da abertura do chamado técnico na Central de Atendimento disponibilizado pelo Contratado, até o momento da comunicação da solução definitiva do problema e aceite pelas áreas envolvidas.

2.5 - Os serviços serão medidos, controlados e acompanhados pela CONTRATANTE durante o período de vigência do contrato, assim como a definição do Instrumento de Medição do Resultado (IMR), com os acordos de níveis de serviço desejado e suas respectivas notificações ou penalidades.

2.6 - Em caso de impossibilidade da disponibilização de solução de contorno ou definitiva, dentro dos prazos estabelecidos, a CONTRATADA deverá, ainda dentro destes prazos, emitir um parecer com previsão de novo prazo, contendo o histórico de maior abrangência possível das atividades desenvolvidas desde a abertura do respectivo chamado.



## NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO

2.7 - Após avaliação deste parecer inicial, o TJPB decidirá sobre a periodicidade da emissão de pareceres ou laudos posteriores, até o fechamento final do atendimento, sem prejuízo da aplicação das penalidades previstas pelo descumprimento dos prazos estabelecidos.

2.8 - Após a conclusão do suporte, a CONTRATADA comunicará o fato ao Gestor do Contrato e solicitará autorização para o fechamento do chamado. Caso o mesmo não confirme a solução definitiva do problema, o chamado permanecerá aberto até que seja efetivamente solucionado pelo Fornecedor. Nesse caso, o Gestor do Contrato informará as pendências relativas ao chamado aberto.

2.9 - Caso não sejam observados os prazos para atendimento previstos, ou ainda se a justificativa apresentada não for aceita pelo Gestor do Contrato, a CONTRATADA estará sujeita a multas/glosas, calculadas sobre o valor descrito mensal do contrato.

2.10 - O principal elemento para medir a qualidade e a eficácia dos serviços prestados pela CONTRATADA será o IMR. Com relação a esse item, serão considerados os seguintes aspectos:

2.10.1 - O IMR será aplicado a todos os serviços prestados pela CONTRATADA indicados nesse tópico e não por amostragem.

2.10.2 - Objetivando a qualidade, a CONTRATADA deverá estabelecer procedimentos e condições que permitam a melhoria contínua dos serviços prestados. 2.10.3 - As medições dos indicadores de nível de serviço serão aferidas pela CONTRATADA e repassadas ao CONTRATANTE.

2.10.4 - O não cumprimento de um ou mais indicadores do IMR ocasionará a aplicação de notificação ou penalidade à CONTRATADA.

2.10.5 - A CONTRATANTE poderá avaliar as justificativas fundamentadas apresentadas pela CONTRATADA para a não aplicação das notificações ou penalidades. 2.11 - A CONTRATADA deverá respeitar os seguintes Instrumentos de Medição de Resultados para os itens (1,2,3,4) consoante cada indicador do IMR:

1 - Severidade 1	Crítico:	Representa um incidente crítico que possa tornar inoperante(paralisação) do sistema, configurando-se como situação de emergência.
2 - Severidade 2	Urgente :	Representa um incidente que está causando ou irá causar uma degradação do ambiente operacional que cause instabilidade no sistema.
3 - Severidade 3	Rotina:	Representam falhas mínimas que não estão afetando o desempenho, serviço ou operação do sistema, ou ainda a função afetada só é usada eventualmente ou temporariamente.
4 - Severidade 4	Baixa:	Eventos ou solicitações que não possuem necessidade de atendimento imediato e que não causam ruptura no funcionamento da solução.

Nível	De	Tempo De Atendimento	Tempo De Solução Do Chamado
-------	----	----------------------	-----------------------------



## NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO

Severidade	Ao Chamado	
<b>Severidade 1- Crítico</b>	Até 1h (uma) hora útil após a abertura do chamado;	Solução de contorno ou definitiva: até 4 (quatro) horas úteis após a abertura do chamado, ressalvado para as circunstâncias excepcionais de fechamento de Folha de Pagamento e e-Social, quando abertos até as 18:00 horas, ocasião em que serão atendidos no mesmo dia;*
<b>Severidade 2- Urgente</b>	Até 2h (duas) horas úteis após a abertura do chamado;	Solução de contorno ou definitiva: até 8 (oito) horas úteis após a abertura do chamado, ressalvado para as circunstâncias excepcionais de fechamento de Folha de Pagamento e e-Social, quando abertos até as 18:00 horas, ocasião em que serão atendidos no mesmo dia;*
<b>Severidade 3- Rotina</b>	Até 4h (quatro) horas úteis após a abertura do chamado;	Solução de contorno ou definitiva: até 48 (quarenta e oito) horas úteis após a abertura do chamado;
<b>Severidade 4- Baixa</b>	Até 24h (vinte e quatro) horas úteis após a abertura do chamado;	Solução de contorno ou definitiva: até 72 (setenta e duas) horas úteis após a abertura do chamado;

### 2.11.1 - Aplicação de redutor para pagamento (glosa)

2.11.1.1 - O IMR (Índice de Medição de Resultados) para o Serviço de Suporte Técnico medido a cada mês deverá ser igual ou superior a 90% (noventa por cento). Caso o IMR seja inferior ao estabelecido, o PJPB adequará os pagamentos devidos à CONTRATADA, aplicando o REDUTOR sobre o valor total mensal do serviço de suporte, conforme seguinte tabela:

Tipificação - Severidade	Redutor por chamado
<b>1</b>	<b>2%</b>
<b>2</b>	<b>1,5%</b>
<b>3</b>	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>0,5%</b>

2.11.1.2 - A apuração do REDUTOR TOTAL será obtida através da soma dos redutores dos serviços e será aplicado diretamente sobre o valor mensal do Serviço de Suporte, sendo limitado a 20% (vinte por cento).

**Exemplo de quadro para medição:**



## NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO

REDUTOR sobre o valor total mensal do serviço de suporte			
Tipificação - Severidade	Quantidade de chamados com prazo extrapolado (A)	Redutor por chamado(B)	Redutor Total = (A * B)
1		2%	
2		1,5%	
3		1%	
4		0,5%	

2.11.3 - Além dos indicadores citados, deve-se considerar os seguintes parâmetros:

Ocorrência	TEMPO DE SOLUÇÃO DO CHAMADO
Orientações sobre ambiente operacional	4 dias úteis
Esclarecimento de dúvidas sobre a utilização e configuração da solução	3 dias úteis

### 2.12 - Dos indicadores para cumprimento das Ordem de Serviço (customizações, ajustes de configurações, etc)

2.12.1 - Para este item será utilizado o indicador pontualidade na entrega conforme estabelecido na ordem de serviço.

2.13 - Portanto, a Equipe de Fiscalização deverá acompanhar o andamento da ordem de serviço, para garantir a entrega efetiva dentro do prazo.

2.14 - Após o recebimento da ordem de serviço pela CONTRATADA, o prazo para cumprimento será iniciado, devendo ser prestado dentro do limite estabelecido no documento. Em caso de atraso, serão aplicados os seguintes parâmetros de medição:

Limite inferior de dias de atraso	Limite superior de dias de atraso	Percentual de Redução
0	2	0% (zero por cento) do valor da OS para cada dia de atraso no início e/ou na conclusão dos serviços.
3	5	0,3% (zero vírgula três por cento) do valor da OS para cada dia de atraso no início e/ou na conclusão dos serviços.



## NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO

6	10	0,7% (zero vírgula sete por cento) do valor da OS para cada dia de atraso no início e/ou na conclusão dos serviços, cumulativo com o percentual anterior.
11	15	1,0% (um vírgula zero por cento) do valor da OS para cada dia de atraso no início e/ou na conclusão dos serviços, cumulativo com os percentuais anteriores

2.15 - Ressalta-se que se o nível de qualidade não atender ao esperado, a conclusão da Ordem de Serviço não será aceita e a contagem do prazo continuará sendo realizada.

2.16 - CONTRATADA deverá respeitar os seguintes Instrumentos de Medição de Resultados para o item 6, consoante cada indicador do IMR:

2.17 - Para o item treinamento, a aferição dar-se-á de acordo com a qualidade do serviço prestado. Portanto, a CONTRATADA deverá aplicar formulário de avaliação ao final do curso.

2.18 - Em caso de média abaixo de 5 em uma escala de 0-10, deverá a CONTRATANTE julgar se caberá a reedição do curso, sem custo adicional. Formulário de Avaliação

	Ótimo (10)	Bom (8)	Regular (6)	Fraco (4)	Ruim (1)
Qualidade do conteúdo do curso					
Conhecimento adquirido					
Adequação e clareza da linguagem utilizada no material					
Avaliação geral do curso					
Domínio do conteúdo pelo instrutor					
Adequação e clareza da exposição do conteúdo					

2.19 - Ao final de cada mês, a CONTRATANTE avaliará o cumprimento, pela CONTRATADA, dos IMR, conforme disposto no Termo de Referência.

2.20 - Caso haja descumprimento dos IMR, por problemas alheios à CONTRATANTE, e se as justificativas apresentadas pela CONTRATADA forem consideradas insuficientes pela CONTRATANTE, será aplicado desconto à fatura mensal do serviço de atualização e suporte técnico dos equipamentos/serviços.

2.21 - A CONTRATADA ficará sujeita às penalidades previstas no Termo de Referência, sem prejuízo das penalidades previstas nas Sanções Administrativas, cível e penal.



## NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO

2.22 - O descumprimento dos prazos para solução de qualquer incidente, independentemente da severidade estabelecida no Termo de Referência, por um período superior a 25 (vinte e cinco) dias ou após a ocorrência de 2 (duas) falhas recorrentes (chamados técnicos), autoriza a Administração a promover a rescisão do contrato por inadimplemento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, nos termos do artigo 175 da Lei nº 14.133/2021. Além da rescisão, a empresa estará sujeita à aplicação de multas, conforme previsto na referida lei, sendo as penalidades aplicáveis de forma cumulativa. A rescisão e as sanções somente serão efetivadas após a conclusão do devido processo administrativo sancionador..

2.23 - As penalidades previstas no Termo de Referência não excluem aquelas dispostas na Lei nº 14.133/2021.