



Hospital
Universitário
Cassiano Antonio Moraes



Hospital Universitário Cassiano Antônio Moraes
Universidade Federal do Espírito Santo

ANEXO I – ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (ANS)

1. OBJETIVO

- 1.1. É o acordo formal entre a contratada e a contratante, a respeito das metas que devem ser atendidas durante a execução dos serviços e as responsabilidades de ambas as partes.
- 1.2. Serão estabelecidos neste documento os **Níveis Mínimos de Serviços (NMS)**, que deverão ser considerados como balizadores para a entrega dos serviços pela contratada.

2. DISPOSIÇÕES GERAIS

- 2.1. O não atendimento dos NMS definidos neste documento podem resultar em impacto adverso e relevante aos negócios e aos sistemas da contratante.
- 2.2. A execução dos serviços deve objetivar atender os NMS para cada indicador, o não cumprimento resultará no ajuste dos valores faturados mensalmente, de acordo com as glosas previstas para o respectivo índice.
- 2.3. A recorrência de indicadores abaixo dos NMS definidos poderá ensejar, ainda, na aplicação de Sanções Administrativas.
- 2.4. Os indicadores de NMS serão aferidos individualmente, sendo que para fins de glosas ou sanções administrativas serão considerados de forma cumulativa.
- 2.5. A estratégia de fiscalização definida pela contratante poderá sofrer alterações durante a execução do contrato.
- 2.6. Para os cálculos dos NMS, sempre que necessário, os valores decimais serão arredondados, valendo-se nesse caso de metodologia definida na RESOLUÇÃO N.º 886, DE 26 DE OUTUBRO DE 1966 - IBGE.
- 2.7. As ocorrências, descritas na tabela de ocorrências, serão registradas (anotadas) pela CONTRATANTE, que ao fim do mês em que ocorrer a prestação do serviço, notificará a CONTRATADA sobre eventual desconto/glosa na fatura referente ao serviço prestado calculado com base na tabela de indicadores, de forma a considerar as ocorrências descritas na tabela deste anexo.
- 2.8. Após realizado o serviço, será apurado o somatório da pontuação decorrente dos registros de ocorrências para eventual aplicação dos descontos (glosas).
- 2.9. A cada notificação, a contratada terá direito de emitir justificativa, de acordo com prazo indicado no documento enviado (48 horas ou outro superior).
- 2.10. Caso as alegações sejam provenientes de situações impeditivas, como as decorrentes de caso fortuito ou força maior, o fiscal técnico e/ou a equipe de fiscalização poderá acolher a justificativa.
- 2.11. A cada aplicação de desconto, os valores do somatório serão zerados, de forma a não haver duplicidade na aplicação.
- 2.12. Os descontos aplicados incidirão como glosa antes da emissão de nota fiscal referente aos serviços prestados.

3. DOS INDICADORES

- 3.1. Os indicadores são instrumentos práticos de aferição do cumprimento do alcance dos NMS, evidenciando de maneira objetiva e mensurável o desempenho e as tendências do serviço demandado.
- 3.2. Os indicadores relacionados aos NMS permitem ainda a avaliação do cumprimento de qualidade e disponibilidade, do serviço prestado pela contratada, por meio da aplicação da Gestão de Níveis de Serviços e serão utilizados como mecanismo de ajuste na remuneração da contratada, quando não ocorrer o alcance dos resultados mínimos esperados pela contratante.
- 3.3. Os descontos na remuneração da contratada, decorrentes de glosas na fatura mensal, ficarão limitados a 30% do valor mensal dos serviços, cujo eventual saldo devedor, caso ultrapasse o limite mensal preestabelecido, será aplicado na



Hospital
Universitário
Cassiano Antonio Moraes

EBSERH
HOSPITAIS UNIVERSITÁRIOS FEDERAIS

Hospital Universitário Cassiano Antônio Moraes
Universidade Federal do Espírito Santo

fatura do mês subsequente, à exceção do último mês de vigência do contrato, que deverá ser considerado todo o valor residual acumulado:

- a. Simulação de incidência de glosa por meses consecutivos.

	mês 1	mês 2	mês 3	mês 4
Valor da Glosa Mensal	40%	25%	20%	25%
Valor Glosado	30%	30%	25%	25%
Saldo Residual da Glosa	10%	5%	0%	0%

- 3.4. A aferição dos indicadores deverá ser realizada por meio de ferramenta automatizada, ficando VEDADA a aferição baseada exclusivamente em relatório ou outro artefato produzido pela contratada.

- 3.5. Abaixo segue a definição dos indicadores que serão aferidos ao longo da execução do contrato:

- I. Indicador de disponibilidade do serviço
- II. Indicador de eficácia no tratamento de chamados

4. DOS CHAMADOS

- 4.1. Os chamados poderão ser abertos das seguintes formas:

- 4.1.1. Telefone;
- 4.1.2. E-mail;
- 4.1.3. Portal do usuário.

- 4.2. Todos os chamados deverão ser registrados no portal do usuário para acompanhamento.

IND 01 – Indicador de Disponibilidade do Serviço	
Finalidade	Este indicador tem por objetivo demonstrar a qualidade e eficiência da operação dos serviços de TIC disponibilizados. A disponibilidade dos serviços de TIC deve ser monitorada sob a perspectiva de uma solução composta por diversos componentes, verificados sob a ótica do que pode indicar indisponibilidade.
Meta a cumprir	Disponibilidade de Serviços: 99,5%
Instrumento de Medição	Zabbix e eventuais ferramentas complementares
Forma de acompanhamento	Relatório de monitoramento de serviços por SLA do Zabbix; e/ou Relatório gerado em ferramenta de relatórios da contratante
Periodicidade	Mensal, do primeiro ao último dia do mês de referência indicado na fatura
Mecanismo de Cálculo	$IND\ 01 = \left(\frac{TDS - \sum TIS}{TDS} \right) \times 100$ IND 02 = Indicador de Disponibilidade de Serviço de TIC TDS = Tempo de Disponibilidade do Serviço (minutos), no mês de referência, considerando a quantidade total de dias do mês. TIS = Tempo de Indisponibilidade do Serviço (minutos), no mês de referência, desconsiderando o tempo de manutenção programada e aqueles ocasionados por eventos de terceiros.
Início da vigência	Após o período de implantação
Faixa no ajuste no pagamento	A cada 0,1% (um décimo por cento) de disponibilidade abaixo da meta , será aplicado 1% (um por cento) de desconto na fatura mensal, por serviço de TIC mensurado. Para cálculo deste indicador será considerado o valor bruto da parcela mensal referente aos serviços.
Sanções	As sanções serão aplicadas conforme previsto no Termo de Referência.
Observações:	Considerações sobre indisponibilidade: Para efeito de indisponibilidade serão igualmente contabilizadas as indisponibilidades absolutas e as parciais. Assim, a aferição do indicador de disponibilidade para fins de sanções/glosas deverá desconsiderar as manutenções programadas. Demais considerações: A disponibilidade de cada Serviço de TIC será apurada individualmente.

IND 02 - Indicador de Eficácia no tratamento de chamados

Finalidade	Este indicador tem o objetivo de apurar a eficácia da contratada na solução dos chamados	
Meta a cumprir	0 (zero) chamados com reabertura ou novo chamado relacionado ao mesmo problema solucionado	
Instrumento de Medição	Relatório automatizado da ferramenta de ITSM	
Forma de acompanhamento	Relatório automatizado da ferramenta de ITSM	
Periodicidade	Mensal, do primeiro ao último dia do mês de referência indicado na fatura	
Mecanismo de Cálculo	Total de chamados fechados foram reabertos ou novos relacionados ao mesmo problema solucionado	
Início da vigência	Após o período de implantação do serviço	
Faixa no ajuste no pagamento	A cada 1 (um) chamado, será aplicado 1% (um por cento) de desconto na fatura mensal. Para cálculo deste indicador será considerado o valor bruto da parcela mensal referente aos serviços.	
Exemplo	1- Levantamento dos dados	
	Total de chamados fechados no mês	2
	Total de chamados reabertos ou novos relacionados ao mesmo problema solucionado	1
	2- Cálculo de Glosa	
	IND 02 = 1%	
Sanções	As sanções serão aplicadas conforme previsto no Termo de Referência	
Observações	Consideram-se fechados os chamados com solução.	
	Chamados reabertos são aqueles solucionados pela equipe da contratada e que foram reabertos pela contratante dentro do prazo de 3 dias úteis.	
	Chamados novos relacionados ao mesmo problema são aqueles solucionados pela equipe da contratada e que foi gerado um novo pela contratante dentro do prazo de 3 dias úteis.	