

NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS

1 MÉTRICAS PARA SERVIÇO DE INSTALAÇÃO/CONFIGURAÇÃO/TREINAMENTO

1.1 Índice de IMPLANTAÇÃO, CONFIGURAÇÃO E TREINAMENTO (ICT)

Conceito: Será compreendido como implantação e configuração realizado no prazo de 30 dias de acordo com o cronograma realizado na reunião inicial pela CONTRATADA e aprovada pela CONTRATANTE.

Propósito: garantir que a contratada execute os níveis mínimos de serviços acordados.

Monitorar o desempenho da solução de problemas encontrados na implantação da solução, que busca mitigar eventos não previstos.

Índice exigido: Meta Global 80%

Eventuais atrasos na execução do cronograma alteram o índice: ICT 100% = 30 dias

Cálculo:

$$ICT = (30 / \text{quantidade-dias-em-atraso}) * 100$$