

ANEXO E – OUTROS SERVIÇOS

1. OUTROS SERVIÇOS.....	1
1.1. OBJETO	1
1.2. OBJETIVO.....	1
1.3. SERVIÇOS ESPECIAIS.....	1
1.4. PREMISSAS E LIMITAÇÕES PARA A EXECUÇÃO DO SERVIÇO.....	2
1.5. ESTIMATIVA DE VOLUMES DE SERVIÇOS ESPECIAIS.....	2
1.6. NÍVEIS DE SERVIÇO.....	3
1.7. INDICADORES DE NÍVEL DE SERVIÇO.....	4

OUTROS SERVIÇOS

1. OBJETO

- 1.1. Prestação de serviços especiais para atendimento às demandas do Ministério do Trabalho e Emprego.

2. OBJETIVO

- 2.1. Contratação de prestação de serviços eventuais ligados à área de Tecnologia da Informação e Comunicações (TIC) para atendimento as demandas do Ministério do Trabalho e Emprego.

3. SERVIÇOS ESPECIAIS

- 3.1. Prestação de serviço de atendimento a demandas eventuais, imprevistas ou necessárias para o cumprimento da missão institucional do órgão, oficializadas e atendidas por meio de Proposta Técnica de Atendimento (PTA), devendo contemplar as seguintes situações:
 - 3.1.1. Absorção e/ou implantação de sistemas desenvolvidos por terceiros, pela Contratante e/ou pela Contratada;
 - 3.1.2. Adequações técnicas no serviço de produção de sistemas do contrato vigente, para atender as necessidades de negócio do Ministério do Trabalho e Emprego, inclusive as adequações decorrentes do serviço de desenvolvimento e manutenção de softwares;

- 3.1.3. Necessidades de outros serviços especializados de Tecnologia da Informação dentro das categorias originariamente contratadas, como serviços de Infraestrutura e de informação para atendimento das necessidades de negócio relacionadas diretamente ao objeto deste projeto básico de contratação assim como do Contrato a ser firmado entre as partes;
- 3.1.4. Características do Serviço
- 3.1.5. Para que os serviços, nas condições descritas no item acima, possam ser devidamente praticados na execução do contrato, as partes deverão observar o seguinte:
- 3.1.6. Após ser solicitado formalmente pelo Contratante, a Contratada fará uma Proposta Técnica de Atendimento (PTA), que deverá conter as assinaturas das duas partes dando anuência nas condições propostas;
- 3.1.7. A Proposta Técnica de Atendimento (PTA) deverá vir com o descritivo de preço e como ele foi formado;
- 3.1.8. Os serviços especiais que entrarem em produção deverão ter suas características bem definidas de forma a gerar os mecanismos de controle necessários às partes;
- 3.1.9. Caso um serviço entre em produção e a PTA não estabeleça nada em contrário, os serviços ficarão submetidos a todas as condições previstas neste Anexo e no Contrato ao qual este Anexo venha a ser parte;
- 3.1.10. As PTAs seguirão modelo definido entre as partes deste serviço e a composição do valor do serviço deverá estar compatível, em seus valores unitários, com os já estabelecidos no contrato em vigor, ou, caso não haja previsão dos valores no contrato, de acordo com a Política de Preços da Contratada vigente à época da disponibilização da Proposta e mediante análise e aceitação da Contratante.
- 3.1.11. Quando se tratar de serviço continuado e o serviço a ser colocado em produção tiver previsão específica em item do contrato originário, a demanda será posteriormente enquadrada no item do serviço correspondente por meio de Termo Aditivo, devendo o respectivo termo explicitar que o “serviço prestado por meio da PTA nº xxx passará a fazer parte do item xxx previsto no contrato originário”.
- 3.1.12. Para todos os efeitos, a PTA obedecerá a vigência do contrato originário, desta forma, caso um serviço esteja sendo prestado por meio de uma Proposta Técnica de Atendimento e o contrato seja prorrogado, automaticamente a PTA será prorrogada. De forma análoga, caso o contrato originário seja encerrado, independente do motivo, os serviços que estiverem sendo prestados por meio de qualquer Proposta de Atendimento também serão cessados automaticamente, perdendo seu vínculo contratual a partir do encerramento do contrato.

4. PREMISSAS E LIMITAÇÕES PARA A EXECUÇÃO DO SERVIÇO

- 4.1. A Contratada deverá manter a infraestrutura tecnológica necessária ao desenvolvimento e operação dos serviços definidos neste anexo de forma integrada aos sistemas de gestão de pessoas da Contratante hospedados no centro de dados da Contratada;
- 4.2. Proteção contra acessos indevidos aos arquivos de dados.
- 4.3. Práticas de gerenciamento de serviços definidas pela ITIL (Information Technology Infrastructure Library).

5. Estimativa de Volumes de Serviços Especiais:

- 5.1. Para o Ministério do Trabalho e Emprego:

Serviço	Métrica	Volume / Mês	Quantidade Total	Valor Unitário Estabelecido (R\$)	Valor total para 3 anos (R\$)
Serviços Especiais	Unidade	Por demanda	54	0,00	0,00

6. NÍVEIS DE SERVIÇO

- 6.1. Os serviços definidos neste anexo serão mensurados por meio da sistemática de Nível de Serviço (NS).
- 6.2. Os quadros que são apresentados a seguir, estabelecem os Níveis de Serviços (NS) contratados que serão aferidos mensalmente pela Contratada para cada um dos serviços e disponibilizados ao Contratante, por intermédio dos relatórios de prestação de contas.
- 6.3. Níveis de Serviço – Outros serviços

Serviço	Indicador	Sigla	Descrição	Meta a cumprir
Serviços Especiais	Aderência do Produto ao PTA	ANS 1	Aferir se o produto entregue está alinhado ao que foi acordado no PTA	100% de exatidão
	Cumprimento do prazo de entrega do produto	ANS 2	Verificar se o prazo de entrega de entrega do produto está dentro do estabelecido no PTA.	Data de entrega igual ou menor ao estabelecido no PTA
	Disponibilidade do Serviço	ANS 3	Verificar o índice de disponibilidade da plataforma no mês.	96% do período disponível.
	Tempo de Restauração do Serviço	ANS 4	Capacidade para restaurar um serviço de produção de sistemas após uma falha do mesmo. O conceito de “falha” refere-se a qualquer falha de componentes do sistema, que impactem a disponibilidade total ou parcial dos serviços em produção. Verificar o índice de disponibilidade da plataforma no mês.	Restaurar o serviço em menos de 4 horas.
Atendimento	Disponibilidade da Central de Serviços	ANS 1	Verificar a disponibilidade do atendimento da central de serviços	98%
	Tempo médio de espera na fila da Central de Serviços	ANS 2	Verificar o atendimento dos chamados da central de serviços	60 segundos

Serviço	Indicador	Sigla	Descrição	Meta a cumprir
	Satisfação do usuário	ANS 3	Verificar o nível de satisfação do usuário	Até 20% do Controle de Qualidade (CQ) dos atendimentos realizados no mês com conceitos diferentes de “Bom”, “Ótimo” e “Excelente” ou equivalentes.
	Atendimentos de 2º nível	ANS 4	Verificar o atendimento dos chamados no 2º nível da central de serviços	Tempo médio de até 3 horas para conclusão dos atendimentos prestados em 2º nível

7. INDICADORES DE NÍVEL DE SERVIÇO

7.1. Serviços Especiais:

Aderência do Produto à PTA – ANS 1	
Item	Descrição
Definição	Aferir se o produto entregue está alinhado ao que foi acordado no PTA
Finalidade	Garantir a exatidão do produto entregue.
Meta a cumprir	Exatidão de 100% em relação ao PTA.
Instrumento de medição	Relatório de entrega de produto.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	$(\text{Total de Critérios Aceitos no Produto Entregue} / \text{Total de Critérios Estabelecidos no PTA}) * 100$
Início da Vigência	A partir do início da prestação do serviço.
Descontos	Até 5% de diferença = 10% sobre o valor do serviço
Observações	N/A

Cumprimento do prazo de entrega do produto – ANS 2	
Item	Descrição
Definição	Verificar se o prazo de entrega de entrega do produto está dentro do estabelecido no PTA.

Finalidade	Garantir entrega dos produtos dentro do prazo
Meta a cumprir	Data de entrega igual ou menor ao estabelecido no PTA.
Instrumento de medição	Relatório de entrega de produto.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	Data de entrega >= Data estabelecida no PTA
Início da Vigência	A partir do início da prestação do serviço.
Descontos	· Até 5 dias de diferença = 5% sobre o valor do serviço · Entre 5 e 15 dias de diferença = 10% sobre o valor do serviço · Entre 15 e 30 dias de diferença = 15% sobre o valor do serviço
Observações	N/A

Cumprimento do prazo de disponibilidade do serviço – ANS 3	
Item	Descrição
Definição	Verificar o índice de disponibilidade da plataforma no mês.
Finalidade	Garantir 96 % da disponibilidade da plataforma no mês.
Meta a cumprir	96% do período disponível.
Instrumento de medição	Relatório Mensal de Ocorrência de Indisponibilidades
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	$DSPN = [TIA / TDC] * 100$ onde: TIA= Tempo em horas de indisponibilidade do ambiente (excluído as paradas programadas) TDC = Tempo em horas de disponibilidade contratada.
Início da Vigência	A partir do início da prestação do serviço.
Descontos	· De 4.1 a 10% de indisponibilidade, desconto de 0,5% sobre o valor a ser faturado. · Entre 10,1% e 20% de indisponibilidade, desconto de 2% sobrevalor a ser faturado. · Acima de 20% de indisponibilidade, desconto de 3% sobre o valor a ser faturado. ·
Observações	Os percentuais de desconto acima são em relação ao valor mensal do serviço prestado.

Tempo para Restaurar Serviço – ANS 4	
Item	Descrição
Definição	Capacidade para restaurar um serviço de produção de sistemas após uma falha do mesmo. O conceito de “falha” refere-se a qualquer falha de componentes do sistema, que impactem a disponibilidade total ou parcial dos serviços em produção. Verificar o índice de disponibilidade da plataforma no mês.
Finalidade	Garantir a restauração da plataforma em até 4 (quatro) horas corridas dentro do Horário dos Serviços de Produção de Sistemas.
Meta a cumprir	Restaurar o serviço em menos de 4 horas.

Instrumento de medição	Relatório Mensal de Ocorrência de Indisponibilidades
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	TRS = (HR – HI), onde: HR = Horário da Recuperação do Serviço, e HI = Horário de Início da Indisponibilidade
Início da Vigência	A partir do início da prestação do serviço.
Descontos	- Entre 4 horas e 1min e 5 horas corridas, desconto de 0,3%; - Entre 5 horas e 1min e 6 horas corridas, desconto de 0,5%; - Entre 6 horas e 1min e 7 horas corridas, desconto de 1%; - Acima de 7 horas e 1min, desconto de 1,5%.
Observações	1. O TRS exclui o tempo de Indisponibilidade Planejada. 2. Os percentuais de desconto acima são em relação ao valor mensal do serviço e calculados a cada ocorrência, cumulativamente.

7.2. Atendimento:

Disponibilidade da Central de Serviços – ANS 1	
Item	Descrição
Definição	Verificar a disponibilidade do atendimento da central de serviços
Finalidade	Garantir disponibilidade do atendimento da central de serviços
Meta a cumprir	98%
Instrumento de medição	Relatório mensal de atendimentos.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	$DCS = 100 - ((HI / THM) * 100)$ onde: DCS – Disponibilidade da Central de Serviços HI – Soma das Horas de Indisponibilidade THM – Total de Horas Mês contratadas para a disponibilidade da CSS Tm = Total de minutos no mês, em média (30 dias para o mês, se 7 dias por semana, e 21 dias por mês, se dias úteis).
Início da Vigência	A partir do início da prestação do serviço.
Descontos	De 2,1 a 5% de indisponibilidade da CSS, desconto de 0,5% no valor do serviço. De 5,1% a 10% de indisponibilidade da CSS, desconto de 0,75% no valor do serviço. Acima de 10,1% de indisponibilidade da CSS, desconto de 1% no valor do serviço.
Observações	Disponibilidade da central de serviços, considerará a indisponibilidade total no atendimento a usuários por meio do telefone 0800.

Tempo médio de espera na fila da Central de Serviços – ANS 2	
Item	Descrição
Definição	Verificar o atendimento dos chamados da central de serviços
Finalidade	Garantir que todos os atendimentos dos chamados da central de serviços estejam dentro do prazo
Meta a cumprir	60 segundos
Instrumento de medição	Relatório mensal de atendimentos.
Periodicidade	Mensal
Início da Vigência	A partir do início da prestação do serviço.

Descontos	1% no valor do serviço
Observações	Será aferido considerando as ligações para o telefone 0800 utilizado no serviço contratado, portanto, trata-se do tempo de espera das ligações deste canal.

Satisfação do usuário – ANS 3	
Item	Descrição
Definição	Verificar o nível de satisfação do usuário
Finalidade	Garantir alto nível de satisfação do usuário
Meta a cumprir	Até 20% do Controle de Qualidade (CQ) dos atendimentos realizados no mês com conceitos diferentes de “Bom”, “Ótimo” e “Excelente”, ou equivalentes
Instrumento de medição	Relatório mensal de atendimentos.
Periodicidade	Mensal, desde que sejam apuradas, no mínimo, 100 (cem) avaliações.
Início da Vigência	A partir do início da prestação do serviço.
Descontos	De 20,1 a 30% desconto de 0,5% De 30,1 a 40% desconto de 0,75% no valor do serviço. Acima de 40,1% desconto de 1% no valor do serviço. OBS: O desconto será aplicável se ao menos 25% dos usuários que registraram acionamento responderam o Controle de Qualidade (CQ)
Observações	Este indicador só será aplicado caso sejam registradas, no mínimo, 100 (cem) respostas de pesquisa de satisfação no mês de apuração.

Atendimentos de 2º nível– ANS 4	
Item	Descrição
Definição	Verificar o atendimento dos chamados no 2º nível da central de serviços
Finalidade	Garantir o atendimento dentro prazo dos chamados no 2º nível da central de serviços
Meta a cumprir	Tempo médio de até 3 horas para conclusão dos atendimentos prestados em 2º nível
Instrumento de medição	Relatório mensal de atendimentos.
Periodicidade	Mensal
Início da Vigência	A partir do início da prestação do serviço.
Descontos	Entre 3 horas e 1min e 4 horas, desconto de 0,5%. Somente será aplicado quando ocorrer por três meses consecutivos. Entre 4 horas e 1min e 5 horas corridas, desconto de 0,5%. Entre 5 horas e 1min e 6 horas corridas, desconto de 0,75%. Acima de 6 horas e 1min, desconto de 1%
Observações	Este indicador só será aplicado caso sejam registradas, no mínimo, 100 (cem) respostas de pesquisa de satisfação no mês de apuração.

- 7.3. Os percentuais de desconto acima são em relação ao valor mensal do serviço e calculados a cada ocorrência, cumulativamente.
- 7.4. Quando de evento de alteração relevante nos sistemas cobertos pelo Projeto Básico ou eventos sazonais e mudanças de comportamento no perfil dos serviços de 1º ou 2º nível que possam impactar diretamente nos níveis de serviço prestados, as partes deverão acordar o período de adaptação da central para tal mudança. Durante esse período não se aplicará os descontos em caso de descumprimento do Nível de Serviço Mínimo contratado.
- 7.5. O tempo do 2º nível é contabilizado a partir da recepção do acionamento neste nível.

Brasília, 2024.