



MINISTÉRIO DA SAÚDE
FUNDAÇÃO NACIONAL DE SAÚDE
Setor de Autarquias Sul (SAUS) Quadra 4 Bloco N
Brasília - CEP 70070-040

NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS

1. QUADRO RESUMO DA CONTRATAÇÃO

ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA
1	Assinatura de PABX em nuvem, por ramal os quais devem incluir: licenciamento, manutenção, suporte técnico e franquia ilimitada para ligações locais, interurbanas e internacionais para fixo e móvel.	Unidade
2	DID (número de telefone) Novo e/ou Portabilidade	Unidade
3	Plataforma Contact Center	Unidade
4	Aparelho IP Tipo I	Unidade
5	Aparelho IP Tipo II	Unidade
6	Implantação e configuração do sistema	Unidade
7	Instalação dos aparelhos IP's.	Unidade
8	Treinamento	Unidade

Tabela 1 - Itens a serem contratados

2. DA ASSINATURA DA PABX

2.1. A disponibilização da solução PABX, 100% em nuvem, para instalação e configuração dos parâmetros necessários, devidamente licenciada para o quantitativo contratado, que deverá ser disponibilizada em no máximo **15 (quinze) dias úteis** contados da emissão da Ordem de Serviço (OS).

2.2. O descumprimento do prazo supracitado implicará em glosa a ser aplicada conforme tabela a seguir:

Faixa	Níveis alcançados	Glosa
1	Disponibilização da solução $\geq$ 15 dias úteis e $<$ 20 dias úteis	3%

2	Disponibilização da solução >= 20 dias úteis e < 25 dias úteis	7%
3	Disponibilização da solução >= 25 dias úteis e < 30 dias úteis	10%
4	Disponibilização da solução >= 40	20%
Os percentuais de glosa incidem sobre o valor mensal do item 1 do objeto.		

Tabela 2 - Apuração e glosa

ÍNDICE DE DISPONIBILIDADE MÍNIMA (ID):

Forma de aferição: Relatórios de disponibilidade do serviço externo

Forma de auditoria: A CONTRATADA deverá disponibilizar a relação dos eventos de indisponibilidade consolidados do mês, contendo as seguintes informações:

- a) Tempo Total de disponibilidade
- b) Tempo total de indisponibilidade
- c) Eventos que causaram indisponibilidade
- d) Justificativa dos eventos de indisponibilidade
- e) Lição aprendida (evitar falhas similares)
- f) Data Início da Indisponibilidade
- g) Data Fim da Indisponibilidade
- h) Periodicidade de medição: Mensal
- i) Fórmula: $IDM = (TSD - TSPI / TTS) \times 100$
- j) IDM = Índice de Disponibilidade Mínima

TSD = Tempo de Serviço Disponível TTS = Tempo Total de Serviço

TSPI = Tempo de Serviço Planejada Indisponível

APURAÇÃO E GLOSA:

Disponibilidade Mensal (%)	Indisponibilidade (Tempo)	Percentual de Glosa (%)
≥ 99,8%	Até 1h 26min por mês	0% (Atende SLA)
≥ 99,5% e < 99,8%	De 1h 27min até 3h 38min	5%
≥ 99,0% e < 99,5%	De 3h 39min até 7h 12min	10%
≥ 98,0% e < 99,0%	De 7h 13min até 14h 24min	15%
< 98,0%	Acima de 14h 24min por mês	20%
Os percentuais de glosa incidem sobre o valor mensal do item 3 do objeto.		

Tabela 3 - Apuração e glosa

ÍNDICE DE CHAMADOS SOLUCIONADOS NO PRAZO (ICSP):

Forma de aferição: Para cada chamado técnico, a CONTRATADA deverá respeitar os prazos máximos para atendimento conforme o respectivo nível de criticidade. O prazo será contado a partir da abertura do chamado, conforme mecanismos de comunicação definidos.

Forma de auditoria: A CONTRATADA deverá disponibilizar a relação dos chamados consolidados do mês, contendo as seguintes informações:

- a) Número do chamado;
- b) Serviço (catálogo);
- c) Defeito relatado;
- d) Solução;
- e) Status (Situação);
- f) Data e hora de abertura do chamado;
- g) Data e hora do encerramento do chamado (se encerrado);
- h) Data e hora prevista de solução (não encerrado);
- i) Houve reabertura do chamado (sim/não);
- j) Criticidade;
- k) Solicitante;
- l) Atendente;
- m) Tempo decorrido (em segundos).
- n) A disponibilização dos dados deverá ser feita via e-mail ou acesso à base de dados da ferramenta de chamados da CONTRATADA.
- o) Periodicidade de medição: Mensal.
- p) Fórmula: $ICSP = (QTcp / Tca) * 100$.

ICSP = Índice de chamados solucionados no prazo.

QTcp = Quantidade de chamados solucionados no prazo.

Tca = Total de chamados solucionados.

Nível de Criticidade	Impacto ao Negócio (descrição)	Prazo Máximo de Atendimento (TMA)
1 - Crítico	Indisponibilidade total da solução	8 (oito) horas
2 - Médio	Solução funcional, porém com degradação significativa no desempenho ou falha parcial da solução	12 (doze) horas
3 - Baixo	Funcionalidade prejudicada, mas com operação possível por meio de mecanismos paliativos.	24 (vinte e quatro) horas

Nível de Criticidade	Impacto ao Negócio (descrição)	Prazo Máximo de Atendimento (TMA)
4 - Muito Baixo	Dúvidas, solicitações de configuração ou ajustes sem impacto direto na operação do ambiente.	48 (quarenta e oito) horas

Tabela 4 - Classificação dos chamados de suporte

APURAÇÃO E GLOSAS:

Faixa	Níveis alcançados	Glosa
1	ICSP $\geq$ 90%	0%
2	ICSP $\geq$ 85% e $<$ 90%	3%
3	ICSP $\geq$ 80% e $<$ 85%	7%
4	ICSP $\geq$ 75% e $<$ 80%	10%
5	ICSP $<$ 75%	20%
Os percentuais de glosa incidem sobre o valor unitário do equipamento ou software afetado.		

Tabela 5 - Apuração e glosa Índice de Chamados Solucionados no Prazo (ICSP)

3. DO DID E/OU PORTABILIDADE

3.1. A disponibilização do DID ou da portabilidade instalação e configuração dos parâmetros necessários, devidamente licenciada para o quantitativo contratado, que deverá ser disponibilizada em no máximo **5 (cinco) dias úteis** contados da emissão da Ordem de Serviço (OS).

3.2. O descumprimento do prazo supracitado implicará em glosa a ser aplicada conforme tabela a seguir:

Faixa	Níveis alcançados	Glosa
1	Disponibilização da solução $\geq$ 05 dias úteis e $<$ 10 dias úteis	3%
2	Disponibilização da solução $\geq$ 10 dias úteis e $<$ 15 dias úteis	7%
3	Disponibilização da solução $\geq$ 15 dias úteis e $<$ 25 dias úteis	10%
4	Disponibilização da solução $\geq$ 25	20%
Os percentuais de glosa incidem sobre o valor do item 2 do objeto.		

Tabela 6 - Apuração e glosa

4. DA PLATAFORMA CONTACT CENTER

4.1. A disponibilização da solução da plataforma contact center, 100% em nuvem, para instalação e configuração dos parâmetros necessários, devidamente licenciada para o quantitativo contratado, que deverá ser disponibilizada em no máximo **15 (quinze) dias úteis**

contados da emissão da Ordem de Serviço (OS).

4.2. O descumprimento do prazo supracitado implicará em glosa a ser aplicada conforme tabela a seguir:

Faixa	Níveis alcançados	Glosa
1	Disponibilização da solução >= 15 dias úteis e < 20 dias úteis	3%
2	Disponibilização da solução >= 20 dias úteis e < 25 dias úteis	7%
3	Disponibilização da solução >= 25 dias úteis e < 30 dias úteis	10%
4	Disponibilização da solução >= 40	20%

Os percentuais de glosa incidem sobre o valor do item 3 do objeto.

Tabela 7 - Apuração e glosa

ÍNDICE DE DISPONIBILIDADE MÍNIMA (ID):

Forma de aferição: Relatórios de disponibilidade do serviço externo

Forma de auditoria: A CONTRATADA deverá disponibilizar a relação dos eventos de indisponibilidade consolidados do mês, contendo as seguintes informações:

- a) Tempo Total de disponibilidade
- b) Tempo total de indisponibilidade
- c) Eventos que causaram indisponibilidade
- d) Justificativa dos eventos de indisponibilidade
- e) Lição aprendida (evitar falhas similares)
- f) Data Início da Indisponibilidade
- g) Data Fim da Indisponibilidade
- h) Periodicidade de medição: Mensal
- i) Fórmula: $IDM = (TSD - TSPI / TTS) \times 100$
- j) IDM = Índice de Disponibilidade Mínima

TSD = Tempo de Serviço Disponível TTS = Tempo Total de Serviço

TSPI = Tempo de Serviço Planejada Indisponível

APURAÇÃO E GLOSA:

Disponibilidade Mensal (%)	Indisponibilidade (Tempo)	Percentual de Glosa (%)
≥ 99,8%	Até 1h 26min por mês	0% (Atende SLA)
≥ 99,5% e < 99,8%	De 1h 27min até 3h 38min	5%
≥ 99,0% e < 99,5%	De 3h 39min até 7h 12min	10%
≥ 98,0% e < 99,0%	De 7h 13min até 14h 24min	15%

Disponibilidade Mensal (%)	Indisponibilidade (Tempo)	Percentual de Glosa (%)
< 98,0%	Acima de 14h 24min por mês	20%
Os percentuais de glosa incidem sobre o valor do item 3 do objeto.		

Tabela 8 - Apuração e glosa

ÍNDICE DE CHAMADOS SOLUCIONADOS NO PRAZO (ICSP):

Forma de aferição: Para cada chamado técnico, a CONTRATADA deverá respeitar os prazos máximos para resolução conforme o respectivo nível de criticidade. O prazo será contado a partir da abertura do chamado, conforme mecanismos de comunicação definidos.

Forma de auditoria: A CONTRATADA deverá disponibilizar a relação dos chamados consolidados do mês, contendo as seguintes informações:

- a) Número do chamado;
- b) Serviço (catálogo);
- c) Defeito relatado;
- d) Solução;
- e) Status (Situação);
- f) Data e hora de abertura do chamado;
- g) Data e hora do encerramento do chamado (se encerrado);
- h) Data e hora prevista de solução (não encerrado);
- i) Houve reabertura do chamado (sim/não);
- j) Criticidade;
- k) Solicitante;
- l) Atendente;
- m) Tempo decorrido (em segundos).
- n) A disponibilização dos dados deverá ser feita via e-mail ou acesso à base de dados da ferramenta de chamados da CONTRATADA.
- o) Periodicidade de medição: Mensal.
- p) Fórmula: $ICSP = (QTcp / Tca) * 100$.

ICSP = Índice de chamados solucionados no prazo.

QTcp = Quantidade de chamados solucionados no prazo.

Tca = Total de chamados solucionados.

Nível de Criticidade	Impacto ao Negócio (descrição)	Prazo Máximo de Atendimento (TMA)
1 - Crítico	Indisponibilidade total da solução	4 (quatro) horas

Nível de Criticidade	Impacto ao Negócio (descrição)	Prazo Máximo de Atendimento (TMA)
2 - Médio	Solução funcional, porém com degradação significativa no desempenho ou falha parcial da solução	6 (seis) horas
3 - Baixo	Funcionalidade prejudicada, mas com operação possível por meio de mecanismos paliativos.	12 (doze) horas
4 - Muito Baixo	Dúvidas, solicitações de configuração ou ajustes sem impacto direto na operação do ambiente.	24 (vinte e quatro) horas

Tabela 9 - Classificação dos chamados de suporte

APURAÇÃO E GLOSAS:

Faixa	Níveis alcançados	Glosa
1	ICSP $\geq$ 90%	0%
2	ICSP $\geq$ 85% e $<$ 90%	3%
3	ICSP $\geq$ 80% e $<$ 85%	7%
4	ICSP $\geq$ 75% e $<$ 80%	10%
5	ICSP $<$ 75%	20%
Os percentuais de glosa incidem sobre o valor unitário do equipamento ou software afetado.		

Tabela 10 - Apuração e glosa Índice de Chamados Solucionados no Prazo (ICSP)

5. DOS EQUIPAMENTOS

5.1. A CONTRATADA deverá entregar os equipamentos referentes aos itens 4 e 5 da Tabela 1 no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da emissão da Ordem de Fornecimento de Bens (OFB).

5.2. O descumprimento do prazo estabelecido implicará na aplicação de glosa, conforme tabela a seguir:

Faixa	Níveis alcançados	Glosa
1	Prazo da entrega $\leq$ 30 dias	0%
2	Prazo da entrega $>$ 30 dias e $\leq$ 45 dias	3%

Faixa	Níveis alcançados	Glosa
3	Prazo da entrega > 45 dias e <= 60 dias	7%
4	Prazo da entrega > 60 dias e <= 75 dias	10%
5	Prazo da entrega > 75 dias	20%
Os percentuais de glosa incidem sobre o valor do respectivo item do contrato		

Tabela 11 - Apuração e glosa da entregar os equipamentos.

DA SUBSTITUIÇÃO:

5.3. Caso seja constatado defeito de fabricação ou falha que comprometa o funcionamento do equipamento, a CONTRATADA deverá providenciar a substituição do item defeituoso por outro novo, de mesmas características ou superiores, no prazo máximo de 5 (cinco) dias corridos, contados a partir da notificação da CONTRATADA.

5.4. O descumprimento do prazo estabelecido implicará na aplicação de glosa, conforme tabela a seguir:

Faixa	Níveis alcançados	Glosa
1	Prazo da entrega <= 5 dias	0%
2	Prazo da entrega > 5 dias e <= 10 dias	3%
3	Prazo da entrega > 10 dias e <= 20 dias	7%
4	Prazo da entrega > 20 dias e <= 30 dias	10%
5	Prazo da entrega > 30 dias	20%
Os percentuais de glosa incidem sobre o valor do respectivo item do contrato		

Tabela 12 - Apuração e glosa da troca de equipamento.

6. DA IMPLANTAÇÃO E CONFIGURAÇÃO DO SISTEMA

6.1. A instalação e a configuração do sistema, deverá ser concluídos no prazo máximo de 15 (quinze) dias corridos, contados a partir da data de entrega da solução prevista no item 1 e 3.

6.2. O descumprimento do prazo supracitado implicará em glosa a ser aplicada conforme tabela a seguir:

Faixa	Níveis alcançados	Glosa
1	Implantação e configuração do sistema >= 15 dias corridos < 30 corridos	3%
2	Implantação e configuração do sistema >= 30 dias corridos < 45 corridos	7%
3	Implantação e configuração do sistema >= 45 dias corridos < 60 corridos	10%

4	Implantação e configuração do sistema >= 60 corridos	20%
Os percentuais de glosa incidem sobre o valor dos itens 1 e 3 do objeto.		

Tabela 13 - Apuração e glosa

7. DA INSTALAÇÃO DOS APARELHOS IP'S.

7.1. A instalação e a configuração, referentes aos itens 4 e 5, para o quantitativo solicitado, deverão ser concluídas no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da data de entrega das soluções previstas nos itens 4 e 5.

7.2. O descumprimento do prazo estabelecido implicará na aplicação de glosa, conforme tabela a seguir:

Faixa	Níveis alcançados	Glosa
1	Prazo da instalação <= 30 dias	
2	Prazo da instalação > 30 dias < 35 dias	3%
3	instalação e a configuração > 35 dias <= 45 dias	7%
4	instalação e a configuração > 45 dias <= 55 dias	10%
5	instalação e a configuração > 55 dias	20%
Os percentuais de glosa incidem sobre o valor do respectivo item do contrato.		

Tabela 14 - Apuração e glosa da instalação.