CONSELHO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO CIENTÍFICO E TECNOLÓGICO

COORDENAÇÃO DE PROJETOS E DESENHO DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - COPDS/CGETI/DASD

ANEXO I - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO

1. OBJETIVO

1.1. Estabelecer os níveis mínimos de qualidade, desempenho e disponibilidade para a prestação de serviços de suporte técnico à solução de armazenamento, bem como os indicadores, métricas, formas de aferição e penalidades aplicáveis em caso de descumprimento.

2. CLASSIFICAÇÃO DE DEMANDAS DE SUPORTE

2.1. As demandas de suporte técnico deverão ser classificadas como:
2.1.1. Incidentes: eventos que causem interrupção ou degradação do serviço;
2.1.2. Requisições de serviço: solicitações de usuários ou da CONTRATANTE, incluindo dúvidas operacionais, ajustes, configurações e manutenções programadas.
2.2. Para fins de priorização e atendimento, os chamados serão classificados conforme os níveis de severidade, independentemente de sua natureza.

Severidade	Tipo de demanda	Descrição
Crítica (S1)	Incidente	Indisponibilidade total do storage ou impacto severo em sistemas críticos
Alta (S2)	Incidente	Degradação significativa de desempenho ou perda de redundância
Média (S3)	Incidente	Falha parcial sem impacto imediato aos serviços
Baixa (S4)	Requisição de serviço	Solicitações de serviço, incluindo dúvidas operacionais, ajustes, configurações e manutenções programadas

2.3. Prazos máximos de atendimento:

Severidade	Tempo para início do atendimento	Tempo para solução
S1 – Crítica	até 30 minutos	até 1 hora
S2 – Alta	até 1 hora	até 4 horas
S3 – Média	até 4 horas	até 1 dia útil
S4 – Baixa	até 1 dia útil	conforme agendamento

2.4. O tempo para solução também engloba o tempo para início do atendimento.

2.5. O tempo para solução compreende o período máximo admissível até o restabelecimento do serviço e interrupção do impacto para o negócio, o que pode ser alcançado por redundância nativa do equipamento (*failover*) ou solução alternativa (*workaround*). A substituição física definitiva de eventual peça defeituosa observará o prazo próprio estipulado no item 2.6.
2.6. Para incidentes de severidade crítica (S1), o atendimento deverá ocorrer de forma contínua até o restabelecimento dos serviços.
2.7. Para incidentes de severidade crítica (S1) ou alta (S2) que exijam substituição física de componentes e resultem em indisponibilidade ou degradação severa de desempenho, a entrega e instalação da peça deverá ocorrer no prazo máximo de 4 (quatro) horas, contadas a partir do registro do incidente (seja por abertura manual de chamado ou por acionamento automático via mecanismo de Call Home). Nos demais casos S1/S2 (onde a redundância manteve o ambiente estável e sem impacto aos usuários), o prazo máximo será o do próximo dia útil (NBD - Next Business Day), considerando o horário de Brasília-DF.
2.8. As peças substituídas deverão ser novas, originais e homologadas pelo fabricante.
2.9. A solução deverá garantir disponibilidade mínima anual de 99,9999%, considerando arquitetura redundante e operação contínua.
2.10. Os níveis de serviço deverão ser monitorados continuamente, sendo obrigatória a disponibilização de indicadores (KPIs) e relatórios que permitam aferição objetiva do cumprimento contratual.
2.11. O não atendimento aos níveis mínimos de serviço deverá ensejar aplicação de penalidades contratuais, conforme legislação vigente.
2.12. Em caso de uma mesma ocorrência técnica impactar simultaneamente mais de um indicador de nível de serviço, não haverá cumulatividade de penalidades pelo mesmo fato gerador, aplicando-se apenas a sanção de maior valor ou de maior gravidade.

3. GESTÃO DE CHAMADOS E RELATÓRIOS

3.1. Todos os incidentes e solicitações de suporte técnico deverão ser registrados em sistema de chamados, permitindo o acompanhamento integral do atendimento.
3.2. Cada chamado deverá possuir identificação única e conter, no mínimo:
3.2.1. data e hora de abertura;
3.2.2. descrição detalhada do incidente ou solicitação;
3.2.3. classificação por nível de severidade;
3.2.4. atualização do status do atendimento, informando as ações em andamento e a estimativa de conclusão. Para incidentes de severidade Crítica (S1) e Alta (S2), essa atualização deverá ocorrer, no máximo, a cada 2 (duas) horas.
3.2.5. registro de ações executadas;
3.2.6. data e hora de encerramento.
3.3. O chamado somente poderá ser considerado encerrado após validação da solução aplicada pelo responsável técnico do CNPq.
3.4. A contratada deverá disponibilizar relatórios periódicos de atendimento, com periodicidade mínima mensal, contendo informações consolidadas sobre os serviços prestados.
3.5. Os relatórios deverão incluir, no mínimo:
3.5.1. quantidade de chamados registrados no período;
3.5.2. classificação por nível de severidade;
3.5.3. tempo médio de atendimento e resolução;
3.5.4. indicadores de desempenho, utilização e saúde dos equipamentos;
3.5.5. descrição dos principais incidentes e soluções adotadas.
3.6. Os relatórios servirão como instrumento de acompanhamento dos níveis de serviço e de avaliação da qualidade do suporte prestado.

4. NÍVEIS DE SERVIÇO (SLA)

4.1. As penalidades apuradas mensalmente poderão ser:
I – descontadas de valores eventualmente devidos à CONTRATADA;

II – cobradas administrativamente, mediante emissão de Guia de Recolhimento da União (GRU);

III – compensadas com a garantia contratual, nos termos da legislação vigente.

4.2. A ausência de pagamentos mensais não impede a aplicação das penalidades, devendo a CONTRATANTE adotar os mecanismos legais cabíveis para sua efetiva cobrança.

IAE - INDICADOR DE ATRASO DE ENTREGA	
TÓPICO	**DESCRIÇÃO**
FINALIDADE	Medir o desempenho da CONTRATADA quanto ao cumprimento dos prazos estabelecidos para entrega do item 1 do objeto do Termo de Referência, permitindo avaliar atrasos e aplicar penalidades proporcionais.
META A CUMPRIR	IAE ≤ 0
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Termo de Recebimento Provisório e Termo de Recebimento Definitivo, bem como registros formais da Ordem de Serviço e documentos de aceite emitidos pela CONTRATANTE.
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	Verificação do prazo efetivamente executado pela CONTRATADA em relação ao prazo estabelecido nos requisitos temporais do Termo de Referência, considerando a data de início da Ordem de Serviço e a data de aceite definitivo.
PERIODICIDADE	Apuração única, por ocasião da entrega do item do objeto.
FORMA DE CÁLCULO	IAE = (TEX - TEST)/TEST Onde: IAE = Indicador de Atraso de Entrega. TEX = Tempo de execução efetivo, contado da data de início da Ordem de Serviço até a data de aceite definitivo pela CONTRATANTE. TEST = Tempo estimado para entrega, conforme estabelecido no Termo de Referência.
INÍCIO DA VIGÊNCIA	A partir da emissão da Ordem de Serviço que autorizar o início da execução do objeto.
FAIXAS DE AJUSTE NO PAGAMENTO E SANÇÕES	0 < IAE ≤ 0,05 = glosa de 1% sobre o valor do item 1 do contrato; 0,05 < IAE ≤ 1,00 = glosa de 3% sobre o valor do item 1 do contrato; 1,00 < IAE ≤ 1,50 = glosa de 5% sobre o valor do item 1 do contrato; 1,50 < IAE ≤ 2,00 = glosa de 7% sobre o valor do item 1 do contrato; 2,00 < IAE ≤ 2,50 = glosa de 10% sobre o valor do item 1 do contrato; Acima de 2,51 = o serviço será considerado INEXECUTADO, com aplicação de multa compensatória de 30% sobre o valor da contratação.
OBSERVAÇÃO	1. A data de início será aquela constante na Ordem de Serviço. 2. A data de entrega será aquela do aceite definitivo emitido pela CONTRATANTE. 3. Caso a entrega seja rejeitada, o prazo continuará a correr até a efetiva correção e aceite. 4. Os prazos serão contabilizados em dias corridos, salvo disposição expressa em contrário. 5. Não serão considerados, para fins de apuração, atrasos decorrentes de fatos imputáveis exclusivamente à CONTRATANTE ou de caso fortuito ou força maior, devidamente comprovados.

ICP - INDICADOR DE CHAMADOS ATENDIDOS DENTRO DO PRAZO	
TÓPICO	**DESCRIÇÃO**
FINALIDADE	Assegurar o cumprimento dos níveis de serviço (SLA) estabelecidos para atendimento e solução de chamados técnicos, considerando a criticidade dos incidentes por meio de ponderação por severidade.
META A CUMPRIR	ICP ≥ 95%
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Sistema de gestão de chamados da CONTRATADA, validado pela CONTRATANTE, com registros auditáveis contendo data/hora de abertura, início e encerramento, bem como classificação por severidade.
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	Apuração mensal com base nos relatórios consolidados de chamados, com validação pela equipe técnica da CONTRATANTE.
PERIODICIDADE	Mensal.
FORMA DE CÁLCULO	ICP = (Σ (QAP × Peso)) / (Σ (QTA × Peso)) × 100 Onde: QAP = Quantidade de chamados atendidos dentro do prazo. QTA = Quantidade total de chamados. Peso conforme severidade: • S1 = 5 • S2 = 3 • S3 = 2 • S4 = 1
INÍCIO DA VIGÊNCIA	Do primeiro ao último dia do mês de referência da prestação do serviço, iniciando-se após a entrada em operação da solução e aceite definitivo.
FAIXAS DE AJUSTE NO PAGAMENTO E SANÇÕES	≥ 95% = sem penalidade; 90% a < 95% = multa de 0,5% sobre o valor mensal estimado do item 2 do contrato. 85% a < 90% = multa de 1,0% sobre o valor mensal estimado do item 2 do contrato. 80% a < 85% = multa de 2,0% sobre o valor mensal estimado do item 2 do contrato. 70% a < 80% = multa de 3,5% sobre o valor mensal estimado do item 2 do contrato. < 70% = multa de 5,0% sobre o valor mensal estimado do item 2 do contrato, sem prejuízo da apuração de INEXECUÇÃO contratual.
OBSERVAÇÃO	1. O valor mensal estimado será obtido pela divisão do valor total do contrato pelo prazo de vigência. 2. O descumprimento de chamados S1 poderá ensejar penalidade específica adicional, independentemente do resultado do ICP. 3. As penalidades poderão ser aplicadas cumulativamente com outras sanções contratuais, respeitados os limites estabelecidos.

ITR - INDICADOR DE TEMPO DE RESPOSTA	
TÓPICO	**DESCRIÇÃO**

FINALIDADE	Assegurar o cumprimento dos prazos de início de atendimento dos chamados técnicos, conforme SLA definido.
META A CUMPRIR	ITR ≥ 95%
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Sistema de chamados com registro de data/hora de abertura e início do atendimento.
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	Apuração mensal com base nos registros de tempo de resposta.
PERIODICIDADE	Mensal.
FORMA DE CÁLCULO	ITR = (QAR / QTA) x 100 Onde: QAR = Quantidade de chamados com início dentro do prazo. QTA = Quantidade total de chamados.
INÍCIO DA VIGÊNCIA	Do primeiro ao último dia do mês de referência da prestação do serviço.
FAIXAS DE AJUSTE NO PAGAMENTO E SANÇÕES	≥ 95% = sem penalidade. ≥ 85% e < 95% = multa de 0,3% sobre o valor mensal estimado do item 2 do contrato. < 85% = multa de 1,0% sobre o valor mensal estimado do item 2 do contrato.
OBSERVAÇÃO	1. Não substitui o indicador de solução (ICP).

IRR - INDICADOR DE REINCIDÊNCIA DE INCIDENTES	
TÓPICO	**DESCRIÇÃO**
FINALIDADE	Avaliar a efetividade das soluções aplicadas, medindo a recorrência de incidentes similares.
META A CUMPRIR	IRR ≤ 10%
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Sistema de chamados, com análise de causa raiz e identificação de reincidência por categoria/incidente.
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	Apuração mensal com análise qualitativa dos chamados.
PERIODICIDADE	Mensal
FORMA DE CÁLCULO	IRR = (QIR / QTA) × 100 Onde: QIR = Quantidade de chamados reincidentes. QTA = Quantidade total de chamados.
INÍCIO DA VIGÊNCIA	Do primeiro ao último dia do mês de referência da prestação do serviço.
FAIXAS DE AJUSTE NO PAGAMENTO E SANÇÕES	≤ 10% = sem penalidade. > 10% e ≤ 20% = multa de 0,5% sobre o valor mensal estimado do item 2 do contrato. > 20% = multa de 1,5% sobre o valor mensal estimado do item 2 do contrato.

IRR - INDICADOR DE REINCIDÊNCIA DE INCIDENTES	
TÓPICO	**DESCRIÇÃO**
OBSERVAÇÕES	1. Considera-se reincidência o período de até 30 dias. 2. Depende de correta categorização dos chamados. 3. A reincidência se dará a partir de 3 meses e poderá ensejar a apuração de INEXECUÇÃO contratual.

IQR - INDICADOR DE QUALIDADE DOS RELATÓRIOS	
TÓPICO	**DESCRIÇÃO**
FINALIDADE	Garantir a qualidade, integridade e tempestividade dos relatórios de prestação de serviços.
META A CUMPRIR	IQR = 100%
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Verificação dos relatórios entregues frente aos requisitos contratuais.
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	Avaliação mensal dos relatórios apresentados pela CONTRATADA.
PERIODICIDADE	Mensal
FORMA DE CÁLCULO	IQR = (QRC / QRE) × 100 Onde: QRC = Quantidade de relatórios conformes. QRE = Quantidade de relatórios exigidos.
INÍCIO DA VIGÊNCIA	A partir da primeira obrigação de entrega de relatório mensal .
FAIXAS DE AJUSTE NO PAGAMENTO E SANÇÕES	100% = sem penalidade. < 100% = multa de 0,2% sobre o valor mensal estimado do item 2 do contrato por ocorrência.
OBSERVAÇÕES	1. Considera ausência, atraso ou inconsistência relevante. 2. Pode ensejar rejeição formal do relatório.

IDAS - INDICADOR DE DISPONIBILIDADE DO SERVIÇO	
TÓPICO	**DESCRIÇÃO**
FINALIDADE	Medir a disponibilidade efetiva da solução de armazenamento (storage), assegurando a continuidade operacional dos sistemas críticos da CONTRATANTE, independentemente da eficiência no tratamento dos chamados.
META A CUMPRIR	IDAS ≥ 99,9999%
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Ferramentas de monitoramento da CONTRATANTE e/ou da CONTRATADA, com registros auditáveis de indisponibilidade, logs de eventos, alertas automáticos e relatórios de uptime.
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	Apuração mensal da disponibilidade da solução, com validação pela equipe técnica da CONTRATANTE, considerando eventos de indisponibilidade total ou parcial que impactem os serviços.

IDAS - INDICADOR DE DISPONIBILIDADE DO SERVIÇO	
TÓPICO	**DESCRIÇÃO**
PERIODICIDADE	Mensal
FORMA DE CÁLCULO	IDAS = (TTM - TI) / TTM x 100 Onde: TTM = Tempo Total do Mês (em minutos) TI = Tempo de Indisponibilidade (em minutos)
INÍCIO DA VIGÊNCIA	Do primeiro ao último dia do mês de referência da prestação do serviço, a partir da entrada em operação da solução e aceite definitivo.
FAIXAS DE AJUSTE NO PAGAMENTO E SANÇÕES	≥ 99,9999% = sem penalidade. ≥ 99,99% e < 99,9999% = multa de 5% sobre o valor mensal estimado do item 2 do contrato. ≥ 99,9% e < 99,99% = multa de 7% sobre o valor mensal estimado do item 2 do contrato. < 99,9% = multa de 10% sobre o valor mensal estimado do item 2 do contrato, sem prejuízo da apuração de INEXECUÇÃO contratual.
OBSERVAÇÕES	1. Considera-se indisponibilidade qualquer interrupção total ou degradação severa que impeça o funcionamento normal dos serviços suportados pela solução de armazenamento. 2. Serão desconsiderados, para fins de apuração, períodos de indisponibilidade decorrentes de manutenções programadas previamente aprovadas pela CONTRATANTE, desde que realizadas fora do horário crítico e com comunicação prévia mínima de 48 horas. 3. Não serão considerados eventos decorrentes de caso fortuito, força maior ou falhas comprovadamente externas à solução contratada. 4. Eventos de indisponibilidade decorrentes de falha de redundância, ainda que sem interrupção total, poderão ser considerados, a critério da CONTRATANTE, como degradação relevante para fins de cálculo. 5. A apuração deste indicador é independente dos indicadores de chamados (ICP, ITR, IRR), podendo ensejar penalidades cumulativas, por se tratar de dimensão distinta de avaliação (resultado final do serviço).