

Anexo II – Níveis Mínimos de Serviço

1. Número de Dias com indisponibilidade da solução.

Item	Descrição
Finalidade	Apurar a quantidade dias, dentro do período previsto para o ambiente de produção ativo, em que a solução esteve indisponível ou com qualidade degradada (a critério da Susep), por 15(quinze) minutos ou mais.
Meta a cumprir	0 (zero)
Instrumento de medição	Verificação diária pela equipe de fiscalização. Relato de usuários enviados por e-mail (semanaenef@susep.gov.br)
Forma de acompanhamento	Registro mantido pela equipe de fiscalização.
Periodicidade	Diária
Mecanismo de cálculo (%)	Seja NDI = Número de dias em que a solução esteve indisponível ou com qualidade degradada (a critério da Susep), por quinze minutos ou mais.
Início da Vigência	A partir do início do período previsto para ativação do ambiente de produção.
Faixas no ajuste no pagamento	Seja GNDI = Glosa NDI

Se $NDI \leq 2$, então $GNDI = 0\%$

Se $NDI > 2$ então $GNDI = NDI * 1\%$

Sanções

Se $NDI > 15$, configura-se inexecução parcial do contrato.

2. Número requisitos pendentes de implementação.

Item	Descrição
Finalidade	Certificar que a contratada implementará todos os requisitos previstos no Anexo I na solução disponibilizada em ambiente de produção. Esse indicador medirá, para o período previsto para ativação do ambiente de produção, a quantidade de requisitos-dias, conforme detalhado a seguir
Meta a cumprir	0 (zero)
Instrumento de medição	Verificação diária pela equipe de fiscalização.
Forma de acompanhamento	Registro mantido pela equipe de fiscalização.
Periodicidade	Diária
Mecanismo de cálculo (%)	Seja NRN = Número de dias em que um requisito previsto para a solução seguir não implementado.
Início da Vigência	A partir do início do período previsto para ativação do ambiente de produção.
Faixas no ajuste no pagamento	Seja GNRN = Glosa NRN

Se $NRN \leq 2$, então $GNRN = 0\%$

Se $NRN > 2$ então $GNRN = NRN * 1\%$

- Será calculado um GNRN para cada requisito identificado como não implementado pela equipe de fiscalização.

Sanções

Se $NRN > 5$, configura-se inexecução parcial do contrato.