Processo SEI nº 00261.001336/2026-66

ANEXO III - INDICADORES DE NÍVEIS DE SERVIÇOS

1. 1. **Disposições Gerais**

1.1 Os serviços contratados terão sua qualidade aferida por meio de critérios objetivos e mensuráveis. Para mensurar esses fatores, serão utilizados indicadores relacionados com a natureza e característica dos serviços contratados.

1.2 A CONTRATADA deverá atender aos níveis de serviço e desempenho aqui detalhados, atentando-se também aos demais critérios e definições do Termo de Referência da contratação.

1.3 Os indicadores de níveis de serviço serão medidos e avaliados mensalmente, tendo como referência o atendimento a chamados de serviço dos diversos tipos e demais indicadores previstos neste anexo.

1.4 Durante os primeiros 90 (noventa) dias contados da primeira Ordem de Serviço, todos os indicadores serão apurados. Será aplicado 70% do ajuste de NMS calculado no período, equivalente a uma redução de 30% do ajuste, sem isenção total. A regra não alcança sanções nem reparação de danos.

1.5 Este anexo detalhará os indicadores mínimos de desempenho contratuais e suas fórmulas de cálculo.

1.6 **Critérios de Aceitação:** Os serviços serão considerados aceitos quando os indicadores de Níveis Mínimos de Serviço (NMS) previstos neste Anexo forem atingidos nas metas estabelecidas. O não atendimento das metas dos indicadores e das infrações da tabela de Termos de Serviços (TRS) gerará ajuste no faturamento mensal, conforme as faixas definidas no item 3.10, sem prejuízo da aplicação de sanções administrativas quando cabível.

2. Tipos de chamados de serviços e prazos de atendimento.

2.1 **Disposições Gerais**

2.1.1 Durante a vigência das ordens de serviço, solicitações serão encaminhadas à CONTRATADA via chamados de serviço, por meio de ferramenta de ITSM da CONTRATANTE (ou outra ferramenta ITSM que venha a ser adotada pela CONTRATANTE), com tipos, categorização e prazos de atendimento específicos.

2.1.2 Os chamados podem ser organizados em diferentes tarefas de forma a permitir a organização das atividades e conter o detalhamento de cada uma delas.

SCN Quadra 6, Edifício Venâncio – Shopping ID, Bloco C, 8°, 9° e 10° andares - Bairro Asa Norte
Brasília-DF, CEP 70297-400

2.1.3 Solicitações também podem ser recebidas por outros meios, como e-mail ou chat, nos casos em que a atividade não requer o uso de chamados, como participação em reuniões ou salas de crise.

2.1.4 Na ausência de um chamado de serviço relacionado a uma demanda, é responsabilidade da CONTRATADA realizar o registro apropriado na ferramenta de ITSM da CONTRATANTE, quando aplicável.

2.1.5 Os chamados podem referir-se aos processos ITIL, como Incidentes, Requisições, Mudanças e Problemas, conforme definições presentes no presente Anexo.

2.1.6 Os chamados poderão ser compostos por uma ou mais tarefas, com detalhamentos, responsáveis e prazos específicos.

2.1.7 Para medir a qualidade do serviço, o CONTRATANTE utilizará uma ferramenta informatizada específica de sua propriedade, alinhada às melhores práticas do framework ITIL.

2.1.8 A medição dos serviços apurará o afastamento dos indicadores de Níveis de Serviço em relação às metas estabelecidas no presente Anexo.

2.1.9 Os chamados devem ter seus campos preenchidos de forma clara para entender o ocorrido e as ações realizadas para seu atendimento, não sendo aceitas informações genéricas.

2.1.10 A CONTRATADA não poderá suspender o prazo de atendimento na ferramenta de ITSM para atender a outros chamados, em nenhuma hipótese, salvo em situações excepcionais, mediante autorização prévia e expressa da Equipe de Fiscalização do Contrato.

2.1.11 As informações dos chamados de serviço serão importadas para a Base de Conhecimento do CONTRATANTE, sendo responsabilidade da CONTRATADA preencher adequadamente as informações pertinentes ou complementar o preenchimento desta base quando necessário.

2.1.12 A responsabilidade pelo atendimento aos chamados será da CONTRATADA.

2.1.12.1 A CONTRATANTE, contudo, poderá, a seu critério, assumir a responsabilidade pelo tratamento de chamados, situação em que os chamados serão associados a servidores da ANPD na ferramenta e excluídos do universo amostral de apuração dos resultados da CONTRATADA.

2.1.13 O detalhamento aqui apresentado reflete a maturidade atual dos processos de TIC do órgão, podendo ser atualizado a critério do CONTRATANTE, conforme necessidades específicas e amadurecimento de seus processos.

2.1.14 Os chamados terão prazos para serem recepcionados pelo time responsável por seu tratamento e para a conclusão de seus atendimentos.

SCN Quadra 6, Edifício Venâncio – Shopping ID, Bloco C, 8°, 9° e 10° andares - Bairro Asa Norte
Brasília-DF, CEP 70297-400

2.1.15 Independentemente do escalamento entre os diferentes níveis de atendimento sob responsabilidade da CONTRATADA, o chamado deve atender globalmente os tempos máximos estabelecidos para incidentes e requisições de serviço.

2.1.16 No caso de descumprimentos em relação aos prazos associados aos chamados de serviço, a CONTRATADA terá o prazo de até 5 (cinco) dias úteis após a violação para apresentar as justificativas, tendo a CONTRATANTE até a reunião de acompanhamento, tratada no item 6.2.18 do presente Termo de Referência, para avaliar as referidas justificativas.

2.1.17 O catálogo de serviços no Anexo I – Catálogo de Serviços Técnicos de TIC lista os tipos de chamados padronizados atualmente previstos, sendo um documento dinâmico sujeito a atualizações conforme necessidade e evolução do ambiente.

2.1.18 O atendimento às ordens de serviço que são objeto desta contratação deverá levar em consideração, como referência inicial, o atendimento aos requisitos. É resultado esperado desta contratação a redução do volume bruto de chamados de suporte, especialmente no tocante aos incidentes na infraestrutura de TI, a partir da melhoria da gestão e do aprimoramento dos métodos proativos.

2.2 Critérios de priorização dos chamados

2.2.1 Os incidentes, requisições e problemas serão classificados de acordo com os critérios estabelecidos pelo CONTRATANTE, considerando-se: impacto, urgência e prioridade.

2.2.2 Os critérios definidos nas tabela do item 3.5 são balizadores para a categorização dos chamados na Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI (ITSM).

2.2.3 O Catálogo de Serviços de TIC, ANEXO I do presente Termo de Referência da Contratação, vincula cada atendimento presente no catálogo com um determinado grau de impacto.

2.2.4 Os sistemas e recursos de TI a serem suportados pela CONTRATADA estão previstos no anexo “Anexo VI - parque tecnológico da ANPD", do Estudo Técnico Preliminar da Contratação, e terão os requisitos de urgência/criticidade para cada sistema ou recurso definidos com base nos critérios estabelecidos no presente Anexo.

2.2.5 As classificações de "impacto" e "urgência" poderão ser revistas, assim como poderão ser incluídos novos itens no catálogo de serviços ou na relação de sistemas e recursos de TI, de acordo com a necessidade da CONTRATANTE.

2.2.6 Sempre que a requisição de serviço puder ser agendada para data posterior, ela deverá ter o "impacto" e a "urgência" definidos como "baixos", e deverá ser definida na Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI (ITSM) uma data para sua execução.

2.2.7 A fim de criar um limitador do esforço máximo necessário para o cumprimento dos níveis mínimos de serviços, as requisições classificadas como de prioridades "1" e "2" somadas não poderão exceder a 70% (setenta por cento) das solicitações de incidentes e requisições do período mensal.

SCN Quadra 6, Edifício Venâncio – Shopping ID, Bloco C, 8°, 9° e 10° andares - Bairro Asa Norte
Brasília-DF, CEP 70297-400

2.2.8 Caso os chamados classificados com prioridades "1" e "2" excedam o limite máximo de 70% das solicitações de incidentes e requisições em um determinado mês, não será observado pela CONTRATANTE o acordo de nível de serviço correspondente no que exceder o limite (em ambos os casos será observado o acordado para as prioridades "3 e 4").

2.3 **Impacto**

2.3.1 O impacto reflete o efeito de uma requisição ou incidente sobre o negócio de TI do CONTRATANTE. A classificação dos incidentes, requisições e problemas quanto ao impacto será determinada pela abrangência do incidente e a quantidade de pessoas afetadas:

IMPACTO	FATOS DETERMINANTES
ALTO	Incidentes que causem impacto negativo generalizado, e que prejudiquem a imagem institucional do CONTRATANTE; Qualquer incidente relativo à indisponibilidade ou mau funcionamento generalizado de sistemas ou recursos críticos ou essenciais; Qualquer incidente cujo não atendimento comprometa os serviços de TI prestados à população; Incidentes que impeçam ou inviabilizem os trabalhos de uma área ou unidade da organização;
MÉDIO	• A falha impossibilita o trabalho diário de um ou mais usuários (ex. problema em um equipamento ou sistema específico, falha no funcionamento do acesso à rede em uma sala ou setor, indisponibilidade da estação de trabalho do usuário, problema em serviço essencial para o usuário);
	• O equipamento ou serviço fornecido está operacional, mas apresenta algumas funções principais, ou partes delas, com erros, provocando assim uma queda na qualidade do trabalho normal.
BAIXO	• A falha afeta o trabalho diário de um ou mais usuários; • O equipamento ou serviço de uso coletivo encontra-se operando de modo normal, mas algumas funções secundárias apresentam falhas ou lentidão; • Trata-se de requisição de serviço cujo não atendimento imediato não impeça o trabalho principal do usuário; • A requisição pode ser atendida em algum horário posterior sem que haja prejuízo do desempenho das atividades do usuário.

SCN Quadra 6, Edifício Venâncio – Shopping ID, Bloco C, 8°, 9° e 10° andares - Bairro Asa Norte
Brasília-DF, CEP 70297-400

2.4 **Urgência**

2.4.1 A urgência é determinada pela necessidade da instituição de que os serviços sejam restabelecidos dentro de um determinado prazo. Serviços e recursos de TI distintos têm requisitos de urgência distintos, dependendo da sua relevância para a missão institucional. A urgência também é determinada pelo aumento da gravidade do incidente, caso não haja atendimento em curto prazo.

URGÊNCIA	FATOS DETERMINANTES
ALTO	O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido imediatamente; O dano ou o impacto causado pela falha aumenta significativamente com o tempo; O sistema ou recurso é crítico ou essencial;
MÉDIO	• O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido o mais rápido possível. Definido para usuários comuns.
BAIXO	• O equipamento ou o serviço deve ser restabelecido assim que possível; • Por necessidade do cliente, não há possibilidade de intervenção imediata; • O serviço pode ser agendado para uma data específica, a posteriori.

2.5 **Prioridade**

2.5.1 A prioridade estabelece a relação de ordem de atendimento dos chamados, nos quais as requisições e incidentes devem ser resolvidos e atendidos. Ela definirá o prazo para início de atendimento e é um importante balizador do esforço a ser empreendido no atendimento.

2.5.2 A partir das classificações de impacto e urgência, e do cruzamento destas informações, é determinada a prioridade de cada requisição e incidente, de acordo com a tabela abaixo:

IMPACTO	URGÊNCIA		
	BAIXA	**MÉDIA**	**ALTA**
ALTO	3	2	1
MÉDIO	3	2	2
BAIXO	4	3	3

2.6 **Definição de Usuários Vips**

2.6.1 A condição funcional do usuário poderá determinar comunicação, acompanhamento e escalonamento diferenciados, sem alterar automaticamente a classificação de impacto, urgência ou prioridade.

2.6.2 As solicitações serão registradas na ferramenta de ITSM sob gestão da CONTRATANTE, diretamente pelo usuário ou por pessoa por ele indicada.

2.6.3 A prioridade será definida exclusivamente pelo impacto e pela urgência da demanda. Funções críticas poderão ser associadas a processos institucionais controlados, sem lista nominal pública e sem prioridade automática por cargo.

2.7 **Tipos de chamados**

2.7.1 **Chamados do tipo Requisição**

2.7.1.1 Um chamado de requisição de serviço é uma solicitação formal realizada por um usuário para obter algo previamente autorizado ou previsto no catálogo de serviços da CONTRATANTE. Diferente do incidente, ela não está associada a uma falha ou interrupção, mas sim a uma necessidade rotineira e programada, como fornecimento de acessos, equipamentos ou informações.

2.7.1.2 O gerenciamento de requisições visa fornecer uma experiência eficiente, padronizada e previsível ao usuário, permitindo que demandas recorrentes sejam atendidas com agilidade e, quando possível, de forma automatizada.

2.7.1.3 Entre os exemplos mais frequentes de requisições estão: solicitação de criação de contas de usuário, instalação de softwares homologados, alteração de senhas, pedidos de acesso a pastas ou sistemas e fornecimento de equipamentos como notebooks ou monitores.

2.7.1.4 Os prazos de recepção e de atendimento das requisições serão contabilizados em horas úteis, a partir do seu registro na ferramenta de ITSM da CONTRATANTE. Isto é, os prazos apenas serão contabilizados dentro da janela padrão da Categoria de Serviço responsável pelo seu atendimento.

2.7.2 **Chamados do tipo Incidente**

2.7.2.1 Um chamado do tipo incidente é definido, conforme as boas práticas do ITIL v4, como qualquer evento que resulte em uma interrupção não planejada ou redução significativa na qualidade de um serviço de TI. Isso inclui desde falhas completas até degradações de desempenho que impactem a experiência do usuário ou o funcionamento normal das operações.

SCN Quadra 6, Edifício Venâncio – Shopping ID, Bloco C, 8°, 9° e 10° andares - Bairro Asa Norte
Brasília-DF, CEP 70297-400

2.7.2.2 Os chamados de incidentes serão registrados por usuários dos serviços de TIC ou automaticamente por ferramentas específicas do ambiente da CONTRATANTE.

2.7.2.3 Eventos detectados sem chamados de incidentes associados devem ser registrados manualmente pela CONTRATADA para tratamento pelas equipes responsáveis.

2.7.2.4 Causas da não abertura de incidentes para alarmes ou eventos devem ser investigadas, ajustando-se as ferramentas de monitoramento para viabilizar aberturas automáticas.

2.7.2.5 O objetivo principal do gerenciamento de incidentes é restaurar a operação normal do serviço o mais rapidamente possível, minimizando o impacto sobre o negócio. A prioridade de tratamento de um incidente é determinada com base em dois critérios principais: impacto e urgência. É importante destacar que o foco aqui não é descobrir a causa-raiz da falha, mas sim restabelecer o serviço.

2.7.2.6 Exemplos comuns de incidentes incluem sistemas indisponíveis, falhas de rede, erros de autenticação, problemas com impressão, lentidão em aplicações corporativas, ou falhas no envio e recebimento de e-mails. Esses chamados devem ser registrados detalhadamente na ferramenta de ITSM, com atualização constante sobre o andamento da resolução, garantindo comunicação efetiva com o usuário afetado.

2.7.2.7 A contabilização do prazo de encerramento dos incidentes poderá se dar em horas corridas ou horas úteis. Esta definição se baseará em critérios definidos pela CONTRATANTE, como por exemplo a prioridade e o impacto do incidente, e esta informação constará nos chamados.

2.7.3 **Chamados escalados de Incidentes para Problemas**

2.7.3.1 Um incidente é definido como uma interrupção não planejada ou uma redução na qualidade de um serviço de TI. Já o problema refere-se à existência de um erro cuja causa é desconhecida ou à recorrência de um incidente previamente conhecido. Quando a causa de um ou mais incidentes não é identificada, ela será classificada como Problema.

2.7.3.2 O principal objetivo do gerenciamento de problemas é resolver as causas dos incidentes de forma definitiva, minimizando a probabilidade de sua ocorrência novamente. Além disso, busca-se implementar soluções temporárias (*workarounds*) até que a causa raiz seja corrigida permanentemente.

2.7.3.3 Caso a razão de um incidente não seja conhecida, ou nos casos de recorrência de incidentes similares que impactem diversos usuários, ou quando a abrangência do incidente exceder a necessidade individual do solicitante, deverá ser acionada a Categoria de Serviços

de Qualidade, Governança e Melhoria Contínua da Infraestrutura de TIC. Além disso, a Categoria de Supervisão de Nível 3 devem ser envolvidas para realizar a análise do problema que originou o(s) incidente(s) e investigar sua causa raiz.

2.7.3.4 Um chamado classificado inicialmente como Incidente só poderá ser escalado para Problema após a validação do CONTRATANTE da apresentação de uma proposta de solução, incluindo a avaliação de impacto e o cronograma de execução fornecidos pela CONTRATADA.

2.7.3.5 Durante a análise de um problema, é possível que haja uma reclassificação da prioridade do incidente originalmente reportado. Caso um problema esteja relacionado a diversos incidentes ainda abertos, os chamados poderão ser encerrados de forma agrupada, uma vez que o problema tenha sido resolvido. Nesse caso, o nível de serviço deverá ser monitorado e cumprido em relação ao encerramento do problema.

2.7.4 **Requisições de Mudanças**

2.7.4.1 As mudanças no ambiente computacional serão formalizadas por meio de Requisições de Mudanças (RDMs) a serem submetidas pelas áreas de TI da CONTRATANTE, acompanhadas e pelo supervisor responsável da contratada e aprovadas (finalizadas) formalmente pela área competente do CONTRATANTE, e devem estar em conformidade com as práticas da biblioteca ITIL 4 ou versão superior.

2.7.4.2 As requisições de Mudanças devem ser implementadas com níveis adequados de segurança, eficiência e efetividade. Considerando que as tarefas que compõem as RDMs serão passíveis de previsão e planejamento ajustado à capacidade da CONTRATADA, bem como as janelas de manutenções do CONTRATANTE, as atividades ou tickets que compõem os planos terão sempre NMS (Níveis Mínimos de Serviços) de máxima severidade ou máximo impacto.

2.7.4.3 As mudanças devem ser executadas nos horários definidos e autorizados pela CONTRATANTE (janelas de mudança), e previamente acordadas com as áreas solicitantes ou de negócio (área fim) e com a CONTRATADA, pois podem envolver intermitências e indisponibilidades no ambiente de TIC. Vale ressaltar que, durante o período registrado das mudanças, não devem ser contabilizados os tempos para apuração de disponibilidade nos serviços ou ativos registrados.

2.7.4.4 Quando o CONTRATANTE demandar a execução de Requisição de Mudança, a CONTRATADA deverá apresentar uma proposta de execução destas atividades com a avaliação de impacto, criação de cronograma, monitoramento e controle do processo de mudança.

2.7.4.5 O tempo máximo para solução das requisições de mudanças será definido pelo CONTRATANTE, cabendo à CONTRATADA propô-lo, inicialmente, onde incidirão glosas conforme as definidas na tabela de Termo de Serviço (TRS).

2.7.4.6 Não fazem parte do escopo das Requisições de Mudanças a execução de tarefas corriqueiras ou repetitivas pelas áreas especializadas, que não dependam de um planejamento prévio.

2.7.4.7 As RDMs Planejadas têm por objetivo o atendimento de eventuais demandas/necessidades da CONTRATANTE, que podem ser caracterizadas por melhoria no ambiente, manutenção dos procedimentos de trabalho da CONTRATANTE, evolução e/ou implantação de Itens de Configuração que constituem um serviço de infraestrutura de TI.

2.7.4.8 Vale ressaltar ainda que as RDMs envolvem as diversas áreas e atividades de infraestrutura de TIC, incluindo: instalação de novas versões de sistemas (deploy), trocas de componentes e recursos de hardware, alterações de Domain Names (DNSs), atualizações de certificados, backup e restore de banco de dados (dumps), mudança volumosa de locais de desktops, atualizações nas Aplicações (Ex.: SEI), organização de ambiente do Data Center, readequação de recursos de virtualização, implantação de certificado para aplicações, criação de ambiente para atender a uma aplicação ou unidade, apoio na troca de equipamentos de switches e firewalls, upgrade e migração de SGBDs (Sistemas Gerenciadores de Banco de Dados), criação de repositório de arquivos, implementação do catálogo de softwares e rotinas da atualização de softwares, migração de caixas de e-mail, entre outros.

2.7.4.9 Ao final da execução das Requisições de Mudanças pela CONTRATADA, esta deverá realizar a atualização no Configuration Management Data Base (CMDB) \ Banco de dados do Gerenciamento de Configuração, dos Itens de Configuração (ICs) modificados ou incluídos, bem como atualizar a relação entre os ICs, caso a mudança venha a afetá-los. A não atualização do CMDB pela CONTRATADA implicará em falta e ensejará a aplicação das penalidades previstas.

2.7.4.10 A CONTRATADA deverá realizar verificação da qualidade dos serviços gerados antes de sua entrega, cabendo ao CONTRATANTE também realizar a verificação da qualidade com vistas ao aceite dos produtos.

2.7.4.11 Mesmo uma demanda de serviço já fechada poderá ser objeto de auditoria pelo CONTRATANTE ou a seu comando e, no caso de observadas incorreções, será aberta nova demanda de serviço, para ajustes nos produtos e serviços entregues. Esses registros serão realizados em relatório de auditoria a ser anexado à nova demanda de serviço.

2.7.4.12 A CONTRATADA, para toda demanda de serviço recebida, deverá gerar os artefatos encomendados de acordo com os respectivos cronogramas, entregando produtos dentro dos padrões de qualidade e de compatibilidade técnica, conforme as metodologias, procedimentos, métodos e padrões do CONTRATANTE ou por ele indicados.

2.7.4.13 Em hipótese alguma a CONTRATADA poderá justificar o não atendimento satisfatório dos níveis de serviços mínimos dos demais serviços por estar executando atividades no âmbito de qualquer Requisição de Mudança.

2.7.4.14 A CONTRATADA deverá propor, mensalmente, melhorias no ambiente da CONTRATANTE por meio do Relatório de Execução de Requisições de Mudanças, ou sempre que julgar necessário, com o objetivo de fomentar a adoção das melhores tecnologias disponíveis no mercado.

2.7.4.15 Sempre que considerar necessária a execução planejada de uma atividade, a CONTRATADA poderá sugerir e apresentar um plano de ação para sua realização no período mensal subsequente, o qual estará sujeito à aprovação prévia do CONTRATANTE. Caso o plano seja aprovado, caberá ao CONTRATANTE formalizar a autorização mediante a criação de uma demanda de serviço.

2.7.4.16 Na hipótese de o plano não ser aprovado, a CONTRATADA deverá realizar os ajustes solicitados até que ele atenda aos critérios estabelecidos pelo CONTRATANTE e obtenha sua aprovação. O plano de execução deverá conter o detalhamento das tarefas a serem realizadas, a designação dos responsáveis por cada atividade, bem como as respectivas datas previstas de início e término.

2.7.4.17 Durante a execução mensal, todas as atividades relacionadas às Requisições de Mudança deverão ser devidamente registradas na ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI (ITSM), garantindo rastreabilidade, controle e transparência no processo.

2.7.4.18 **Tipos de Mudanças - As RDMs são divididas em três tipos, compreendidas da seguinte forma:**

2.7.1.4.1 Mudança Planejada:

2.7.1.4.1.1 Qualquer mudança nos Serviços de TIC e outros Itens de Configuração, que não se enquadre como uma mudança do tipo padrão ou emergencial.

2.7.1.4.1.2 A RDM do tipo **Planejada** deve incluir todos os requisitos necessários para sua execução e ser discutida e aprovada pelas áreas responsáveis pela **Infraestrutura de TI** da CONTRATANTE que serão impactadas pela mudança.

SCN Quadra 6, Edifício Venâncio – Shopping ID, Bloco C, 8°, 9° e 10° andares - Bairro Asa Norte
Brasília-DF, CEP 70297-400

2.7.1.4.1.3 A execução da RDM deverá ocorrer exclusivamente fora do horário de expediente (após às 20h ou aos finais de semana), conforme as **janelas de manutenção** previamente estabelecidas pelo CONTRATANTE. **2.7.1.4.2 Mudança Emergencial:**

2.7.1.4.2.1 Toda mudança que for registrada visando sua execução fora dos dias e horas do Calendário de Mudança Planejada, sendo que as RDMs podem ser registradas posterior ou em paralelo a execução da Mudança.

2.7.1.4.2.2 A RDM emergencial se enquadra nas seguintes situações: uma mudança for necessária para a resolução de indisponibilidade nos Serviços de TIC ou em um ou mais Itens de Configuração (ICs), devendo ser executada imediatamente ou o quanto antes, dentro ou fora do horário de expediente;

2.7.1.4.2.3 São exemplos de situações que demandam RDMs Emergenciais: quando a execução da mudança estiver relacionada à possibilidade de perdas financeiras significativas para a CONTRATANTE; quando a necessidade de implementar a mudança envolver grandes danos ou impactos negativos à imagem da CONTRATANTE; ou quando a mudança for necessária para corrigir erros em funcionalidades de Serviços de TIC e outros Itens de Configuração que estejam prejudicando a prestação de serviços públicos.

2.7.1.4.3 Mudança Padrão:

2.7.1.4.3.1 Uma mudança padrão tem como objetivo simplificar o processo de análise, aprovação e execução das requisições, caracterizando-se como uma mudança pré-aprovada e de baixo risco. Esse tipo de mudança visa otimizar o tempo e os recursos, permitindo sua execução de maneira ágil e sem a necessidade de avaliações complexas a cada solicitação.

2.7.1.4.3.2 Para que uma mudança seja classificada como "padrão", ela deve atender aos seguintes requisitos: primeiramente, deve ter sido executada pelo menos uma vez como "Planejada", passando por uma revisão pós-implementação, sendo considerada realizada com sucesso e sem ressalvas. Além disso, os horários de execução da mudança são pré-estabelecidos pelo CONTRATANTE, podendo ocorrer tanto dentro quanto fora do horário de expediente, conforme as necessidades do negócio.

2.7.1.4.3.3 As atividades relacionadas à mudança-padrão devem ser idênticas às realizadas anteriormente, com tempos de execução semelhantes. Ademais, é necessário que exista um modelo de mudança previamente definida, aprovada e configurada na ferramenta de ITSM. Mudanças consideradas de baixo risco, simples e rotineiras, que são frequentemente executadas, poderão ser classificadas como padrão, desde que sejam apresentadas e aprovadas pelas áreas responsáveis de Infraestrutura de TIC e do Negócio impactadas.

2.8 Prazos de Atendimento

2.8.1 O tempo de início de tratamento do chamado (TIT) é o tempo transcorrido desde o registro do chamado na ferramenta de requisição de serviço e gerenciamento de TI (ITSM) por um usuário, por uma ferramenta automatizada ou pela própria CONTRATADA, até a sua atribuição no próprio sistema à área responsável, com início imediato da contagem do tempo de atendimento do incidente ou requisição,

independentemente de o atendimento ser realizado de forma presencial ou de forma remota.

2.8.2 No caso da requisição do serviço ou incidente ser feita por chamada telefônica ou por e-mail, o TIT é o intervalo entre o início do atendimento pelo atendente e a consequente geração do número do chamado até a efetiva designação de um colaborador para o atendimento dos incidentes e requisições (que poderá ser o próprio atendente, no caso de resolução do problema em primeiro nível).

2.8.3 O registro do "TIT" é, portanto, de responsabilidade exclusiva do atendimento remoto na Central de Serviços. No caso do atendimento via telefone ou por e-mail, deverão ser desconsideradas as estatísticas das chamadas inconclusas ou que não obtiverem êxito em transmitir completamente as informações relativas ao problema.

2.8.4 O Tempo Máximo para Solução do Incidente (TMSI) é o tempo máximo para a resolução de um incidente, contado do momento da atribuição do chamado pela Central de Serviço a uma determinada categoria de serviço até o encerramento no sistema de ITSM.

2.8.5 O Tempo Máximo para Solução da Requisição (TMSR) é o tempo máximo para a resolução de uma requisição, contado do momento da atribuição do chamado pela Central de Serviço a uma determinada categoria de serviço até o encerramento no sistema de ITSM.

2.8.6 A contagem em horas corridas, inclusive 24x7, aplica-se ao monitoramento e aos incidentes críticos de prioridade 1. Nos demais incidentes e requisições, o tempo transcorrido fora da janela da categoria não integra o TIT, o TMSI ou o TMSR, salvo janela de mudança previamente aprovada.

2.8.7 O Tempo Máximo para Solução da Requisição de Mudança Planejada (TMSRMP) é o tempo acordado no cronograma proposto pelo CONTRATANTE e aceito pela CONTRATADA. O controle dessas requisições será realizado por meio dos Termos de Serviços.

2.8.8 Os prazos máximos para início do tratamento e de solução dos incidentes ou requisições, de acordo com o nível de prioridade de atendimento, estão descritos na tabela abaixo, desde que a solução da requisição ou tratamento do incidente dependa exclusivamente da CONTRATADA.

Tabela de Tempo Máximo por Prioridade de Atendimento				
	TEMPO DE INÍCIO DE TRATAMENTO DO CHAMADO (TIT)	**INCIDENTES**	**REQUISIÇÕES**	**REQUISIÇÕES PLANEJADAS**
PRIORIDADE		**TEMPO MÁXIMO PARA SOLUÇÃO DO INCIDENTE (TMSI)**	**TEMPO MÁXIMO PARA SOLUÇÃO DA REQUISIÇÃO (TMSR)**	**TEMPO MÁXIMO PARA SOLUÇÃO DA REQUISIÇÃO DE MUDANÇA PLANEJADA (TMSRMP)**
1 - Muito Alta	Em até 15 min	Em até 1h	Em até 2h	

2 - Alta	Em até 15 min	Em até 2h	Em até 4h	De acordo com o Cronograma proposto pelo CONTRATANTE e aceito pela CONTRATADA.
3 - Média	Em até 15 min	Em até 4h	Em até 8h	
4 - Baixa	Em até 15 min	Em até 8h	Em até 16h	
5 - Programada	Em até 15 min	Em até 24h úteis	Em até 48h úteis	Conforme cronograma objetivo aprovado na RDM/OS antes do início.

2.9 **Qualidade dos produtos e Serviços**

2.9.1 Com o objetivo de assegurar o padrão de qualidade exigido pelo CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá:

2.9.1.1 Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, com observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação, bem como observar conduta adequada na utilização dos materiais, equipamentos e ferramentas;

2.9.1.2 Fiscalizar regularmente os seus recursos técnicos designados para a prestação dos serviços verificando as condições em que as atividades estão sendo realizadas;

2.9.1.3 Refazer todos os serviços que, a juízo do representante do CONTRATANTE, de forma fundamentada, não forem considerados satisfatórios, sem que caiba qualquer acréscimo no custo contratado, independentemente das penalidades previstas;

2.9.1.4 Efetuar adequação das instalações e procedimentos realizados quanto à eficiência, eficácia, ocorrência de reincidência, segurança, conformidade com as boas práticas e normas aplicáveis.

2.9.1.3 Adequar a redação de documentos e relatórios quanto à clareza, objetividade, detalhamento técnico e conformidade com as boas práticas e normas aplicáveis.

2.9.1.4 Executar fielmente o objeto contratado de acordo com as normas legais, em conformidade com a proposta apresentada e com as orientações do CONTRATANTE, observando sempre os critérios de qualidade.

2.9.2 A CONTRATADA deverá criar mecanismos para realizar enquetes ou pesquisas de satisfação, através do portal de autoatendimento web, ou ainda por correio eletrônico ou por programação do sistema telefônico. As respostas deverão ser enviadas à base de dados da ferramenta de requisição de serviço e gerenciamento de TI (ITSM).

2.9.3 A CONTRATADA deverá armazenar todos os resultados das pesquisas de satisfação para a geração de relatórios e dashboards.

2.9.4 Os relatórios de pesquisa de satisfação serão utilizados como insumo para medição do Índice de

Satisfação do Atendimento ao Usuário, entre os valores 1 (totalmente insatisfeito) até 5 (totalmente satisfeito).

2.9.5 As pesquisas deverão ser realizadas de forma compulsória, podendo ou não utilizar algum mecanismo de amostragem, e o CONTRATANTE poderá também definir junto à CONTRATADA a realização de pesquisas em momentos específicos.

2.10 **Base de conhecimento**

2.10.1 O registro, uso, manutenção e reuso de conhecimento deve ser prática comum da CONTRATADA.

2.10.2 Todos os incidentes devem ser relacionados a um conhecimento, o qual pode ser um Incidente anterior, um artigo de conhecimento da ferramenta de gerenciamento de serviços de TIC (ITSM), um link web para uma página de documentação criada especificamente para esse fim ou outro meio estipulado pela CONTRATANTE.

2.10.3 Caso o conhecimento ainda não exista, a CONTRATADA terá uma tarefa de incidente associada com prazo de 3 (três) dias úteis para criar o conhecimento e associá-lo ao Incidente.

2.10.4 Os Incidentes semelhantes devem ser associados ao mesmo conhecimento.

3. Indicadores de Níveis de Serviços

3.1 Para permitir que a gestão contratual esteja alinhada com a gestão da qualidade dos serviços prestados, foram estabelecidos Indicadores de Níveis de Serviços (INS) para a medição da execução dos serviços contratados.

3.2 Assim, os resultados serão medidos com base em indicadores vinculados a fórmulas de cálculo específicas, apurados temporalmente e continuamente monitorados, objetivando o cumprimento das metas estabelecidas.

3.3 Esse conceito vincula-se ao novo modelo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação na Administração Pública Federal, no qual os serviços serão remunerados considerando parâmetros de qualidade e entrega efetiva de resultados.

3.4 Os atendimentos aos usuários de TI estão definidos em um Catálogo de Serviços, que deverá ser incremental (identificado e preenchido constantemente). Ou seja, além do apresentado no Anexo I do presente Termo de Referência, os novos serviços identificados pela CONTRATADA deverão ser implementados e entregues à CONTRATANTE.

3.5 No Catálogo de Serviços estão relacionadas as categorias de serviços que os usuários de Tecnologia da Informação podem receber atendimento.

3.6 A prestação dos serviços leva ainda em consideração a resposta aos incidentes de TI, sejam eles reportados por usuários ou instaurados automaticamente por meio de ferramentas de monitoramento.

3.7 Os dados necessários ao cálculo dos indicadores serão extraídos de ferramentas sob gestão ou controle efetivo da ANPD. Dados de telefonia produzidos em infraestrutura da CONTRATADA deverão ser integrados à trilha da CONTRATANTE, com acesso administrativo, auditoria e

exportação; não será admitida aferição baseada exclusivamente em relatório produzido pela CONTRATADA.

3.7.1 Como instrumentos de medição serão utilizados os sistemas: de atendimento aos chamados (GLPI ou outra ferramenta ITSM adotada pela CONTRATANTE), de gerência técnica de call center e de monitoramento de redes, servidores e serviços (Zabbix ou similar).

3.8 Para os serviços contratados, serão apurados os seguintes indicadores:

3.8.1 **Indicador de Satisfação do Usuário (INS1):**

Indicador de Satisfação do Usuário (INS1)	
Tópico	**Descrição**
Finalidade:	Aferir o grau de satisfação dos usuários sobre o serviço prestado.
Meta a cumprir:	Média maior ou igual a 4 pontos.
Instrumento de medição:	Ferramenta de ITSM.
Forma de acompanhamento:	O acompanhamento será realizado por meio de relatório mensal extraído da ferramenta de ITSM.
Periodicidade:	Será aferida mensalmente.
Mecanismo de Cálculo (métrica):	ISU = soma das notas válidas / quantidade de avaliações válidas recebidas no mês. Chamados sem resposta não reduzem a média; o relatório apresentará também a taxa de resposta para controle de representatividade.
Início de Vigência:	A partir do início da efetiva prestação de serviços.
Faixas de ajuste no pagamento:	Conforme indicação da tabela do item 3.10 do presente Anexo.
Sanções:	O resultado deste indicador produz ajuste no pagamento. Sanção administrativa somente poderá decorrer de conduta distinta, tipificada e apurada em processo próprio, sem dupla incidência automática pelo mesmo fato.

Observações:	A escala de avaliação para cada chamado será de 1 (totalmente insatisfeito) até 5 (totalmente satisfeito). Chamados com avaliação de 1 (totalmente insatisfeito) serão penalizados conforme Termo de Serviço. Escala: ( ) totalmente satisfeito (Nota 5); ( ) satisfeito (Nota 4); ( ) nem satisfeito nem insatisfeito (Nota 3); ( ) insatisfeito (Nota 2); ( ) totalmente insatisfeito (Nota 1). Serão utilizados dias corridos na medição.

3.8.2 **Indicador de Tempo de Início de Tratamento de Incidentes e Requisições no Prazo - TIT (INS2):**

Indicador de Tempo de Início de Tratamento de Incidentes e Requisições no Prazo - TIT (INS2)	
Tópico	**Descrição**
Finalidade:	Apurar o atendimento do Tempo de Início de Tratamento do Chamado - TIT definido na tabela do item 2.8.8 do presente Anexo.
Meta a cumprir:	Maior ou igual a 98,0%.
Instrumento de medição:	Ferramenta de ITSM.
Forma de acompanhamento:	O acompanhamento será realizado por meio de relatório mensal extraído da ferramenta de ITSM.
Periodicidade:	Será aferida mensalmente.
Mecanismo de Cálculo (métrica):	Quantidade de chamados cujo Tempo de Início do Tratamento do chamado (TIT) é igual ou inferior aos tempos indicados na tabela de Tempo de Início e Tempo Máximo por Prioridade de Atendimento (tabela do item 2.8.8 do presente Anexo), divididas pelo número total de chamados, vezes cem.
Início de Vigência:	A partir do início da efetiva prestação de serviços.
Faixas de ajuste no pagamento:	Conforme indicação da tabela do item 3.10 do presente Anexo.
Sanções:	O resultado deste indicador produz ajuste no pagamento. Sanção administrativa somente poderá decorrer de conduta distinta, tipificada e apurada em processo próprio, sem dupla incidência automática pelo mesmo fato.

SCN Quadra 6, Edifício Venâncio – Shopping ID, Bloco C, 8°, 9° e 10° andares - Bairro Asa Norte
Brasília-DF, CEP 70297-400

Observações:	Serão utilizados dias corridos na medição.

3.8.3 Indicador de Tempo Máximo para Solução de Incidentes no Prazo (INS3):

Indicador de Tempo Máximo para Solução de Incidentes no Prazo (INS3)	
Tópico	**Descrição**
Finalidade:	Apurar o atendimento dos chamados no Tempo Máximo para Solução de Incidentes no Prazo - TMSI definido na tabela do item 2.8.8 do presente Anexo.
Meta a cumprir:	Maior ou igual a 90% para cada nível de prioridade.
Instrumento de medição:	Ferramenta de ITSM.
Forma de acompanhamento:	O acompanhamento será realizado por meio de relatório mensal extraído da ferramenta de ITSM.
Periodicidade:	Será aferida mensalmente.
Mecanismo de Cálculo (métrica):	Quantidade de chamados cujo Tempo Máximo de Solução do Incidente (TMSI) é igual ou inferior aos tempos indicados na Tabela de Tempo Máximo por Prioridade de Atendimento (tabela do item 2.8.8 do presente Anexo), dividida pelo número total de incidentes, vezes cem.
Início de Vigência:	A partir do início da efetiva prestação de serviços.
Faixas de ajuste no pagamento:	Conforme indicação da tabela do item 3.10 do presente Anexo.
Sanções:	O resultado deste indicador produz ajuste no pagamento. Sanção administrativa somente poderá decorrer de conduta distinta, tipificada e apurada em processo próprio, sem dupla incidência automática pelo mesmo fato.
Observações:	O indicador será aferido por prioridade 1 a 5. Serão excluídos períodos de responsabilidade comprovada da CONTRATANTE ou de terceiro, pausas formalmente autorizadas e eventos de força maior devidamente registrados.

3.8.4 Indicador de Tempo Máximo para Solução de Requisições no Prazo (INS4):

Indicador de Tempo Máximo para Solução de Requisições no Prazo (INS4)	
Tópico	**Descrição**
Finalidade:	Apurar o atendimento dos chamados no Tempo Máximo para Solução de Requisições no Prazo - TMSR definido na tabela do item 2.8.8 do presente Anexo.
Meta a cumprir:	Maior ou igual a 90% para cada nível de prioridade.

Instrumento de medição:	Ferramenta de ITSM.
Forma de acompanhamento:	O acompanhamento será realizado por meio de relatório mensal extraído da ferramenta de ITSM.
Periodicidade:	Será aferida mensalmente.
Mecanismo de Cálculo (métrica):	Quantidade de chamados cujo Tempo Máximo de Solução da Requisição (TMSR) é igual ou inferior aos tempos indicados na Tabela de Tempo Máximo por Prioridade de Atendimento (tabela do item 2.8.8 do presente Anexo), dividida pelo número total de requisições, vezes cem.
Início de Vigência:	A partir do início da efetiva prestação de serviços.
Faixas de ajuste no pagamento:	Conforme indicação da tabela do item 3.10 do presente Anexo.
Sanções:	O resultado deste indicador produz ajuste no pagamento. Sanção administrativa somente poderá decorrer de conduta distinta, tipificada e apurada em processo próprio, sem dupla incidência automática pelo mesmo fato.
Observações:	O indicador será aferido por prioridade 1 a 5. Requisições planejadas serão comparadas com o cronograma objetivo aprovado antes do início.

3.8.5 **Indicador de chamados solucionados pela Categoria de Serviço de Atendimento ao Usuário - N1 (INS5):**

Indicador de chamados solucionados pela Categoria de Serviço de Atendimento ao Usuário - N1 (INS5)	
Tópico	**Descrição**
Finalidade:	Apurar a efetividade da Categoria de Serviço de Atendimento ao Usuário – N1 na solução dos chamados registrados na Central de Atendimento, encaminhando aos demais níveis apenas os chamados que realmente demandem escalonamento.
Meta a cumprir:	Maior ou igual a 50%.
Instrumento de medição:	Ferramenta de ITSM.
Forma de acompanhamento:	O acompanhamento será realizado por meio de relatório mensal extraído da ferramenta de ITSM.
Periodicidade:	Será aferida mensalmente.
Mecanismo de Cálculo (métrica):	Total de chamados solucionados (requisições) pela Categoria de Serviço de Atendimento ao Usuário - N1 /dividido pelo Total de chamados registrados (requisições) pela Categoria de Serviço de Atendimento ao Usuário - N1, vezes cem.
Início de Vigência:	A partir do início da efetiva prestação de serviços.

Faixas de ajuste no pagamento:	Conforme indicação da tabela do item 3.10 do presente Anexo.
Sanções:	O resultado deste indicador produz ajuste no pagamento. Sanção administrativa somente poderá decorrer de conduta distinta, tipificada e apurada em processo próprio, sem dupla incidência automática pelo mesmo fato.
Observações:	Serão utilizadas no cálculo apenas as requisições registradas na Central de Serviços - Categoria de Serviço de Atendimento ao Usuário - N1. Serão utilizados dias corridos na medição.

3.8.6 **Indicador de Eficácia no Tratamento de Chamados (INS6):**

Indicador de Eficácia no Tratamento de Chamados (INS6)	
Tópico	**Descrição**
Finalidade:	Apurar o percentual de demandas que são reabertas em até 7 dias após a sua conclusão.
Meta a cumprir:	Maior ou igual a 98%.
Instrumento de medição:	Ferramenta de ITSM.
Forma de acompanhamento:	O acompanhamento será realizado por meio de relatório mensal extraído da ferramenta de ITSM.
Periodicidade:	Será aferida mensalmente.
Mecanismo de Cálculo (métrica):	((Total de chamados concluídos - Total de chamados reabertos em até 7 dias após a conclusão) / (Total de chamados concluídos)) x 100.
Início de Vigência:	A partir do início da efetiva prestação de serviços.
Faixas de ajuste no pagamento:	Conforme indicação da tabela do item 3.10 do presente Anexo.
Sanções:	O resultado deste indicador produz ajuste no pagamento. Sanção administrativa somente poderá decorrer de conduta distinta, tipificada e apurada em processo próprio, sem dupla incidência automática pelo mesmo fato.
Observações:	Consideram-se concluídos os chamados que foram atendidos e encerrados na ferramenta de ITSM com a sua respectiva solução. Serão utilizados dias corridos na medição.

3.8.7 **Indicador de Ligações Atendidas (INS7):**

Indicador de Ligações Atendidas (INS7)	
Tópico	**Descrição**

Finalidade:	Apurar a disponibilidade da Central de Atendimento para atender as ligações encaminhadas via rede telefônica.
Meta a cumprir:	Maior ou igual a 99%.
Instrumento de medição:	URA – Unidade de Resposta Audível.
Forma de acompanhamento:	O acompanhamento será realizado por meio de relatório mensal extraído da URA – Unidade de Resposta Audível.
Periodicidade:	Será aferida mensalmente.
Mecanismo de Cálculo (métrica):	Ligações atendidas na Central de Atendimento, dividido pelo total de ligações encaminhadas pela rede telefônica, vezes cem.
Início de Vigência:	A partir do início da efetiva prestação de serviços.
Faixas de ajuste no pagamento:	Conforme indicação da tabela do item 3.10 do presente Anexo.
Sanções:	O resultado deste indicador produz ajuste no pagamento. Sanção administrativa somente poderá decorrer de conduta distinta, tipificada e apurada em processo próprio, sem dupla incidência automática pelo mesmo fato.
Observações:	Serão utilizados dias corridos na medição.
	Para a apuração, serão consideradas as janelas de atendimento previstas no item 3.5 – Estrutura e Organização dos Serviços, do presente Termo de Referência.

3.8.8 **Indicador de tempo médio na fila de espera (INS8):**

Indicador de tempo médio na fila de espera (INS8)	
Tópico	**Descrição**
Finalidade:	Apurar o tempo de espera médio para atendimento por telefone.
Meta a cumprir:	Menor ou igual a 30 segundos.
Instrumento de medição:	URA - Unidade de Resposta Audível.
Forma de acompanhamento:	O acompanhamento será realizado por meio de relatório mensal extraído da URA - Unidade de Resposta Audível.
Periodicidade:	Será aferida mensalmente.
Mecanismo de Cálculo (métrica):	Somatório dos tempos de espera das chamadas telefônicas dividido pelo Total de chamadas telefônicas.
Início de Vigência:	A partir do início da efetiva prestação de serviços.
Faixas de ajuste no pagamento:	Conforme indicação da tabela do item 3.10 do presente Anexo.

SCN Quadra 6, Edifício Venâncio – Shopping ID, Bloco C, 8°, 9° e 10° andares - Bairro Asa Norte
Brasília-DF, CEP 70297-400

Sanções:	O resultado deste indicador produz ajuste no pagamento. Sanção administrativa somente poderá decorrer de conduta distinta, tipificada e apurada em processo próprio, sem dupla incidência automática pelo mesmo fato.
Observações:	Serão utilizados dias corridos na medição. Para a apuração, serão consideradas as janelas de atendimento previstas no item 3.5 – Estrutura e Organização dos Serviços, do presente Termo de Referência.

3.8.9 **Indicador de chamadas telefônicas atendidas em até 20 segundos (INS9):**

Indicador de chamadas telefônicas atendidas em até 20 segundos (INS9)	
Tópico	**Descrição**
Finalidade:	Apurar a porcentagem de atendimentos que acontecem em até 20 segundos.
Meta a cumprir:	Maior ou igual a 80%.
Instrumento de medição:	URA - Unidade de Resposta Audível.
Forma de acompanhamento:	O acompanhamento será realizado por meio de relatório mensal extraído da URA - Unidade de Resposta Audível.
Periodicidade:	Será aferida mensalmente.
Mecanismo de Cálculo (métrica):	Ligações atendidas na Central de Atendimento em até 20 (vinte) segundos, dividido pelo total de ligações encaminhadas pela rede telefônica, vezes cem.
Início de Vigência:	A partir do início da efetiva prestação de serviços.
Faixas de ajuste no pagamento:	Conforme indicação da tabela do item 3.10 do presente Anexo.
Sanções:	O resultado deste indicador produz ajuste no pagamento. Sanção administrativa somente poderá decorrer de conduta distinta, tipificada e apurada em processo próprio, sem dupla incidência automática pelo mesmo fato.
Observações:	Serão utilizados dias corridos na medição. Para a apuração, serão consideradas as janelas de atendimento previstas no item 3.5 – Estrutura e Organização dos Serviços, do presente Termo de Referência.

3.8.10 **Indicador de Disponibilidade da Sustentação de Sistemas e Recursos Críticos (INS10):**

Indicador de Disponibilidade da Sustentação de Sistemas e Recursos Críticos (INS10)

SCN Quadra 6, Edifício Venâncio – Shopping ID, Bloco C, 8°, 9° e 10° andares - Bairro Asa Norte
Brasília-DF, CEP 70297-400

Tópico	Descrição
Finalidade:	Apurar o percentual do tempo em que os serviços e recursos relacionados como críticos estiveram disponíveis no mês.
Meta a cumprir:	Maior ou igual a 99,9%.
Instrumento de medição:	Ferramenta de Monitoramento de ativos de TIC.
Forma de acompanhamento:	O acompanhamento será realizado por meio de relatório mensal extraído da ferramenta de Monitoramento de ativos de TIC.
Periodicidade:	Será aferida mensalmente.
Mecanismo de Cálculo (métrica):	Tempo de disponibilidade de todos os serviços e recursos relacionados como críticos, dividido pelo tempo total de operação de todos os serviços e recursos relacionados como críticos, vezes cem.
Início de Vigência:	A partir do início da efetiva prestação de serviços.
Faixas de ajuste no pagamento:	Conforme indicação da tabela do item 3.10 do presente Anexo.
Sanções:	O resultado deste indicador produz ajuste no pagamento. Sanção administrativa somente poderá decorrer de conduta distinta, tipificada e apurada em processo próprio, sem dupla incidência automática pelo mesmo fato.
Observações:	Serão utilizados dias corridos na medição.

3.8.11 **Indicador de Disponibilidade da Sustentação de Sistemas e Recursos Essencial (INS11):**

Indicador de Disponibilidade da Sustentação de Sistemas e Recursos Essencial (INS11)	
Tópico	**Descrição**
Finalidade:	Apurar o percentual do tempo em que os serviços e recursos relacionados como essenciais estiveram disponíveis no mês.
Meta a cumprir:	Maior ou igual a 99,70%.
Instrumento de medição:	Ferramenta de Monitoramento de ativos de TIC.
Forma de acompanhamento:	O acompanhamento será realizado por meio de relatório mensal extraído da ferramenta de Monitoramento de ativos de TIC.
Periodicidade:	Será aferida mensalmente.
Mecanismo de Cálculo (métrica):	Tempo de disponibilidade de todos os serviços e recursos relacionados como essenciais, dividido pelo tempo total de operação de todos os serviços e recursos relacionados como essenciais, vezes cem.
Início de Vigência:	A partir do início da efetiva prestação de serviços.
Faixas de ajuste no pagamento:	Conforme indicação da tabela do item 3.10 do presente Anexo.

Sanções:	O resultado deste indicador produz ajuste no pagamento. Sanção administrativa somente poderá decorrer de conduta distinta, tipificada e apurada em processo próprio, sem dupla incidência automática pelo mesmo fato.
Observações:	Serão utilizados dias corridos na medição.

3.8.12 **Indicador de vinculação da resolução de requisições de serviço à base de conhecimento (INS12):**

Indicador de vinculação da resolução de requisições de serviço à base de conhecimento (INS12)	
Tópico	**Descrição**
Finalidade:	Aferir a cobertura dos padrões de atendimento registrados na base de conhecimento.
Meta a cumprir:	Maior ou igual a 99,50%.
Instrumento de medição:	Ferramenta de ITSM.
Forma de acompanhamento:	O acompanhamento será realizado por meio de relatório mensal extraído da ferramenta de ITSM.
Periodicidade:	Será aferida mensalmente
Mecanismo de Cálculo (métrica):	Total de requisições com resolução vinculada à base de conhecimento / Total de requisições resolvidas x 100.
Início de Vigência:	A partir do início da efetiva prestação de serviços.
Faixas de ajuste no pagamento:	Conforme indicação da tabela do item 3.10 do presente Anexo.
Sanções:	O resultado deste indicador produz ajuste no pagamento. Sanção administrativa somente poderá decorrer de conduta distinta, tipificada e apurada em processo próprio, sem dupla incidência automática pelo mesmo fato.
Observações:	Serão utilizados dias corridos na medição. Serão contabilizados chamados do tipo requisição e incidente.

3.8.13 **Indicador do Plano de Capacitação por categoria de serviço (INS13):**

Indicador do Plano de Capacitação por categoria de serviço (INS13)	
Tópico	**Descrição**
Finalidade:	Promover a capacitação da equipe utilizada na prestação dos serviços nas áreas de interesse da contratação.
Meta a cumprir:	No mínimo 8 cursos ou treinamentos.

SCN Quadra 6, Edifício Venâncio – Shopping ID, Bloco C, 8°, 9° e 10° andares - Bairro Asa Norte
Brasília-DF, CEP 70297-400

Instrumento de medição:	Relatório gerenciais dos serviços com os respectivos comprovantes dos cursos e treinamentos.
Forma de acompanhamento:	Acompanhamento dos relatórios gerenciais dos serviços.
Periodicidade:	Será aferido a cada 12 meses.
Mecanismo de Cálculo (métrica):	A Contratada deverá realizar, no mínimo, 8 certificações ou treinamentos oficiais por ano e registrar esta informação mensalmente, de forma acumulativa, nos relatórios gerenciais de serviço, conforme item 4.2.4. do presente Termo de Referência.
Início de Vigência:	A partir do início da efetiva prestação de serviços.
Faixas de ajuste no pagamento:	Conforme indicação da tabela do item 3.10 do presente Anexo.
Sanções:	O resultado deste indicador produz ajuste no pagamento. Sanção administrativa somente poderá decorrer de conduta distinta, tipificada e apurada em processo próprio, sem dupla incidência automática pelo mesmo fato.
Observações:	Serão utilizados dias corridos na medição.

3.8.14 **Indicador de implantação contínua de processos automatizados (INS14):**

Indicador de implantação contínua de processos automatizados (INS14)	
Tópico	**Descrição**
Finalidade:	Apurar a automação dos processos identificados como passíveis de automação que ainda não tenham sido automatizados durante o período de 12 meses.
Meta a cumprir:	Automatização de 50% dos processos identificados como passíveis de automação que ainda não tenham sido automatizados.
Instrumento de medição:	Relatório gerenciais dos serviços.
Forma de acompanhamento:	O acompanhamento dos relatórios gerenciais dos serviços.
Periodicidade:	Será aferido a cada 12 meses.
Mecanismo de Cálculo (métrica):	A contratada deverá, a cada doze meses, automatizar ao menos 50% dos processos identificados como passíveis de automação que ainda não tenham sido automatizados.
Início de Vigência:	A partir da definição do escopo de processos identificados como passíveis de automação definidas pela CONTRATANTE.
Faixas de ajuste no pagamento:	Conforme indicação da tabela do item 3.10 do presente Anexo.

Sanções:	O resultado deste indicador produz ajuste no pagamento. Sanção administrativa somente poderá decorrer de conduta distinta, tipificada e apurada em processo próprio, sem dupla incidência automática pelo mesmo fato.
Observações:	Serão utilizados dias corridos na medição.

3.8.15 **Indicador de redução contínua das vulnerabilidades de segurança (INS15):**

Indicador de redução contínua das vulnerabilidades de segurança (INS15)	
Tópico	**Descrição**
Finalidade:	Apurar a efetividade na correção de vulnerabilidades de segurança identificadas por meio das ferramentas do CONTRATANTE.
Meta a cumprir:	Redução de 70% da quantidade de vulnerabilidades de segurança identificadas por meio das ferramentas do CONTRATANTE.
Instrumento de medição:	Ferramentas de segurança utilizadas pela CONTRATANTE.
Forma de acompanhamento:	O acompanhamento dos relatórios das ferramentas de segurança utilizadas pela CONTRATANTE e dos relatórios gerenciais dos serviços.
Periodicidade:	Será aferido a cada 12 meses.
Mecanismo de Cálculo (métrica):	A contratada deverá, a cada doze meses, reduzir ao menos em 70% a quantidade de vulnerabilidades de segurança identificadas por meio das ferramentas do CONTRATANTE.
Início de Vigência:	A partir da definição do escopo de vulnerabilidades definidas pela CONTRATANTE.
Faixas de ajuste no pagamento:	Conforme indicação da tabela do item 3.10 do presente Anexo.
Sanções:	O resultado deste indicador produz ajuste no pagamento. Sanção administrativa somente poderá decorrer de conduta distinta, tipificada e apurada em processo próprio, sem dupla incidência automática pelo mesmo fato.
Observações:	Serão utilizados dias corridos na medição.

3.9 Para aferição da qualidade dos serviços executados, serão mensurados mensalmente - e monitorados continuamente - os indicadores de prestação de serviços de TI vinculados a cada OS, utilizando-se as respectivas fórmulas de cálculo, e segundo as metas (Níveis Mínimos de Serviços - NMS) estabelecidas.

3.10 Os quinze INS serão consolidados em uma apuração global do grupo. A cada ponto computado corresponderá ajuste de 0,1% sobre o Valor Mensal dos Serviços do grupo, observadas as regras de famílias correlacionadas, não sobreposição e o limite mensal de 30%. Fórmula: AjusteNMS = VMS x min(0,30; 0,001 x PontosGlobais); Fm = VMS - AjusteNMS.

INDICADOR	PONTUAÇÃO ACUMULÁVEL
INS1	2 pontos a cada 0,1 ponto abaixo da meta
INS2	5 pontos a cada 1% abaixo da meta
INS3	5 pontos a cada 1% abaixo da meta para cada nível de prioridade
INS4	5 pontos a cada 1% abaixo da meta para cada nível de prioridade
INS5	2 pontos a cada 1% abaixo da meta
INS6	10 pontos a cada 1% abaixo da meta
INS7	10 pontos a cada 1% abaixo da meta
INS8	2 pontos a cada 1 segundo acima da meta
INS9	2 pontos a cada 1% abaixo da meta
INS10	10 pontos a cada 0,1% abaixo da meta
INS11	10 pontos a cada 0,1% abaixo da meta
INS12	1 ponto a cada 0,1% abaixo da meta
INS13	10 pontos a cada 01 Certificação/Treinamento abaixo da meta
INS14	1 ponto a cada 1% abaixo da meta
INS15	1 ponto a cada 1% abaixo da meta

3.11 O ajuste global por NMS fica limitado a 30% do Valor Mensal dos Serviços do grupo. Eventual saldo que ultrapasse o limite poderá ser aplicado no mês subsequente, exceto no último mês, conforme o item 12.2.5 da Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023.

"12.2.5. As margens de tolerância referem-se *a um limite de desconto na fatura mensal (não superior a 30% sobre o valor mensal), cujo eventual saldo devedor (caso ultrapasse o limite mensal preestabelecido) poderá ser aplicado na fatura do mês subsequente, à exceção do último mês de vigência do contrato."*

3.12 O Período de Adaptação Operacional terá duração de 90 (noventa) dias contados da emissão da primeira Ordem de Serviço.

3.13 Durante o PAO será aplicado 70% do ajuste de NMS calculado, sem redução de sanções ou de reparação de danos.

3.14 Com o término do PAO, os níveis mínimos de serviço serão observados integralmente.

3.15 Os níveis de prestação dos serviços de TI mínimos não poderão ser revisados pelo CONTRATANTE, devido à possibilidade de quebra da isonomia do processo licitatório e da perda da vinculação ao instrumento convocatório (Acórdão TCU 717/2010 – Plenário).

4. Termos de Serviços (TRS)

SCN Quadra 6, Edifício Venâncio – Shopping ID, Bloco C, 8°, 9° e 10° andares - Bairro Asa Norte
Brasília-DF, CEP 70297-400

4.1 Os Termos de Serviço registram descumprimentos de obrigações distintas dos resultados medidos pelos INS. O mesmo fato não poderá gerar simultaneamente pontos em INS e TRS, salvo se houver condutas autônomas, resultados distintos e motivação individualizada. Sanções administrativas seguirão processo próprio e não serão aplicadas automaticamente pelo resultado do NMS.

4.2 Durante o PAO, a redução de 30% alcança somente o ajuste de NMS. TRS que representem ajuste de pagamento seguirão a regra de não sobreposição; sanções e reparação de danos permanecem fora do fator de adaptação.

4.3 Os Termos de Serviço a serem observados pela CONTRATADA, juntamente com suas respectivas penalizações, estão detalhados na tabela a seguir.

Sigla	Assunto	Termo de Serviço	Referência	Pontuação
TRS1	Base de Dados	Deixar de documentar os ICs e de manter completa e atualizada a Base de Dados de Configuração, inclusive no que diz respeito aos diagramas e desenhos.	Por ocorrência	1 ponto
TRS2	Base de Dados	Deixar de produzir ou de manter atualizadas as rotinas e scripts da Base de Dados de Conhecimentos.	Por ocorrência	1 ponto
TRS3	Base de Dados	Deixar de implantar em um prazo de 2 meses após o início da prestação dos serviços, link de dados exclusivo entre CONTRATADA e CONTRATANTE, atendendo aos requisitos presentes.	Por mês incompleto de atraso	10 pontos
TRS4	Base de Dados	Perder dados ou informações corporativas por erros na operação devidamente comprovados.	Por ocorrência	10 pontos
TRS5	Chamado	Finalizar a requisição de serviço ou incidente sem a anuência do solicitante ou sem que o mesmo tenha sido solucionado, ou deixar de realizar os testes para aferir a efetiva resolução.	Por ocorrência	1 ponto
TRS6	Chamado	Deixar de notificar incidentes repetitivos, quer tenham sido conhecidos através do monitoramento ou por notificações de usuários, para a Categoria de Serviço de Serviços de Qualidade, Governança e Melhoria Contínua da Infraestrutura de TIC.	Por ocorrência	1 ponto

SCN Quadra 6, Edifício Venâncio – Shopping ID, Bloco C, 8°, 9° e 10° andares - Bairro Asa Norte
Brasília-DF, CEP 70297-400

TRS7	Chamado	Deixar de apresentar ao CONTRATANTE o impacto e o cronograma da solução do Problema no Tempo Máximo para Solução do Incidente do respectivo Incidente que deu origem ao Problema.	Por ocorrência	1 ponto
TRS8	Chamado	Deixar de executar a solução de um Problema conforme cronograma definido pelo CONTRATANTE.	Por ocorrência	5 pontos
TRS9	Chamado	Realizar cancelamento de chamado na ferramenta de ITSM sem justificativa aceitável pela CONTRATANTE.	Por ocorrência	1 ponto
TRS10	Chamado	Deixar de atender no triplo do tempo os chamados que não foram solucionados no Tempo Máximo para Solução do Incidente, no Tempo Máximo para Solução da Requisição e no Tempo Máximo para Solução da Requisição Planejada de acordo com o definido na tabela de Tempo de Início e Tempo Máximo por Prioridade de Atendimento.	Por chamado	5 pontos
TRS11	Chamado	Suspender ou interromper, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito,	Por chamado	1 ponto
		chamados de requisição e incidentes. Neste item também entrará a "pausa de chamado" injustificada ou indevida.		
TRS12	CMDB	Deixar de implementar o CMDB de todos os itens de configuração descritos no documento, integrada à ferramenta ITSM no prazo máximo de 60 dias após o início da prestação do serviço.	Por mês de atraso cumulativamente	10 pontos
TRS13	CMDB	Deixar de realizar a atualização no Configuration Management Data Base (CMDB) dos Itens de Configuração (ICs) modificados ou incluídos, bem como atualizar a relação entre os ICs, caso a Requisição Planejada que venha a afetálos.	Por ocorrência	1 ponto
TRS14	Danos	Causar qualquer dano aos equipamentos do contratante por motivo de imperícia na execução das atividades contratuais.	Por ocorrência	10 pontos

SCN Quadra 6, Edifício Venâncio – Shopping ID, Bloco C, 8°, 9° e 10° andares - Bairro Asa Norte
Brasília-DF, CEP 70297-400

TRS15	Fraude	Fraudar, manipular ou descaracterizar indicadores/metas de níveis de serviço e de desempenho por quaisquer subterfúgios.	Por ocorrência de indicador manipulado.	10 pontos
TRS16	ITSM	Deixar de configurar durante o PAO a Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI, e a Ferramenta de Suporte Remoto com todas as características e requisitos necessários.	Por mês incompleto de atraso	10 pontos
TRS17	ITSM	Deixar de documentar qualquer ocorrência (incidentes, requisições, mudanças, problemas, indisponibilidades) na Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI (ITSM).	Por ocorrência	5 pontos
TRS18	Monitoramento	Deixar de operar e monitorar proativamente o ambiente de TI, e de atuar tempestivamente no caso de incidentes graves.	Por ocorrência	10 pontos
TRS19	Novas Soluções	Deixar de analisar a viabilidade e o impacto da instalação de novas soluções e correções.	Por ocorrência	5 pontos
TRS20	Obrigações	Deixar de cumprir qualquer outra obrigação estabelecida no edital e não prevista nesta tabela, de forma reincidente, após formalmente notificada pelo CONTRATANTE.	Por ocorrência	5 pontos

TRS21	Organização	Deixar de zelar pela organização, acomodação e correta identificação dos cabos nos racks de equipamentos e patch panels, ou não cuidar da correta montagem e conservação dos equipamentos do datacenter e demais unidades de prestação de serviços.	Por ocorrência	5 pontos
TRS22	Política de segurança	Incluir, excluir ou alterar regras dos dispositivos de segurança sem autorização do Gestor de TI, ou contrariando as políticas de segurança do CONTRATANTE.	Por ocorrência	10 pontos
TRS23	Política de segurança	Deixar de cumprir ou de implantar as Políticas de Segurança e de Continuidade de Negócios de TI.	Por ocorrência	10 pontos

TRS24	Política de segurança	Permitir que violações de segurança afetem ou causem indisponibilidade dos sistemas do CONTRATANTE, sem aplicar as contramedidas necessárias.	Por ocorrência	10 pontos
TRS25	Política de segurança	Deixar de planejar e instalar nos equipamentos e sistemas as atualizações e patches de segurança disponibilizados pelos fabricantes e distribuidores.	Por ocorrência	10 pontos
TRS26	Política de segurança	Deixar de aplicar as políticas de controle de acesso e de gestão da identidade de usuários de TI.	Por ocorrência	5 pontos
TRS27	Política de segurança	Deixar de realizar os testes e análises de vulnerabilidades e potenciais falhas de segurança, conforme política de segurança da informação.	Por ocorrência	5 pontos
TRS28	Profissionais	Permitir a presença de profissional sem crachá nos locais onde há prestação de serviço para o CONTRATANTE, após reincidência formalmente notificada.	Por ocorrência	1 ponto
TRS29	Profissionais	Não realizar a comunicação imediata nos casos de substituição de perfis profissionais previstos na Ordem de Serviço (OS).	Por ocorrência	1 ponto
TRS30	Profissionais	Deixar de retirar profissional que se conduza de modo inconveniente, que não respeite as normas do CONTRATANTE ou que não atenda às necessidades, em no máximo 24 horas após a notificação formal.	Por ocorrência	1 ponto por dia incompleto que exceder as 24 horas
TRS31	Profissionais	Deixar de alocar perfil profissional previsto na Ordem de Serviço durante o período de medição mensal dos Serviços.	Por ocorrência	10 pontos para cada perfil não alocado
TRS32	Qualificação	Manter profissionais sem formação ou sem a qualificação exigida no Anexo II – Requisitos Técnicos dos Perfis Profissionais para executar os serviços contratados, durante o período de medição mensal dos serviços.	Por ocorrência	5 pontos para cada perfil não qualificado

SCN Quadra 6, Edifício Venâncio – Shopping ID, Bloco C, 8°, 9° e 10° andares - Bairro Asa Norte
Brasília-DF, CEP 70297-400

TRS33	Qualificação	Alocar profissional sem capacidade técnica necessária ao pleno atendimento do objeto contratado ou sem atender as qualificações exigidas no contrato, ainda que em casos de substituição temporária.	Por ocorrência	5 pontos
TRS34	Qualificação	Deixar de apresentar no prazo definido neste Termo de Referência as comprovações das qualificações técnicas dos perfis profissionais da CONTRATADA, conforme Anexo II – Requisitos Técnicos dos Perfis Profissionais.	Por mês incompleto de atraso	10 pontos
TRS35	Relatórios	Deixar de apresentar os relatórios consolidados para a fiscalização contratual, conforme exigências neste Termo de Referência, dentro do prazo definido no TR.	Por dia de atraso	1 ponto
TRS36	Relatórios	Deixar de apresentar relatórios, levantamentos e inventários no prazo determinado em comum acordo.	Por ocorrência	5 pontos
TRS37	Requisição Planejada	Deixar de realizar a avaliação de impacto, criação de cronograma, monitoramento e controle do processo de mudança, ou realizá-los de forma deficiente ou incompleta, quando se tratar de Requisições Planejadas.	Por ocorrência	10 pontos
TRS38	Requisição Planejada	Deixar de comunicar a realização de Requisições Planejadas que poderão gerar indisponibilidade em sistemas ou serviços.	Por ocorrência	10 pontos
TRS39	Requisição Planejada	Deixar de executar as Requisições Planejadas no Tempo Máximo para Solução definido pela Contratante na Demanda de Serviço ou outra metodologia definida pela Contratante.	Por ocorrência	10 pontos
TRS40	Reunião	Deixar de participar de reunião solicitada e previamente agendada com a equipe de	Por ocorrência	5 pontos
		gestão de TI do CONTRATANTE, presencial ou remota.		
TRS41	Segurança Orgânica	Deixar de zelar pela segurança orgânica das instalações do contratante, fornecendo crachá ou credenciais de acesso a pessoas não autorizadas, ou ainda não verificando o correto fechamento das portas das áreas restritas.	Por ocorrência	10 pontos

SCN Quadra 6, Edifício Venâncio – Shopping ID, Bloco C, 8°, 9° e 10° andares - Bairro Asa Norte
Brasília-DF, CEP 70297-400

TRS42	Serviços	Suspender ou interromper, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados.	Por ocorrência	10 pontos
TRS43	Serviços	Causar qualquer indisponibilidade dos serviços do CONTRATANTE por motivo de imperícia na execução das atividades contratuais.	Por ocorrência	10 pontos
TRS44	Serviços	Recusar-se a executar serviço relacionado ao objeto do contrato, determinado pela fiscalização, por serviço.	Por ocorrência	10 pontos
TRS45	Serviços	Interromper unilateralmente a prestação de serviços sem que haja evento de força maior que o justifique.	Por dia de interrupção	10 pontos
TRS46	Uso Indevido	Utilizar indevidamente os recursos de TI (acessos indevidos, utilização para fins particulares etc.) ou utilizar equipamento particular, salvo em situação excepcional e devidamente autorizado pelo CONTRATANTE.	Por ocorrência	5 pontos
TRS47	Zelo	Deixar de zelar pelas máquinas, equipamentos e instalações do CONTRATANTE utilizados pela CONTRATADA.	Por ocorrência	5 pontos

Regras consolidadas de apuração e não sobreposição

Os quinze INS permanecem vigentes. Para evitar dupla incidência, um mesmo evento será associado ao indicador principal que melhor represente o resultado descumprido. Quando um evento revelar falhas autônomas de início e de solução, a fiscalização deverá motivar separadamente a incidência de INS2 e INS3 ou INS4.

INS7, INS8 e INS9 formam a família de telefonia. Para cada competência mensal, os PontosGlobais incorporarão somente a maior pontuação apurada entre os três, sem soma cumulativa. INS10 e INS11 incidirão sobre conjuntos de ativos mutuamente exclusivos, classificados no Anexo VI antes do início da medição.

INS13, INS14 e INS15 serão acompanhados mensalmente, mas produzirão ajuste somente na competência anual de aferição, com baseline, universo e escopo aprovados antes do início do ciclo. Automação limita-se a tarefas operacionais de infraestrutura e não inclui desenvolvimento de aplicação pertencente às fábricas de software.

A memória mensal identificará o universo, as exclusões, a fonte sob gestão da ANPD, os pontos de cada INS, as regras de família, os PontosGlobais, o ajuste do PAO, o limite de 30%, o saldo e o Faturamento Mensal resultante.

SCN Quadra 6, Edifício Venâncio – Shopping ID, Bloco C, 8°, 9° e 10° andares - Bairro Asa Norte
Brasília-DF, CEP 70297-400