ANEXO V – ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS - SLA

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 9034/2025

1. REQUERIMENTOS DE NÍVEIS DE SERVIÇOS - SLA (ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇOS)

1.1. A Contratada deverá disponibilizar um portal para que a Contratante possa realizar os registros dos chamados referente ao suporte. Este portal deverá controlar todo o processo de atendimento, inclusive a parte de prazo de SLA. A abertura dos chamados para registro das ocorrências deve ser realizada pelo portal ou via telefone;

1.2. O portal realizará a classificação automática dos chamados por Tipo e Criticidade, com base nas respostas fornecidas pela CONTRATANTE no momento da abertura do chamado;

1.3. Os prazos para a solução aos atendimentos deverão ser classificados conforme o nível de criticidade da “Tabela 2 - Níveis de Criticidade”, combinado com a "Tabela 3 - Prazos para Correção de Erros de Aplicação" e "Tabela 4 - Prazos para Correção de Erros de Infraestrutura";

1.4. Quando o escopo de suporte de atendimento se referir a infraestrutura de Cloud, impedindo ou comprometendo acesso ao sistema contratado, o suporte remoto deverá ocorrer 24x7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana). Caso seja uma ocorrência de aplicação, o atendimento ocorrerá em horário comercial de segunda a sexta-feira das (08h às 17h horas) em dias úteis, exceto em feriados. Os prazos para a solução aos atendimentos deverão ser classificados conforme o nível de criticidade da “Tabela 1 – Níveis de Criticidade”, combinado com as tabelas “Tabela 2 - Prazos para Correção de Erros de Aplicação" ou Tabela 3 – Prazos para Correção de Erros de Infraestrutura", conforme o caso.

Tabela 1 - Níveis de Criticidade:

Nível de Criticidade				
Evento	**Baixa**	**Média**	**Alta**	**Crítica**
Erros	Erros que, embora sejam considerados como erros de sistema, não causam danos aos processos, permitindo que o cliente conviva com eles até a próxima revisão. Incluem-se nesta criticidade erros que possuam contorno, cujo impacto para o cliente seja baixo.	Erros que impedem o processo de ser executado em sua plenitude, mas que possibilitam a sua execução através de contornos oferecidos, cujo impacto com este contorno seja médio ou alto.	Erros que impedem o processo de ser executado em sua plenitude. Não existe contorno aceitável, mas as operações poder continuar ainda que de modo restrito.	Erros que provocam paralisação de todo o sistema, rotina e processo crítico de negócio e sem contorno.

1.5. A CONTRATADA deverá iniciar o atendimento em até 1 (uma) hora útil contado do regular registro do chamado pela CONTRATANTE. Após o registro, a CONTRATADA avaliará a ocorrência, classificando o chamado em “Critico”, “Alto”, “Médio” ou “Baixo”, cujos tempos de solução, pela CONTRATADA, serão contados em horas úteis, da seguinte forma: Para solução paliativa: Crítica: 8h, Alta: 16h, Média: 24h e Baixa: 32h. Para solução definitiva: Crítica: 24h, Alta: 48h, Média: 150h e Baixa: 225h;

1.6. Para efeito de apuração do prazo de atendimento de um chamado, será considerada como "data e hora de abertura da solicitação" a data e hora que a CONTRATADA receber a solicitação. Será considerada como "data e hora de entrega" a data e hora que a CONTRATANTE receber a solução dada pela CONTRATADA, a qual será realizada através do esclarecimento de dúvidas para demandas do tipo "DÚVIDAS" e através da disponibilização de nova versão do sistema ou patch para solicitações do tipo "ERROS" e "MELHORIAS";

1.7. A comunicação de uma solicitação deve iniciar via portal ou por telefone, devido a necessidade do registro e controle dos processos de atendimento. As demais interações deste chamado poderão ser efetuadas por e-mail, ofício, pessoalmente ou por telefone.

1.8. Os prazos para atendimento e solução de chamados de suporte técnico previstos nesta seção não se confundem nem substituem a obrigação da CONTRATADA de notificação formal de incidentes de segurança da informação e vazamento de dados no prazo máximo de até 4 (quatro) horas, conforme estabelecido nos itens 3.13, 4.6.4.2 e 4.6.4.3 das Especificações Técnicas e item 4.10.4 do Termo de Referência. O relatório conclusivo deverá ser apresentado em até 48 (quarenta e oito) horas após a contenção do incidente, conforme o item 4.6.4.3 do Anexo II — Especificações Técnicas. O relatório conclusivo deverá ser apresentado em até 48 (quarenta e oito) horas após a contenção do incidente, conforme o item 4.6.4.3 do Anexo II — Especificações Técnicas.

1.9. Correção de erros:

1.9.1. Define o prazo da CONTRATADA, em horas úteis, dentro do horário comercial de atendimento de segunda à sexta-feira das 08h às 17h para correção de erros de aplicação, e horas corridas 24x7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana incluindo feriados locais na cidade sede da CONTRATADA) para correção de erros de infraestrutura, conforme a criticidade dos chamados, desconsiderando o tempo de "Aguardando retorno da CONTRATANTE'';

1.9.2. Todo erro categorizado com a criticidade alta ou média, que possuir uma opção de contorno que atenda a necessidade da CONTRATANTE, após a liberação do contorno poderá ser recategorizado com uma criticidade menor. A partir desta recategorização, respeitar-se-á o prazo de atendimento do erro da nova criticidade;

1.9.3. A CONTRATANTE poderá concordar com a extensão dos prazos expostos à tabela para um chamado específico, sem que essa excepcionalidade altere o contrato ou possa servir como base para extensão automática de chamados e prazos por parte da CONTRATADA;

1.9.3.1. Havendo concordância da extensão do prazo do chamado e este respeitando o novo prazo conforme a nova criticidade, não poderá fazer parte da contabilização nas penalidades por perda de SLA de disponibilidade.

1.10. Índice de Atendimento no Prazo — IAP

Índice de Atendimento no Prazo — IAP
O IAP será apurado mensalmente e corresponderá ao percentual de chamados solucionados definitivamente dentro do prazo aplicável à respectiva criticidade, conforme o item 4.9 do Termo de Referência.

IAP = (CP ÷ CT) × 100 **CP:** quantidade de chamados solucionados definitivamente dentro do prazo. **CT:** quantidade total de chamados cujo prazo de solução definitiva tenha vencimento no mês de referência, incluindo aqueles que permaneçam sem solução após o vencimento**.**
Cada chamado será contabilizado uma única vez, no mês de vencimento de seu prazo de solução definitiva. A apresentação de solução paliativa não caracteriza cumprimento do prazo de solução definitiva.
Suspensões, prorrogações ou alterações de criticidade somente produzirão efeitos na apuração quando justificadas, registradas no sistema de chamados e aprovadas pela fiscalização, vedada a exclusão retroativa de atraso já ocorrido.
Quando não houver chamados com vencimento no mês de referência, o indicador será considerado não aplicável, sem glosa por IAP naquele período.
A Contratada deverá apresentar relatório mensal com a identificação dos chamados, criticidade, datas e horários de abertura, vencimento e solução definitiva, bem como eventuais ajustes de prazo aprovados. A fiscalização validará a apuração e aplicará as faixas de glosa previstas no item 9.2 do Termo de Referência.

1.11. SLA de Disponibilidade:

Estes indicadores quantificam o compromisso mínimo da infraestrutura com a disponibilidade de acesso aos ambientes contratados, com SLA de 99,97% para disponibilidade de infraestrutura e 99,0% para disponibilidade da aplicação. Disponibilidade do Ambiente de Produção: Com Alta Disponibilidade: Mínimo de 99% do tempo / mês; Disponibilidade do Ambiente refere-se ao tempo, calculado com base no número de horas totais no mês, em que o sistema esteve disponível para acesso pelo cliente. O cálculo é dado pela expressão: *IDM = (TTM – TNP) x 100 / TTM*, onde: IDM – Corresponde ao indicador de disponibilidade mensal; TTM – Corresponde ao número de horas totais no mês (24 X número de dias do mês); TNP – Corresponde ao número de horas em que o sistema esteve indisponível para acesso por conta de falha em um ou mais recursos de infraestrutura em nuvem que estejam explicitamente descritos neste termo e sob responsabilidade de contratação e gestão pela CONTRATADA. Indisponibilidades parciais ou lentidão nos serviços contratados não são considerados para o cálculo de disponibilidade. A metodologia de cálculo é a mesma utilizada para o SLA de disponibilidade de infraestrutura e disponibilidade da aplicação.

1.12. Créditos em favor do Contratante

1.12.1. Fica estabelecido, no caso de não atendimento do SLA de Disponibilidade, o CONTRATANTE terá o direito ao recebimento de crédito da CONTRATADA, conforme estipulado a seguir:

1.12.1.1. Os índices de SLA serão apurados em base mensal, considerando o intervalo

entre o primeiro e o último dia de cada mês no calendário;

1.12.1.2. O crédito somente incidirá sobre o valor mensal;

1.12.1.3. Se fatores externos ao escopo e premissas deste acordo impactar de alguma forma no atendimento dos SLAs, as medições levarão em consideração esse impacto para efeito de concessão de créditos;

1.12.1.4. A CONTRATADA pagará os créditos devidos ao CONTRATANTE na forma de concessão de crédito contra a fatura do mês seguinte da apuração do indicado de disponibilidade de infraestrutura.

1.12.2. Os créditos em favor do cliente serão concedidos de acordo com a seguinte fórmula:

F x M, onde:
F - Valor da Fatura referente ao produto que sofreu indisponibilidade
M - SLA acordado (%) – resultado apurado do índice (%)

1.12.3. O tempo de solução para os atendimentos à correção de erros da solução deverá ocorrer conforme tabelas abaixo:

Tabela 2 - Prazos para Correção de Erros de Aplicação:

Prazo para Correção de Erros de Aplicação				
Evento	**Criticidade**			
	Baixa	**Normal**	**Alta**	**Crítica**
Início do atendimento	1 hora útil	1 hora útil	1 hora útil	1 hora útil
Solução Paliativa	32 horas úteis	24 horas úteis	16 horas úteis	08 horas úteis
Solução Definitiva	225 horas úteis	150 horas úteis	48 horas úteis	24 horas úteis

Onde:

- Crítica: Problema/dúvida grave nos principais processos do sistema, que causam perda irrecuperável de informações. Há impacto crítico e imediato na operação e a contingência não pode ser aplicada por muito tempo ou não existe;

- Alta: Problema/dúvida sério em processos importantes do sistema, que podem impactar os processos principais. Há risco de parada das atividades secundárias. Todo processo de severidade alta, tem uma contingência. No entanto, ela não pode ser aplicada por muito tempo ou em volume operacional alto;

- Normal: Problema/dúvida que não implica em parada do processo, porém implica em redução da capacidade/performance. Esta situação representa para o processo uma baixa produtividade e compromete parte da atividade, porém não a interrompe;

- Baixa: Há impacto significativo para o negócio, mas que não representa risco para as atividades. Incidentes que não causam impacto imediato no negócio e cuja solução pode ser agendada com o usuário. O impacto para o negócio é baixo, onde o usuário pode continuar com suas atividades ou tem

uma solução alternativa.

1.12.4. Para incidentes e falhas decorrentes da infraestrutura de hospedagem em nuvem (SaaS/Cloud) que causem indisponibilidade ou degradação do ambiente, o atendimento e a resolução ocorrerão em regime contínuo 24x7 (24 horas por dia, 7 dias por semana, incluindo sábados, domingos e feriados). Os prazos serão contados em horas corridas a partir do recebimento formal do chamado ou da detecção automática pelo sistema de monitoramento. A criticidade segue, em linhas gerais, as mesmas definições e gradações do item anterior.

Tabela 3 - Prazos para Correção de Erros de Infraestrutura:

Prazo para Correção de Erros de Infraestrutura				
Evento	**Criticidade**			
Nível de Criticidade	**Baixa**	**Normal**	**Alta**	**Crítica**
Início do atendimento	04 horas corridas	02 horas corridas	01 hora corrida	01 hora corrida
Solução Paliativa	24 horas corridas	16 horas corridas	08 horas corridas	04 horas corridas
Solução Definitiva	72 horas corridas	48 horas corridas	24 horas corridas	12 horas corridas

1.13. Das penalidades

1.13.1. Nos atendimentos às solicitações de suporte a solução em que a CONTRATADA não atender à previsibilidade de tempo constante no item 4.9. do Termo de Referência, caberá a CONTRATANTE a aplicação de penalidades conforme tabela 4 abaixo:

Tabela 4 - Tabela de Penalidades

Penalidades	
Nível de Criticidade	**Penalidade**
Crítica	1% de multa sobre o valor mensal do item mensurável e faturado referente ao Suporte Técnico e Manutenção da Aplicação, aplicado a cada incidente ocorrido.
Alta	0,50% de multa sobre o valor mensal do item mensurável e faturado referente ao Suporte Técnico e Manutenção da Aplicação, aplicado a cada incidente ocorrido.
Média	0,25% de multa sobre o valor mensal do item mensurável e faturado referente ao Suporte Técnico e Manutenção da Aplicação, aplicado a cada incidente ocorrido.

1.13.2. Além das penalidades previstas no item 9.2 do Termo de Referência, o descumprimento injustificado do prazo máximo para solução do chamado, conforme sua classificação de severidade e os prazos estabelecidos no item 4.9 do Termo de Referência, sujeitará a Contratada à multa moratória de 0,10% (um décimo por cento) por hora útil de atraso, calculada sobre o valor mensal faturado pelo item 2 — Mensalidade Total (SaaS, Nuvem e Suporte) — limitada a 10% (dez por cento) desse valor por ocorrência. A aplicação da multa deverá ser compatibilizada com as glosas previstas no Anexo V, evitando duplicidade punitiva pelo mesmo fato.

2. MÉTRICAS DE PERFORMANCE E QUALIDADE

2.1. Serão estabelecidas métricas de performance e qualidade que serão utilizadas para avaliar as entregas realizadas pela empresa contratada no âmbito do projeto de implantação das soluções. O objetivo é garantir que as soluções entregues atendam aos requisitos estabelecidos, sejam de alta qualidade e estejam dentro dos prazos definidos;

2.2. As métricas de performance visam avaliar o desempenho da contratada durante o processo de implementação. Elas permitem identificar possíveis atrasos, problemas de produtividade ou qualquer outra questão que possa afetar negativamente a execução do projeto. A métrica de performance utilizada para este projeto será:

2.2.1. Cumprimento de prazos: Mede a capacidade da contratada de entregar as soluções dentro dos prazos estabelecidos, conforme o cronograma acordado.

2.2.1.1. Meta: Entregar cada fase do projeto dentro do prazo estabelecido.

2.2.1.2. Penalidade: aplicam-se as multas específicas por atraso na apresentação do Plano de Implantação e na execução das etapas previstas no Termo de Referência, observadas as respectivas bases de cálculo, limites e regras de não cumulação.

2.3. As métricas de qualidade têm como objetivo assegurar que as entregas da contratada atendam aos requisitos definidos e sejam confiáveis, robustas e de fácil manutenção. Além disso, visam avaliar a adequação das soluções implementadas aos processos e necessidades da organização contratante. A métrica de qualidade para este projeto será:

2.3.1. Conformidade com os requisitos: Verifica-se que as soluções implementadas estão em conformidade com os requisitos estabelecidos este Anexo e no Anexo I - Termo de Referência, incluindo requisitos funcionais e não funcionais.

2.3.1.1. Meta: Alcançar um índice de conformidade de 100% em relação aos requisitos acordados.

2.3.1.2. Penalidade: Multa de 0,1% do valor total da fase ou da implantação do módulo por dia por não conformidades identificadas e não corrigidas durante o prazo estabelecido. Vedada a cumulação com a multa por atraso da mesma etapa quando ambas decorrerem do mesmo fato gerador.