

ANEXO II - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO – NMS

1. DOS NÍVEIS

- 1.1. Os níveis mínimos de serviço representam um compromisso assumido por um prestador de serviços perante um cliente para que se possa medir como estão se comportando as “entregas” dos serviços.
- 1.2. Por se tratar de níveis “mínimos”, entende-se que a CONTRATADA deverá entregar, no mínimo, os resultados definidos, para que não esteja sujeita a glosas ou descontos nos seus vencimentos.
- 1.3. A unidade de medida adotada para remuneração do serviço prestado será a de Postos de Trabalho efetivamente ocupados, de acordo com as quantidades e tipos de postos especificados no Termo de Referência.
- 1.4. Os serviços prestados pela CONTRATADA serão avaliados e monitorados através de RELATÓRIOS DE CONFORMIDADE DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS e de registros de ocorrências que evidenciarão a aderência da atuação da CONTRATADA aos seguintes fatores: PRODUTIVIDADE, QUALIDADE e COMPORTAMENTO.

2. ÍNDICE DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO (IPS)

- 2.1. O pagamento da CONTRATADA será proporcional ao atendimento da meta estabelecida e adequado à conformidade dos serviços prestados e dos resultados efetivamente obtidos em função do ÍNDICE DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS (IPS), que variará entre os valores 0 (zero) e 1 (um), cujo valor será a soma das ponderações dos seguintes componentes:

Composição do Índice de Prestação do Serviço (IPS)	Peso
Índice de Produtividade (IP)	0,30
Índice de Qualidade (IQ)	0,40
Índice Comportamental (IC)	0,30

- 2.2. Serão calculados os índices IP, IQ, IC para projetos e demandas.
- 2.3. O IPS será avaliado pelo Responsável Técnico com o apoio do Responsável Requisitante.
- 2.4. O IPS será calculado no final de cada mês referente ao fechamento da OS correspondente.
- 2.5. Os indicadores serão calculados com duas casas decimais, seguindo as regras de arredondamento ABNT NBR 5891:1977.
- 2.6. Ocorrências não causadas pela ação ou omissão da CONTRATADA e que interfiram no cálculo do IPS ou na aplicação de sanções administrativas deverão ser abonadas pelo Responsável Técnico, desde que tenham sido devidamente registrados pela CONTRATADA, tempestivamente e nos campos adequados, no sistema de controle das demandas e atividades disponibilizado pelo CONTRATANTE.
 - 2.6.1. Ocorrências inseridas após o fechamento do período de avaliação ou mesmo ausência de apontamentos serão consideradas uso inadequado do sistema de controle das demandas e atividades e não servirão de motivação para a não aplicação de ajustamento no pagamento mensal (glosa) ou aplicação de sanções administrativas.
- 2.7. A remuneração da CONTRATADA vincular-se-á ao alcance de meta do IPS de ao menos 0,90, abaixo do qual a CONTRATADA, conforme o caso, sujeitar-se-á aplicação de ajustamento no pagamento mensal correspondente (glosa).

3. ÍNDICE DE PRODUTIVIDADE (IP)

- 3.1. Para cálculo do índice de produtividade - IP serão considerados os projetos e as demandas.

3.2. Índice de Produtividade de Projetos - IPP.

3.2.1. Considerando os princípios e valores do desenvolvimento ágil, serão avaliados os seguintes aspectos na capacidade de entrega dos serviços:

Indicador	Índice de Produtividade de Projeto (IPP)
Objetivo	Este índice tem como objetivo medir a capacidade de entrega dos serviços prestados em projetos pela Equipe Técnica da CONTRATADA
Método de medição	<p>Considera-se:</p> <p>TIBP - Somatório total de itens de backlog por projeto planejados para o mês.</p> <p>TIBR - Somatório total de itens de backlog por projeto realizados no mês.</p> <p>O somatório total de itens de backlog por projeto, independe da quantidade de sprints planejadas.</p> <p>Sendo assim, o índice será calculado:</p> $TIBP = \sum_{i=1}^n \text{Total de itens planejados de backlog do projeto } i$ $TIBR = \sum_{i=1}^n \text{Total de itens realizados de backlog do projeto } i$ $IPP = TIBR / TIBP$
Limitador	O limite máximo para o valor do IPP é 1
Peso no IPS	30%
Responsável	Responsável Técnico com apoio do Responsável Requisitante
Forma de coleta	Sistema de gestão de demandas e/ou Ferramenta de Gestão dos Serviços Contratados
Periodicidade	Ao final de cada mês
Exemplo	<p>O projeto 1 teve um planejamento de atender 33 itens de backlog, divididos em duas sprints (uma primeira sprint com 15 itens e uma segunda sprint com 18 itens.)</p> <p>O projeto 2 teve um planejamento de atender 37 itens de backlog, divididos em duas sprints (uma primeira sprint com 17 itens e uma segunda sprint com 20 itens.)</p> <p>Destes, foram executados dentro do mês, o seguinte:</p> <p>O projeto 1, teve realizados 15 itens na primeira sprint e 18 itens na segunda sprint, logo, no mês, foram atendidos 33 itens de backlog.</p> <p>O projeto 2, teve realizados 17 itens na primeira sprint e 14 itens atendidos na segunda sprint, logo, no mês foram atendidos 31 itens de backlog.</p> <p>Assim,</p> $TIBP = \text{Total de itens planejados de backlog do projeto 1} + \text{Total de itens planejados de backlog do projeto 2} = 33 + 37 = 70$ $TIBR = \text{Total de itens realizados de backlog do projeto 1} + \text{Total de itens realizados de backlog do projeto 2} = 33 + 31 = 64$ <p>Então:</p> $IPP = 64/70 = 0,91$

3.3. Índice de Produtividade de Demandas - IPD.

3.3.1. Serão avaliados os seguintes aspectos na capacidade de entrega dos serviços:

Indicador	Índice de Produtividade de Demandas (IPD)
Objetivo	Este índice tem como objetivo medir a capacidade de entrega dos serviços prestados em demandas pela Equipe Técnica da CONTRATADA
Método de medição	<p>Considera-se:</p> <p>O Tempo Médio de 13 (quatorze) horas para o atendimento das demandas;</p> <p>Prazo de Atendimento: Atender 50% das demandas em 13h ou menos (≤ 13).</p> <p>TDR - Total de Demandas Registradas no sistema.</p> <p>TDAA - Total de Demandas Atendidas Acima do Prazo de Atendimento e/ou não atendidas no mês.</p> <p>Sendo assim, o índice será calculado:</p> $IPD = 1 - (TDAA / TDR)$
Limitador	O limite máximo para o valor do IPD é 1
Peso no IPS	30%
Responsável	Responsável Técnico com apoio do Responsável Requisitante
Forma de coleta	Sistema de gestão de demandas e/ou Ferramenta de Gestão dos Serviços Contratados
Periodicidade	<p>Ao final de cada mês.</p> <p>Obs.: Para medição desse índice serão consideradas as demandas registradas até o dia 27 do mês de referência e as demandas atendidas até o último dia do mês. Obs.: As demandas registradas após o dia 27, até o último dia do mês corrente, serão contabilizadas no mês subsequente.</p>

Exemplo	<p>Considerando que:</p> <p>Em um mês, foram registradas 85 demandas, das quais, somente 2 (duas) foram atendidas acima do prazo e 1 (uma) não atendida no mês.</p> <p>Logo,</p> <p>TDR = 85</p> <p>TDAA = 2 + 1 = 3</p> <p>Então:</p> <p>$IPD = 1 - (3/85) = 0,96$</p>
----------------	--

3.4. Cálculo do IP é o resultado da média do IPP e IPD:

$$IP = (IPP + IPD) / 2$$

4. ÍNDICE DE QUALIDADE (IQ)

4.1. Para cálculo do índice de qualidade - IQ serão considerados os projetos e as demandas.

4.2. Índice de Qualidade de Projetos - IQP

4.2.1. Para o cálculo desse índice, serão considerados os itens de backlog que retornaram por falhas de itens identificados como aceitos em Sprints anteriores, por situações de erro apresentados pela Área Requisitante e não aderência às especificações e padrões de qualidade pelo líder técnico.

4.2.2. A Área Requisitante deverá avaliar os itens das Sprints do mês de referência até o terceiro dia útil do mês subsequente. Caso o Requisitante não apresente situações de erro da Sprint até o prazo, os itens das Sprints serão avaliados apenas quanto à aderência às especificações e padrões de qualidade pelo líder técnico.

Indicador	Índice de Qualidade de Projetos (IQP)
Objetivo	Este índice tem como objetivo medir o nível de qualidade dos serviços realizados em projetos pela Equipe Técnica da CONTRATADA
Método de medição	<p>Considera-se:</p> <p>TIBR - Somatório total de itens de backlog por projeto realizados no mês.</p> <p>TIBF - Somatório total de itens dos projetos com falhas identificadas após o aceite em sprints anteriores.</p> <p>Sendo assim, o índice será calculado:</p> <p>$TIBR = \sum_{i=1}^n \text{Total de itens realizados de backlog do projeto } i$</p> <p>$TIBF = \sum_{i=1}^n \text{Total de itens falhos de backlog após o aceite em sprints anteriores do projeto } i$</p> <p>$IQP = 1 - (TIBF / TIBR)$</p>
Limitador	O limite máximo para o valor do IQP é 1
Peso no IPS	40%
Responsável	Responsável Técnico com apoio do Responsável Requisitante
Forma de coleta	Sistema de gestão de demandas e/ou Ferramenta de Gestão dos Serviços Contratados
Periodicidade	Ao final de cada mês
Exemplo	<p>O projeto 1 teve um planejamento de atender 33 itens de backlog, divididos em duas sprints (uma primeira sprint com 15 itens e uma segunda sprint com 18 itens.)</p> <p>O projeto 2 teve um planejamento de atender 31 itens de backlog, divididos em duas sprints (uma primeira sprint com 11 itens e uma segunda sprint com 20 itens.)</p> <p>Destes, foram identificados dentro do mês, o seguinte:</p> <p>Seis (6) itens com falhas no projeto 1 e quatro (4) itens com falhas no projeto 2.</p> <p>Assim,</p> <p>TIBR= Total de itens realizados de backlog do projeto 1 + Total de itens realizados de backlog do projeto 2. Assim, 33 + 31 = 64.</p> <p>TIBF= Total de itens com falhas identificadas após o aceite em sprints anteriores do projeto 1 + Total de itens com falhas identificadas após o aceite em sprints anteriores do projeto 2. Assim, 6 + 4 = 10.</p> <p>Então:</p> <p>$IQP = 1 - (10/64) = 0,84$</p>

4.3. Índice de Qualidade de Demandas - IQD

4.3.1. Para o cálculo desse índice, serão considerados os itens de retrabalho (reabertura da demanda), por situações de erro apresentados pela Área Requisitante ou não aderência às especificações e padrões de qualidade. Reabertura de demanda é caracterizada quando a demanda é encerrada/concluída com erro/não aderente as especificações de qualidade e precisa ser reaberta reparar o erro.

Indicador	Índice de Qualidade de Demandas (IQD)
Objetivo	Este índice tem como objetivo medir o nível de qualidade dos serviços realizados em demandas pela Equipe Técnica da CONTRATADA
Método de medição	Considera-se que: TDA - Total de Demandas Atendidas. TDRF - Total de Demandas Reabertas por Falhas identificadas, ou por estar fora do padrão de qualidade (reabertura de chamados). Sendo assim, o índice será calculado: $IQD = 1 - (TDRF / TDA)$
Limitador	O limite máximo para o valor do IQD é 1
Peso no IPS	40%
Responsável	Responsável Técnico
Forma de coleta	Sistema de gestão de demandas e/ou Ferramenta de Gestão dos Serviços Contratados
Periodicidade	Ao final de cada mês
Exemplo	Em um determinado mês, foram abertas 82 demandas junto à CONTRATADA, das quais, 8 demandas foram reabertas. Assim, TDA= 82 TDRF= 8 Então: $IQD = 1 - (8/82) = 0,90$

4.4. Cálculo do IQ é o resultado da média do IQP e IQD:

$$IQ = (IQP + IQD) / 2$$

5. ÍNDICE COMPORTAMENTAL (IC)

5.1. Para cálculo do índice Comportamental - IC serão considerados os projetos e as demandas atendidos pela CONTRATADA.

Indicador	Índice Comportamental (IC)
Objetivo	Este índice tem como objetivo avaliar aspectos comportamentais da Equipe Técnica da CONTRATADA.
Método de medição	O IC será calculado de acordo com questionário aplicado no final do mês. O questionário é composto de cinco perguntas, com quatro possíveis respostas para cada uma. Cada resposta tem um peso, sendo eles 1 (um inteiro), 2,5 (dois inteiros e cinco décimos), 3,5 (três inteiros e cinco décimos) e 4 (quatro inteiros). O Índice Comportamental é a média aritmética ponderada do questionário. No item 5.2 abaixo, estão listadas as questões, as possíveis respostas e o peso associado com cada resposta. Sendo assim, o índice será calculado da seguinte maneira: $IC = (Valor\ questão\ A + Valor\ questão\ B + Valor\ questão\ C + valor\ questão\ D + valor\ questão\ E) / 20$
Limitador	O limite máximo para o valor do IC é 1
Peso no IPS	30%
Responsável	Responsável Técnico
Forma de coleta	Sistema de gestão de demandas e/ou Ferramenta de Gestão dos Serviços Contratados

Periodicidade	Ao final de cada mês
Exemplo	Em um determinado mês, o questionário foi aplicado e obtidas as seguintes respostas: Questão A - resposta com peso 4; Questão B - resposta com peso 4; Questão C - resposta com peso 3,5; Questão D - resposta com peso 3,5; Questão E - resposta com peso 3,5. Então: $IC = (4+4+3,5+3,5+3,5) / 20 = 0,92$

5.2. As questões avaliativas do Índice Comportamental são:

Questões	Resposta
A - Participação em reuniões previstas no rito da metodologia adotada (planning, review, etc.)	Peso 4 - Todas Peso 3,5 - Maioria Peso 2,5 - Participa de algumas Peso 1 - Não participa
B - Aderência à versão mais atualizada da Documentação de Referência da ANCINE (documento de arquitetura, MDS, etc.)	Peso 4 - Todos os artefatos desenvolvidos no período Peso 3,5 - Maioria dos artefatos desenvolvidos no período Peso 2,5 - Parte dos artefatos desenvolvidos no período Peso 1 - Nenhum dos artefatos desenvolvidos no período
C - Registro adequado das atividades relacionadas aos projetos e demandas nas ferramentas de controle	Peso 4 - Registro completo nas ferramentas de controle Peso 3,5 - Registro suficiente nas ferramentas de controle Peso 2,5 - Registro insuficiente nas ferramentas de controle Peso 1 - Sem registro nas ferramentas de controle
D - Respostas aos pedidos de esclarecimento de dúvidas.	Peso 4 - Atendeu a todas as solicitações de esclarecimentos de dúvidas Peso 3,5 - Atendeu a maioria das solicitações de esclarecimentos de dúvidas Peso 2,5 - Atendeu algumas das solicitações de esclarecimento de dúvidas Peso 1 - Não esclareceu as solicitações de esclarecimento de dúvidas
E- Retorno (feedbacks) de questionamentos sobre as tratativas relacionadas ao serviço.	Peso 4 - Respondeu a todos questionamentos Peso 3,5 - Respondeu a maioria dos questionamentos Peso 2,5 - Respondeu alguns dos questionamentos Peso 1 - Não respondeu aos questionamentos

6. CÁLCULO DO IPS

6.1. O IPS será calculado pela fórmula:

$$IPS = (IP \times 0,30) + (IQ \times 0,40) + (IC \times 0,30)$$

7. CÁLCULO DO IPS PARA APURAÇÃO DE PAGAMENTO

7.1. Para o cálculo do pagamento mensal serão considerados todos os projetos e demandas finalizados dentro do período de apuração.

7.2. A remuneração da CONTRATADA vincular-se-á ao IPS da seguinte forma:

IPS \geq 0,90 é a meta a ser alcançada pela CONTRATADA e para a qual não incorre desconto no pagamento;

$0,75 \leq$ IPS $<$ 0,90 é a faixa de redimensionamento no pagamento na ordem de 1% do valor mensal para cada ponto percentual abaixo de 0,90, limitado ao máximo de 15% do valor mensal da Ordem de Serviço;

IPS $<$ 0,75 aplica-se o desconto máximo de 15%.

7.3. A extrapolação do limite máximo de 15% para redução do valor mensal previsto no item anterior ensejará a aplicação cumulativa de sanção administrativa prevista.

7.4. As demais infrações pelo não atendimento dos níveis mínimos de serviço estão elencadas no item Sanções Administrativas do Termo de Referência.

8. EXEMPLOS

8.1. Seguem exemplos para melhor entendimento:

8.1.1. EXEMPLO 1: Apuração para pagamento

Índice	Apuração do índice	Cálculo do Índice de Prestação do Serviço (IPS)
IP	Índice de Produtividade de Projeto (IPP) = 0,91 Índice de Produtividade de Demandas (IPD) = 0,96 Índice de Produtividade (IP) = (0,91 + 0,96) / 2 = 0,94	$\text{IPS} = (\text{IP} * 0,30) + (\text{IQ} * 0,40) + (\text{IC} * 0,30)$ De acordo com os índices apurados: $\text{IPS} = (0,94 * 0,30) + (0,87 * 0,40) + (0,92 * 0,30)$ $\text{IPS} = 0,28 + 0,35 + 0,28$ <p style="text-align: center;">IPS = 0,91</p>
IQ	Índice de Qualidade de Projetos (IQP) = 0,84 Índice de Qualidade de Demandas (IQD) = 0,90 Índice de Qualidade (IQ) = (0,84 + 0,90) / 2 = 0,87	
IC	Questão A - peso 4 Questão B - peso 4 Questão C - peso 3,5 Questão D - peso 3,5 Questão E - peso 3,5 Índice Comportamental (IC) = (4+4+3,5+3,5+3,5) / 20 = 0,92	

Neste caso, como o valor do IPS ficou acima de 0,90 (meta), não será aplicado desconto no pagamento.

8.1.2. EXEMPLO 2: Apuração para pagamento

Índice	Apuração do índice	Cálculo do Índice de Prestação do Serviço (IPS)
IP	Índice de Produtividade de Projeto (IPP) = 0,91 Índice de Produtividade de Demandas (IPD) = 0,96 Índice de Produtividade (IP) = (0,91 + 0,96) / 2 = 0,94	$\text{IPS} = (\text{IP} * 0,30) + (\text{IQ} * 0,40) + (\text{IC} * 0,30)$ De acordo com os índices apurados: $\text{IPS} = (0,94 * 0,30) + (0,87 * 0,40) + (0,62 * 0,30)$ $\text{IPS} = 0,28 + 0,35 + 0,19$ <p style="text-align: center;">IPS = 0,82</p>
IQ	Índice de Qualidade de Projetos (IQP) = 0,84 Índice de Qualidade de Demandas (IQD) = 0,90 Índice de Qualidade (IQ) = (0,84 + 0,90) / 2 = 0,87	
IC	Questão A - peso 2,5 Questão B - peso 2,5 Questão C - peso 2,5 Questão D - peso 2,5 Questão E - peso 2,5 Índice Comportamental (IC) = (2,5 + 2,5 + 2,5 + 2,5 + 2,5) / 20 = 0,62	

Neste outro caso, o valor do IPS ficou abaixo de 0,90 (meta), logo, haverá um desconto de 8% (oito por cento), correspondentes ao 1% do valor mensal para cada ponto percentual abaixo de 0,90 previsto (0,90 – 0,82 = 0,08).