



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MJ-DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL  
SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL NO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL  
NÚCLEO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO  
**PROCESSO nº 08335.018484/2010-53**

**ANEXO Ib**  
**ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO**

Introdução

Esse Anexo contém o ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO e a forma de cálculo das glosas por inadequação aos valores de referência.

O valor do pagamento mensal dos serviços (Equação 1) será calculado como sendo o valor da fatura mensal (um doze-avos do valor total do contrato), menos as somas de glosas e multas computadas e aplicáveis no período.

$$VPM = \frac{1}{12} \cdot VTC - TGM - TMM$$

Onde :

*VPM = Valor a ser Pago no Mês*

*VTC = Valor Total do Contrato*

*TGM = Total de Glosas no Mês*

*TMM = Total de Multas no Mês*

Equação 1 – Cálculo do valor a ser pago no mês, apurada as glosas e multas.

Os critérios do cálculo do TMM estão estabelecidos no Termo de Referência, especificamente no item 23 – DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS.

O TGM será calculado pelo apurado no período anterior, seguido as definições constantes nos itens 6, 20 e 23 do Termo de Referência.

O cálculo do percentual devido de glosas está definido no subitem 20.10 e limitado pelo subitem 20.11 do Termo de Referência, e pode ser resumido na Equação 2.

$$PGM = \text{menor entre} \left\{ \begin{array}{l} \frac{\sum PD}{15} \% \\ 10\% \end{array} \right.$$

Onde :

*PGM = Percentual de Glosas no Mês*

*PD = Pontuação Devida*

Equação 2 – Cálculo do Percentual de Glosas no Mês, apurada as pontuações.

O TGM será o PGM multiplicado por um doze-avos do VTC (Equação 3).

$$TGM = \frac{VTC}{12} \cdot \frac{PGM}{100}$$

Equação 3 – Cálculo do Total de Glosas no Mês.

As pontuações devidas são motivadas por punições ou descumprimento dos níveis de serviços acordado pelo contratante e explicitados no Termo de Referência e em seu Anexo I.

A Tabela 1 resume os acordos de níveis de serviço e a Tabela 2 lista as punições.

Indicador	Descrição	Fórmula	(1) Valores Referência	Faixa Métrica	Pontuação
ISSDED001	Esclarecimento de dúvidas em aplicativos do CONTRATANTE	$\frac{Quantidade\ de\ SSDED001 \times tempo\ de\ atendimento \leq 20\ min}{Quantidade\ de\ SSDED001} \cdot 100$	90% em 20 min ou menos	>=90% <=80% e <90% <80%	0 5 10
ISSDED002	Esclarecimento de dúvidas em aplicativos comuns	$\frac{Quantidade\ de\ SSDED002 \times tempo\ de\ atendimento \leq 20\ min}{Quantidade\ de\ SSDED002} \cdot 100$	90% em 20 min ou menos	>=90% <=80% e <90% <80%	0 5 10
ISSE003	Esclarecimento de dúvidas no uso de equipamento	$\frac{Quantidade\ de\ ISSE003 \times tempo\ de\ atendimento \leq 20\ min}{Quantidade\ de\ ISSE003} \cdot 100$	90% em 20 min ou menos	>=90% <=80% e <90% <80%	0 5 10
ISSDMA001	Manutenção de Identidade na Rede	$\frac{Quantidade\ de\ SSDMA001 \times tempo\ de\ atendimento \leq 40\ min}{Quantidade\ de\ SSDMA001} \cdot 100$	90% em 40 min ou menos	>=90% <=80% e <90% <80%	0 5 10
ISSDMA002	Configuração do Ambiente de Trabalho	$\frac{Quantidade\ de\ SSDMA002 \times tempo\ de\ atendimento \leq 1\ h}{Quantidade\ de\ SSDMA002} \cdot 100$	90% em 1h ou menos	>=90% <=80% e <90% <80%	0 5 10
ISSDAT001	Solicitação sobre Sistema Operacional	$\frac{Quantidade\ de\ SSDAT001 \times tempo\ de\ atendimento \leq 24\ h}{Quantidade\ de\ SSDAT001} \cdot 100$	80% em 24h ou menos	>=80% <=70% e <80% <70%	0 5 10
ISSDAT002	Solicitação sobre Cabeamento	$\frac{Quantidade\ de\ SSDAT002 \times tempo\ de\ atendimento \leq 24\ h}{Quantidade\ de\ SSDAT002} \cdot 100$	90% em 24h ou menos	>=90% <=80% e <90% <80%	0 5 10
ISSDAT003	Solicitação sobre Recuperação de Dados	$\frac{Quantidade\ de\ SSDAT003 \times tempo\ de\ atendimento \leq 24\ h}{Quantidade\ de\ SSDAT003} \cdot 100$	80% em 24h ou menos	>=80% <=70% e <80% <70%	0 5 10
ISSDEQ001	Instalação e Configuração de Equipamento	$\frac{Quantidade\ de\ SSDEQ001 \times tempo\ de\ atendimento \leq 24\ h}{Quantidade\ de\ SSDEQ001} \cdot 100$	80% em 24h ou menos	>=80% <=70% e <80% <70%	0 5 10
ISSDEQ002	Solicitação sobre Movimentação de Equipamento	$\frac{Quantidade\ de\ SSDEQ002 \times tempo\ de\ atendimento \leq 24\ h}{Quantidade\ de\ SSDEQ002} \cdot 100$	80% em 24h ou menos	>=80% <=70% e <80% <70%	0 5 10
ISSDEQ003	Solicitação sobre Manutenção de Equipamento	$\frac{Quantidade\ de\ SSDEQ003 \times tempo\ de\ atendimento \leq 8\ h}{Quantidade\ de\ SSDEQ003} \cdot 100$	90% em 24h ou menos	>=90% <=80% e <90% <80%	0 5 10
ISSDSG001	Solicitação sobre Adequação de Ambiente	$\frac{Quantidade\ de\ SSDSG001 \times tempo\ de\ atendimento \leq 24\ h}{Quantidade\ de\ SSDSG001} \cdot 100$	95% em 24h ou menos	>=95% <=90% e <95% <90%	0 5 10
ISSDSG002	Solicitação sobre Operação em Ambiente	$\frac{Quantidade\ de\ SSDSG002 \times tempo\ de\ atendimento \leq 1\ h}{Quantidade\ de\ SSDSG002} \cdot 100$	95% em 1h ou menos	>=95% <=90% e <95% <90%	0 5 10

(1) Os tempos constantes nos valores referência correspondem ao tempo máximo para resposta a partir da abertura de chamado

Tabela 1 – Quadro de punições e pontuações devidas

#	Descrição da falta	Forma de cálculo	Pontuação
1	Permitir a presença de empregado sem uniforme ou crachá nos locais de prestação de serviço	A cada três ocorrências	15
2	Deixar de prestar ou abandonar o serviço solicitado sem motivo de força maior	Por ocorrência	15
3	Permitir a execução de serviço por colaboradores sem qualificação ou sem credenciamento	Por ocorrência	15
4	Não cumprir e/ou implementar as políticas de segurança do CONTRATANTE	1 ocorrência no Mês 2 ocorrências no Mês 3 ocorrência no Mês	5 15 45
5	Não apresentar, até o dia 5 do mês, os relatórios consolidados dos serviços prestados	Por dia de atraso	5
6	Não manter atualizado registros do SGSD por mais de 8h	Por ocorrência	5
7	Não seguir as regras de prioridades de atendimento definidas pelo CONTRATANTE	Por ocorrência	1

Tabela 2 – Quadro de punições e pontuações devidas