

ANEXO II ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO

1 INTRODUÇÃO

Esse Anexo contém o ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO que serão suportados por esse contrato, bem como 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 a soma 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 está estabelecido no Termo de Referência, mas especificamente no item 23 – DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS.

O TGM será calculado pelo apurado no período anterior, seguido as definições do Termo de Referência, mas especificamente os itens 6 – TRANSIÇÃO DOS SERVIÇOS, 20 – DA FORMA E CRITÉRIOS DE PAGAMENTO E NÍVEIS DE SERVIÇO e 23 – DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS.

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

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

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	Valor Referência	Faixa Métrica	Pontuação
ISSDED001	Esclarecimento de dúvidas em aplicativos do CONTRATANTE	$\frac{\text{Quantidade de SSDED001 com tempo de atendimento} \leq 20 \text{ min}}{\text{Quantidade de SSDED001}} \cdot 100$	90% em 20 min ou menos	>=90% <=80% e <90% <80%	0 5 10
ISSDED002	Esclarecimento de dúvidas em aplicativos comuns	$\frac{\text{Quantidade de SSDED002 com tempo de atendimento} \leq 20 \text{ min}}{\text{Quantidade de SSDED002}} \cdot 100$	90% em 20 min ou menos	>=90% <=80% e <90% <80%	0 5 10
ISSDED003	Esclarecimento de dúvidas no uso de equipamento	$\frac{\text{Quantidade de SSDED003 com tempo de atendimento} \leq 20 \text{ min}}{\text{Quantidade de SSDED003}} \cdot 100$	90% em 20 min ou menos	>=90% <=80% e <90% <80%	0 5 10
ISSDMA001	Manutenção de Identidade na Rede	$\frac{\text{Quantidade de SSDMA001 com tempo de atendimento} \leq 40 \text{ min}}{\text{Quantidade de SSDMA001}} \cdot 100$	90% em 40 min ou menos	>=90% <=80% e <90% <80%	0 5 10
ISSDMA002	Configuração do Ambiente de Trabalho	$\frac{\text{Quantidade de SSDMA002 com tempo de atendimento} \leq 1 \text{ h}}{\text{Quantidade de SSDMA002}} \cdot 100$	90% em 1h ou menos	>=90% <=80% e <90% <80%	0 5 10
ISSDMA003	Solicitação sobre Ramal Telefônico	$\frac{\text{Quantidade de SSDMA003 com tempo de atendimento} \leq 4 \text{ h}}{\text{Quantidade de SSDMA003}} \cdot 100$	80% em 4h ou menos	>=80% <=70% e <80% <70%	0 5 10
ISSDAT001	Solicitação sobre Sistema Operacional	$\frac{\text{Quantidade de SSDAT001 com tempo de atendimento} \leq 24 \text{ h}}{\text{Quantidade de SSDAT001}} \cdot 100$	80% em 24h ou menos	>=80% <=70% e <80% <70%	0 5 10
ISSDAT002	Solicitação sobre Sistema Operacional	$\frac{\text{Quantidade de SSDAT002 com tempo de atendimento} \leq 24 \text{ h}}{\text{Quantidade de SSDAT002}} \cdot 100$	80% em 24h ou menos	>=80% <=70% e <80% <70%	0 5 10
ISSDAT003	Solicitação sobre Cabeamento	$\frac{\text{Quantidade de SSDAT003 com tempo de atendimento} \leq 24 \text{ h}}{\text{Quantidade de SSDAT003}} \cdot 100$	90% em 24h ou menos	>=90% <=80% e <90% <80%	0 5 10
ISSDAT004	Solicitação sobre Recuperação de Dados	$\frac{\text{Quantidade de SSDAT004 com tempo de atendimento} \leq 24 \text{ h}}{\text{Quantidade de SSDAT004}} \cdot 100$	80% em 24h ou menos	>=80% <=70% e <80% <70%	0 5 10
ISSDEQ001	Instalação e Configuração de Equipamento	$\frac{\text{Quantidade de SSDEQ001 com tempo de atendimento} \leq 24 \text{ h}}{\text{Quantidade de SSDEQ001}} \cdot 100$	80% em 24h ou menos	>=80% <=70% e <80% <70%	0 5 10
ISSDEQ002	Solicitação sobre Movimentação de Equipamento	$\frac{\text{Quantidade de SSDEQ002 com tempo de atendimento} \leq 24 \text{ h}}{\text{Quantidade de SSDEQ002}} \cdot 100$	80% em 24h ou menos	>=80% <=70% e <80% <70%	0 5 10
ISSDEQ003	Solicitação sobre Manutenção de Equipamento	$\frac{\text{Quantidade de SSDEQ003 com tempo de atendimento} \leq 8 \text{ h}}{\text{Quantidade de SSDEQ003}} \cdot 100$	90% em 24h ou menos	>=90% <=80% e <90% <80%	0 5 10
ISSDSG001	Solicitação sobre Adequação de Ambiente	$\frac{\text{Quantidade de SSDSG001 com tempo de atendimento} \leq 24 \text{ h}}{\text{Quantidade de SSDSG001}} \cdot 100$	95% em 24h ou menos	>=95% <=90% e <95% <90%	0 5 10
ISSDSG002	Solicitação sobre Operação em Ambiente	$\frac{\text{Quantidade de SSDSG002 com tempo de atendimento} \leq 1 \text{ h}}{\text{Quantidade de SSDSG002}} \cdot 100$	95% em 1h ou menos	>=95% <=90% e <95% <90%	0 5 10

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 ocorrência	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 1 – Quadro de punições e pontuações devidas