



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MJSP - POLÍCIA FEDERAL  
NÚCLEO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - NTI/SR/PF/MA

PROCESSO:	08310.000974/2023-04
OBJETO:	Contratação de Serviços técnicos especializados em operação de infraestrutura e atendimento ao usuário de TIC, para a Superintendência de Polícia Federal no Maranhão (SR/PF/MA)

**ANEXO V**  
**CRITÉRIO PARA MEDIÇÃO DE RESULTADOS**  
NÍVEIS DE SERVIÇO E INDICADORES DE DESEMPENHO MÍNIMOS

1. O Tempo para Início do Tratamento (TIT) e o Tempo Máximo de Solução (TMS) são parâmetros para composição do SLA (*service level agreement*) de aferição do atendimento ao rol de serviços constante no **catálogo constante no Anexo IV**, apresentando uma variação de prioridade entre 1 e 5, conforme a relação "*impacto x urgência*" - definidos no citado Anexo e também nos **REQUISITOS TEMPORAIS da contratação, item 4.8.4;**
2. O período de tempo para tratamento da demanda terá como base a gravidade do pedido de atendimento, definindo-se um tempo de resolução maior para chamado de menor gravidade e o inverso, nos casos mais prioritários.
3. O TMS - que constará no catálogo de serviços e com a prioridade pré-definida - estará ligado ao momento do efetivo atendimento, não sendo alterado com base na localidade que demandou o pedido.
4. O TIT pode variar para cada localidade dependendo da distância em relação à sede;
5. Os chamados registrados na central de atendimento serão previamente classificados e, em se tratando de 2º ou 3º níveis, serão escalonados para a base da SR/PF/MA, sendo ajustados/classificados de acordo com seu nível de prioridade;
6. Caso sejam ativados novos sistemas ou recursos de TIC cuja classificação tenha urgência considerada "ALTA" ou "CRÍTICA", o CONTRATANTE concederá um prazo de 30 (trinta) dias para a CONTRATADA adequar seus procedimentos de execução;
7. Abaixo a classificação do Tempo de Início de Tratamento (TIT) e o Tempo Máximo de Solução (TMS):

Prioridade	TIT						TMS
	SR/PF/MA SUPERINTENDÊNCIA DE POLÍCIA FEDERAL NO ESTADO DO MARANHÃO	CENTRAL DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO - CAU (SHOPPING DA ILHA)	Aeroporto Internacional Marechal da Cunha Machado	PORTO DO ITAQUI	TERRENO DO JARACATY	DPF/CXA/MA e DPF/ITZ/MA (APENAS ATENDIMENTO REMOTO)	
1 (Maior)	30 minutos	1h	2 horas	2 horas e 30 minutos	3 horas	45 minutos	1h
2	1 hora	2 horas	3 horas	3 horas e 30 minutos	4 horas	2 horas	2h
3	3 horas	6 horas	8 horas	10 horas	12 horas	3 horas	4h

4	4 horas	8 horas	10 horas	12 horas	24 horas	12 horas	8h
5 (Menor)	24 horas	24 horas	24 horas	24 horas	24 horas	24 horas	12h

*Tabela de classificação de TIT e TMS*

8. Para a aferição e medição dos resultados referentes a prestação de serviço contratado, serão adotados Indicadores que devem ser atendidos de acordo com a forma que se segue:

- A classificação do Tempo de Início de Tratamento (TIT) e o Tempo Máximo de Solução (TMS), definidos na tabela acima;
- Os tipos de atendimentos aos usuários de TIC, definidos no Anexo IV;
- A resposta aos incidentes e atendimentos, sejam ela reportada pelo usuário ou instados automaticamente pela ferramentas de monitoramento;
- Indicador de Nível de Serviço (INS):

Indicadores de Níveis de Serviço				
Sigla	Indicador	Fórmula de Cálculo	Unidade de Medida	Meta Exigida
INS-1	Índice de Satisfação do Usuário.	Média aritmética da pontuação atribuída ao atendimento, entre 1 (pouco satisfeito) e 5 (muito satisfeito), dentro do universo de usuários pesquisados.	Pontos	Maior ou Igual a 4 pontos
INS-2	Índice de Tempo de Início de Tratamento de Incidentes e Requisições no Prazo.	Quantidade de chamados cujo Tempo para Início do Tratamento do chamado (TIT) é igual ou inferior aos tempos indicados na <i>Tabela de classificação de TIT e TMS</i> , divididas pelo número total de requisições x 100.	% (Percentual)	Maior ou igual a 90,0% para cada nível de prioridade.
INS-3	Índice de Tempo Máximo para Solução de Incidentes e Requisições no Prazo.	Índice de Tempo Máximo para Solução de Incidentes e Requisições no Prazo (TMS), com cálculo de medição análoga ao INS2.	% (Percentual)	Maior ou igual a 85,0% para cada nível de prioridade.

9. Paralelamente aos atendimentos previstos no catálogo de serviços, serão também prestados serviços de sustentação da infraestrutura referente sistemas e recursos do ambiente de TIC, que são realizadas por meio de Rotinas de Serviço. Estes sistemas e recursos deverão ser sustentados pela CONTRATADA de modo a atender critérios de qualidade definidos em indicadores de desempenho. A relação de sistemas e recursos do ambiente de TIC que deverão ser sustentados por meio deste contrato está no Anexo III.
10. O desempenho dos serviços de TIC é aferido de acordo com o seu grau de disponibilidade. O indicador de desempenho será calculado em função da disponibilidade do serviço ou recurso de TIC para o usuário, levando em consideração todos os seus componentes (*recursos de rede, bancos de dados, servidores de aplicação, etc.*). Os indicadores de desempenho serão calculados a partir das informações disponíveis na ferramenta de monitoramento do ambiente de TIC.
11. Todos os sistemas e recursos da infraestrutura são considerados como críticos.
12. A seguir, as metas de Indicador de desempenho:

Indicadores de Desempenho

Sigla	Indicador	Fórmula de Cálculo	Unidade de Medida	Meta Exigida
IND	Índice de Disponibilidade dos Sistemas ou recursos	Tempo de disponibilidade de cada serviço dividido pelo tempo total de operação deste serviço x 100.	% (Percentual)	Maior ou igual a 95,0%

13. A execução dos serviços será assistida pela equipe de fiscalização do contrato com a finalidade de verificar e orientar em detalhes os procedimentos adotados.
14. Os indicadores de nível de serviço INS-n serão medidos, calculados sintetizados mensalmente e avaliados tomando como referência os incidentes e requisições encerrados naquele mês, considerando às 24 horas diárias e o total de dias em cada mês avaliado.
15. O indicador de desempenho também serão avaliados mensalmente, baseado nos relatórios de disponibilidade dos sistemas constantes no ETP e demandas constantes no catálogo de atividades e/ou nos relatórios de monitoramento automatizado de cálculo implantado para tal fim (ex.: ZABBIX ou outros).
16. O não atingimento das metas estabelecidas no Termo de Referência e seus anexos, poderá ocasionar a aplicação de sanções contratuais, além de glosas em relação ao pagamento do mês mensurado;
17. A soma total das glosas aplicadas em função do não atendimento dos níveis mínimos de serviço e dos indicadores mínimos de desempenho não deverá ser superior a 30% (trinta por cento) do faturamento mensal máximo. Caso seja superado este limite, o contrato será direcionado para abertura de sanção mais abrangente, através de procedimento administrativo.
18. Caso fique caracterizado e comprovado tecnicamente que a indisponibilidade foi provocada por evento externo ou alheio à capacidade reativa e proativa da CONTRATADA, esta indisponibilidade, após analisado e homologado pelo fiscal técnico, não será considerada no cálculo dos indicadores de desempenho.
19. As indisponibilidades programadas por mudanças autorizadas não serão computadas nos indicadores de desempenho.
20. No caso do indicador de atendimento INS-3, não serão computados os tempos em que a solicitação aguarda retorno de informações do solicitante, ou quando não existirem todos os pré-requisitos disponíveis de imediato (ex: quando o solicitante não está presente no ponto de atendimento presencial ou remoto para acompanhamento), devendo o chamado ser reclassificado na ferramenta pelo próprio técnico encarregado para "em suspensão".
21. Para efeito de cálculo na aplicação de glosas/multas, a cada infração será atribuído ponto(s) pelo descumprimento do Termo de Serviço(TS), conforme abaixo:

ITEM	TERMO DE SERVIÇO	REFERÊNCIA	PONTUAÇÃO
1	Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou consequências letais, por ocorrência devidamente comprovada.	Por ocorrência.	100
2	Suspender ou interromper por iniciativa própria, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais.	Por ocorrência.	10
3	Manter funcionário sem qualificação para executar os serviços contratados, ou sem atender às qualificações exigidas no contrato, ainda que em casos de substituição temporária, por empregado.	Por dia, para cada profissional.	05
4	Recusar-se a executar serviço do escopo contratual determinado pela fiscalização, por serviço.	Por ocorrência.	10

5	Retirar funcionários ou encarregados do serviço durante o expediente, sem a anuência prévia do CONTRATANTE, por empregado e por dia;	Por dia, para cada profissional.	05
6	Permitir a presença de profissional sem crachá nos locais onde há prestação de serviço para o CONTRATANTE, após reincidência formalmente notificada.	Por ocorrência.	05
7	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.	10
8	Causar qualquer indisponibilidade dos serviços do CONTRATANTE por motivo de imperícia na execução das atividades contratuais.	Por ocorrência.	50
9	Fraudar, manipular ou descaracterizar indicadores/metadados de níveis de serviço e de desempenho por quaisquer subterfúgios.	Por ocorrência.	100
10	Causar qualquer dano aos equipamentos do contratante por motivo de imperícia na execução das atividades contratuais.	Por ocorrência.	20
11	Incluir, excluir ou alterar regras de dos dispositivos de segurança sem autorização do gestor de TI, ou contrariando as políticas de segurança do CONTRATANTE.	Por ocorrência.	50
12	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.	30
13	Interromper unilateralmente a prestação de serviços sem que haja evento de força maior que o justifique.	Por ocorrência.	100
14	Perder dados ou informações corporativas por erros na operação devidamente comprovados.	Por ocorrência.	200
15	Permitir que violações de segurança afetem ou causem indisponibilidade dos sistemas do CONTRATANTE, sem aplicar as contramedidas necessárias.	Por ocorrência.	50

Para os itens a seguir, deixar de:			
16	Registrar e controlar, diariamente, a assiduidade e a pontualidade de seu pessoal, por funcionário e por dia;	Por dia, para cada profissional.	10
17	Cumprir determinação formal ou instrução complementar do órgão fiscalizador, por ocorrência;	Por ocorrência.	10
18	Substituir empregado que se conduza de modo inconveniente ou não atenda às necessidades do serviço, por funcionário e por dia;	Por dia, para cada profissional.	20
19	Cumprir quaisquer dos itens do Edital e seus Anexos não previstos nesta tabela de multas, após reincidência formalmente notificada pelo órgão fiscalizador, por item e por ocorrência;	Por ocorrência.	20
20	Indicar e manter durante a execução do contrato os prepostos previstos no edital/contrato;	Por ocorrência.	05
21	Providenciar treinamento para seus funcionários conforme previsto na relação de obrigações da CONTRATADA.	Por ocorrência.	10
22	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.	05
23	Deixar de cumprir ou de implantar as Políticas de Segurança e de Continuidade de Negócios de TIC.	Por ocorrência.	10
24	Deixar de planejar e instalar nos equipamentos e sistemas as atualizações e patches de segurança disponibilizados pelos fabricantes e distribuidores.	Por ocorrência.	10
25	Deixar de apresentar os relatórios consolidados para a fiscalização contratual, conforme exigências do Termo de Referência, dentro do prazo definido.	Por ocorrência.	10
26	Deixar de apresentar relatórios, levantamentos e inventários no prazo determinado em comum acordo.	Por ocorrência.	10

27	Deixar de notificar incidentes repetitivos, quer tenham sido conhecidos através do monitoramento ou por notificações de usuários, para a equipe de apoio a governança de TI.	Por ocorrência.	20
28	Deixar de analisar a viabilidade e o impacto da instalação de novas soluções e correções.	Por ocorrência.	10
29	Deixar de operar e monitorar pro-ativamente o ambiente de TI, e de atuar tempestivamente no caso de incidentes graves.	Por ocorrência.	10
30	Deixar de aplicar as políticas de controle de acesso e de gestão da identidade de usuários de TI.	Por ocorrência.	10
31	Deixar de realizar os testes e análises de vulnerabilidades e potenciais falhas de segurança, conforme política de segurança da informação.	Por ocorrência.	10
32	Deixar de realizar o controle e a programação de processo de mudança, e a avaliação de impacto, ou realizá-los de forma deficiente ou incompleta.	Por ocorrência.	05
33	Deixar de comunicar a realização de mudança programada que poderá gerar indisponibilidade em sistemas ou serviços.	Por ocorrência.	05
34	Deixar de participar de reunião solicitada e previamente agendada com a equipe de gestão de TI do CONTRATANTE.	Por ocorrência.	03
35	Deixar de zelar pelas máquinas, equipamentos e instalações do CONTRATANTE utilizados pela CONTRATADA.	Por ocorrência.	05
36	Deixar de apresentar no prazo definido por este Termo de Referência as comprovações das capacidades técnicas dos colaboradores da CONTRATADA.	Por ocorrência.	10
37	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.	50

38	Deixar de cumprir qualquer outra obrigação estabelecida no edital e não prevista nesta tabela, de forma reincidente, após formalmente notificada pelo CONTRATANTE.	Por ocorrência.	10
----	--	-----------------	----

22. Os ajustes nos pagamentos serão realizados considerando os desvios comprovados em relação ao acordo de Níveis de Serviço dos índices IND, INS-n e TS que estabelecem valores de pontuação para os desvios em relação aos parâmetros de serviço mínimos definidos.
23. A tabela a seguir detalha os critérios para ajustes do pagamento à CONTRATADA, em caso de descumprimento do acordado:

<b>Redução de 1% (um por cento) sobre o valor do pagamento mensal devido a cada 10 (dez) pontos acumulados no período de faturamento, limitado a 30% do valor total devido.</b>	
<b>INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO</b>	<b>PONTUAÇÃO ACUMULÁVEL</b>
<b>INS-1</b>	2,5 pontos a cada 0,1 ponto fora da meta
<b>INS-2</b>	5,0 pontos a cada 1% fora da meta
<b>INS-3</b>	5,0 pontos a cada 1% fora da meta para cada nível de prioridade.
<b>INDICADOR DE DESEMPENHO</b>	<b>PONTUAÇÃO ACUMULÁVEL</b>
<b>IND</b>	5 pontos a cada 0,1% fora da meta

24. Além dos indicadores, serão computadas para as glosas em função das pontuações diretamente atribuídas ao descumprimento dos termos de serviço, conforme determinado no item 8.35 deste Termo de Referência, sendo as ocorrências apuradas no interstício de um mês.
25. As glosas serão aplicadas sem prejuízo de outras sanções administrativas por descumprimento de obrigações contratuais definidas em edital;
26. Nos termos do item 1, do Anexo VIII-A da Instrução Normativa SEGES/MP nº 05, de 2017, será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a Contratada:
27. Não produziu os resultados acordados;
28. Deixou de executar as atividades contratadas, ou não as executou com a qualidade mínima exigida;
29. Deixou de utilizar os materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizou-os com qualidade ou quantidade inferior à demandada.
30. Os níveis de serviços e indicadores de desempenho 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*).
31. Assim, fica definida abaixo a fórmula para cálculo da porcentagem do Ajuste do Nível de Serviço Mensal, onde será estabelecido uma redução a partir de 1% (um por cento) sobre o valor do pagamento mensal **devido a cada 10 (dez) pontos acumulados no período de faturamento, limitado a 30% do valor total** :

$$\text{AJUSTE\_mensal} = ( \sum \text{INS-n} + \sum \text{IND} + \sum \text{TS} ) : 10$$

onde:

- AJUSTE\_mensal é o percentual que será abatido do valor mensal do contrato;
- $\sum \text{IND}$  é soma da pontuação acumulável das penalizações de Desempenho (IND);
- $\sum \text{INS-n}$  é soma da pontuação da penalização dos Indicadores de Nível de Serviços (INS-n); e
- $\sum \text{TS}$  é a soma de Pontos do Termo de Serviço(TS)

32. A CONTRATADA deverá acompanhar as evoluções tecnológicas do CONTRATANTE, mediante mudança, adaptação e migração de informações e substituição do uso de seus sistemas, ferramentas, bases de dados ou qualquer outro recurso que o CONTRATANTE venha a adotar.
33. O CONTRATANTE, ao seu critério, solicitará a disponibilização de indicadores de nível de serviço de desempenho em "dashboards" dinâmicos, através de ferramentas de BI disponíveis, para verificação continuada, afim de encaminhar ações de monitoramento e aferição junto à contratada ainda durante o período de execução mensal.



Documento assinado eletronicamente por **RONALD LIMA DOS REIS, Chefe de Núcleo**, em 18/05/2023, às 16:50, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **MARCYANNE KARDYNNALLE LUZ DA SILVA, Agente Administrativo(a)**, em 18/05/2023, às 17:56, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **MARCELO NEVES DE SOUSA, Fiscal de Contrato**, em 18/05/2023, às 16:52, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **VICENTE FERRER NASCIMENTO PINTO ROCHA, Agente de Telecomunicações e Eletricidade**, em 18/05/2023, às 17:02, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **SANDRO ROGERIO JANSEN CASTRO, Superintendente Regional**, em 21/06/2023, às 17:00, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [https://sei4.pf.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0&cv=28913260&crc=B72CD576](https://sei4.pf.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0&cv=28913260&crc=B72CD576).

Código verificador: **28913260** e Código CRC: **B72CD576**.