

Anexo IV ao Termo de Referência DETIC nº 04/2021

Nível Mínimo de Serviço

Indicador 1 – Atraso na entrega de Ordem de Serviço	
Item	Descrição
Finalidade	Impelir a contratada a executar completamente a Ordem de Serviço dentro do prazo e condições vigentes para o projeto
Meta a cumprir	OS executada dentro do prazo previsto inicialmente
Instrumento de medição	Observação dos prazos e das observações assentados no corpo OS
Forma de acompanhamento	O fiscal técnico acompanha o progresso da execução da ordem de serviço
Periodicidade	Na validação de cada OS.
Mecanismo de cálculo	Na data validação da execução da Ordem de Serviço serão calculados os dias de atraso e o ajuste de pagamento.
Início da Vigência	A partir do início do contrato.
Faixas de ajuste no pagamento:	Sendo D = Dias úteis de atraso; G = Percentual de glosa sobre o valor bruto da OS; VB = Valor Bruto da OS. Se $D \leq 5$, $G = 0\%$ Se $D > 5$ e $D \leq 10$, $G = 10\%$ Se $D > 10$, $G = 20\%$
Sanções	Se $D > 30$, inexecução parcial do contrato.
Observações	O percentual de glosa será aplicado ao valor líquido de cada Ordem de Serviço (Anexo III).

Anexo IV ao Termo de Referência DETIC nº 04/2021

Indicador 2 – Atraso em resposta/atendimento de Chamado de Suporte	
Item	Descrição
Finalidade	Impelir a contratada à resposta e à solução de chamados de suporte nas condições do item 3.7.4 do TR.
Meta a cumprir	Chamado respondido e solucionado dentro dos prazos previstos.
Instrumento de medição	Relatório enviado mensalmente conforme item 7.8.1.4
Forma de acompanhamento	Verificação mensal do relatório enviado pela contratada.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de cálculo	Contagem dos chamados de suporte abertos, e contagem dos chamados atendidos com violação do prazo de resposta e/ou solução.
Início da Vigência	A partir do início dos ciclos de faturamento mensal.
Faixas de ajuste no pagamento:	<p>Sendo</p> <p>NCH: Número de chamados solucionados no mês de referência;</p> <p>NCHV: Número de chamados solucionados no mês de referência com violação no tempo de resposta ou solução;</p> <p>Índice de chamados não conformes: ICNC = NCHV/NCH</p> <p>GCH: Percentual de glosa sobre o valor da franquia mensal;</p> <p>ICNC: Índice de Chamados não conformes.</p> <p>Se ICNC ≤ 10%, GCH = 0%</p> <p>Se ICNC > 10% e ICNC ≤ 20%, GCH = 1%</p> <p>Se ICNC > 20%, GCH = 2%</p>
Sanções	Se ICNC > 50%, inexecução parcial do contrato.
Observações	O percentual de glosa será aplicado diretamente na Autorização de Faturamento (Anexo V).

Anexo IV ao Termo de Referência DETIC nº 04/2021

Indicador 3 – Violação da Disponibilidade da Solução	
Item	Descrição
Finalidade	Impelir a contratada manter a disponibilidade da solução.
Meta a cumprir	98% de disponibilidade ao longo da vigência contratual.
Instrumento de medição	Relatório de disponibilidade emitido pela contratada conforme item 3.12.6 do TR .
Forma de acompanhamento	Verificação mensal do relatório. Verificação periódica da solução como usuário, conforme item 8.4 do TR .
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de cálculo	Calculado pela contratada, verificado pelo fiscal técnico.
Início da Vigência	A partir do início dos ciclos de faturamento mensal.
Faixas de ajuste no pagamento:	<p>Sendo</p> <p>IDS = Índice de Disponibilidade da Solução (conforme relatório)</p> <p>GD = Percentual de Glosa de Disponibilidade sobre o valor da franquia mensal.</p> <p>Se IDS \geq 98%, GD = 0%</p> <p>Se IDS \geq 90% e IDS < 98%, GD = 5%</p> <p>Se IDS < 90%, GD = 10%</p>
Sanções	IDS < 90%: inexecução parcial do contrato.
Observações	Não há.