

execução contratual durante toda a vigência do Contrato, consoante os termos do art. 67, da Lei nº 8.666, de 1993.

## 16. ELEMENTOS PARA GESTÃO DO CONTRATO

16.1. Níveis de serviço (*Underpinning Contract*) são critérios objetivos e mensuráveis, estabelecidos entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA, com a finalidade de aferir e avaliar diversos fatores relacionados com os serviços contratados, quais sejam: qualidade, desempenho, disponibilidade, custos, abrangência/cobertura e segurança. Para mensurar esses fatores serão utilizados indicadores relacionados com a natureza e característica dos serviços de acordo com a severidade dos incidentes em: (CRÍTICO, URGENTE e ROTINA);

16.2. Os prazos fixados para cumprimento das metas exigidas não serão computados a CONTRATADA quando os incidentes requererem a ação e o repasse aos fabricantes do hardware ou software pertencentes ao CONTRATANTE;

16.3. Os indicadores de avaliação e respectivas metas foram definidos de acordo com a natureza e características de cada serviço e expressos em unidades de medida, como por exemplo: percentuais, tempo medido em horas, números que expressam quantidades físicas. A frequência de aferição e avaliação dos níveis de serviço será mensal, devendo a CONTRATADA elaborar **relatório gerencial de serviços mensal**, apresentando-o ao CONTRATANTE até o **quinto dia útil** do mês subsequente ao da prestação do serviço. Devem constar desse relatório, entre outras informações, os indicadores/metras de níveis de serviço alcançados, recomendações técnicas administrativas e gerenciais para o próximo período, incluindo as ações de treinamento da equipe técnica da CONTRATADA e demais informações relevantes para a gestão contratual. O conteúdo detalhado e a forma do relatório gerencial serão definidos pelas partes.

16.4. Os primeiros 90 (noventa) dias após o início da execução dos serviços serão considerados como período de estabilização e de ajustes específicos de métodos e processos, durante o qual as metas definidas podem ser flexibilizadas por acordo das partes.

16.5. Caso a CONTRATADA não consiga cumprir as metas definidas, o CONTRATANTE reserva-se o direito de rescindir o presente contrato. Para os demais inadimplementos que não estão previstos na tabela abaixo, o CONTRATANTE abrirá processo administrativo e seguirá o rito definido.

16.6. Conforme itens 6.4.A.1 e 6.4.A.2, o plano de treinamento deve ser fornecido em até 3 meses do início do contrato e de cada prorrogação, e a sua execução será aferida no último mês de cada prorrogação, implicando a sua não execução nas glosas dispostas nos itens citados.

16.7. Para o cumprimento dos níveis de serviço a CONTRATADA deverá observar:

Tabela 16.1 – Indicadores/metras a serem atingidos no Contrato

Item	Indicadores de Níveis de Serviço	Unidade de Medida	Meta Exigida	PERCENTUAL DE GLOSA NA FATURA MENSAL
a)	Inclusão de <i>scripts</i> e de descrição padronizada de resolução de problemas na base de conhecimento, após o encerramento das respectivas ordens de serviço.	Dia/útil	<=2	10,00%
b)	Apresentação de relatório gerencial de serviços mensal, subsequente ao da prestação do serviço	Dia/útil	<=5	10,00%
c)	Grau de satisfação do CONTRATANTE em relação aos serviços prestados pelo serviço de atendimento técnico. Fórmula de cálculo: total de respostas da pesquisa de satisfação que consideram o atendimento bom e ótimo no mês calendário dividido pelo total de respostas da pesquisa de satisfação no mês calendário, multiplicado por 100 (cem). Para fins de calculo deste indicador somente serão utilizadas respostas a pesquisa de satisfação realizada pela DET.	%	>= 85	10,00%
d)	Não apresentação ou apresentação de currículos de profissionais em desconformidade com o perfil requisitado.	Por ocorrência	0	5,00%
e)	Não realização de transferência de conhecimento em caso de adoção de novas tecnologias, conforme item 6.5	Por ocorrência	0	5,00%

Notas:

22 As metas devem ser medidas do primeiro ao último dia de cada mês;

23 A meta exigida representa o parâmetro de valor: exato (“=” - igual), limite máximo (“<=” – menor ou igual) ou limite mínimo (“>=” – maior ou igual), que deve ser alcançada pela CONTRATADA, para cada um dos indicadores;

16.8. Para o cumprimento dos níveis de serviço a CONTRATADA deverá observar, também, a severidade dos incidentes conforme descrição abaixo:

- A) Crítico: incidentes que demandam ação imediata. Mais alta severidade. O responsável deve interromper outras tarefas para realizar esse tipo de atividade;
- B) Urgente: incidentes referentes a notificação de degradação de disponibilidade e/ou performance de serviços de rede e aplicações, podendo culminar com a interrupção dos mesmos; e
- C) Rotina: atividades de execução de tarefas rotineiras. Devem ser realizadas no intervalo de tempo previamente especificado pelo CONTRATANTE.

16.9. Todos os chamados serão classificados pela CONTRATADA em níveis CRÍTICO, URGENTE e ROTINA sendo que estes poderão ser reclassificados a critério do CONTRATANTE. Os chamados referentes a Executar mudanças, migrações, atualizações, implantações e testes de novos produtos serão tratados de forma diferenciados conforme ordem de serviço específica.

INDICADORES DE NÍVEIS DE SERVIÇO		PERCENTUAL MÍNIMO MENSAL	PERCENTUAL DE GLOSA NA FATURA MENSAL
<b>CRÍTICO:</b> Índice de incidentes críticos tratados em até 04 horas:	<b>FORMULA DE CÁLCULO:</b> (número de incidentes críticos solucionados em até 04 horas) / (total mensal de incidentes críticos) * 100	95% a 100%	0%
		85% a 94%	5%
		70% a 84%	10%
		Menor que 70%	15%
<b>URGENTE:</b> Índice de incidentes críticos tratados em até 08 horas:	<b>FORMULA DE CÁLCULO:</b> (número de incidentes críticos solucionados em até 08 horas) / (total mensal de incidentes críticos) * 100	95% a 100%	0%
		85% a 94%	5%
		70% a 84%	10%
		Menor que 70%	15%
<b>ROTINA:</b> Índice de tarefas realizadas dentro do prazo previamente especificado: (número de tarefas realizadas dentro do prazo / total mensal de tarefas de rotina)*100	<b>FORMULA DE CÁLCULO:</b> (número de incidentes críticos solucionados dentro do prazo) / (total mensal de incidentes críticos) * 100	95% a 100%	0%
		85% a 94%	1%
		70% a 84%	2%
		Menor que 70%	5%
INDICADORES POR TIPO DE SERVIÇO			
SERVIÇO	SEVERI DADE	EXEMPLOS DE INCIDENTES E TAREFAS DE ROTINA	
CONTROLE TÉCNICO- OPERACIONAL DE SERVIÇOS DE TI	Crítico	14. X' sobre incidente que provocou indisponibilidade de serviços na rede.	
	Urgente	15. Encaminhar demanda para área técnica responsável. 16. Substituição de um profissional quando solicitado pelo CONTRATANTE. 17. Solucionar problema de indisponibilidade de acesso à intranet ocasionado por incidente em rede local.	
	Rotina	18. Informar categoria de incidente equivocada. 19. Comparecer à reunião para a avaliação dos serviços junto ao CONTRATANTE. 20. Permitir a permanência dos profissionais sob sua supervisão sem uniforme e sem identificação no ambiente do CONTRATANTE.	
ADMINISTRAÇÃO E OPERAÇÃO DE REDE WINDOWS SERVER	Crítico	21. Solucionar problema de autenticação do domínio Windows Server para usuários da Sede. 22. Solucionar problema de acesso a pastas compartilhadas do domínio Windows Server para usuários da Sede. 23. Solucionar problema de acesso ao serviço de FTP do domínio Windows Server para usuários da Sede.	
	Urgente	24. Solucionar problema de autenticação do domínio Windows Server para usuários das Regionais. 25. Solucionar problema de acesso a pastas compartilhadas do domínio Windows Server para usuários das Regionais. 26. Solucionar problema de acesso ao serviço de FTP do domínio Windows Server para usuários das Regionais.	
	Rotina	27. Realizar testes de replicação com os domínios Windows Server das Regionais. 28. Realizar varredura de Erros nos logs do Event Viewer dos domínios Windows Server da Sede e das Regionais. 29. Realizar a limpeza periódica de contas usuários dos domínios Windows Server da Sede e das Regionais conforme política do CONTRATANTE.	

ADMINISTRAÇÃO E OPERAÇÃO DE CORREIO ELETRÔNICO	Crítico	<p>30. Solucionar problema de acesso a conta de email para usuários da Sede.</p> <p>31. Solucionar problema de acesso a comunidades (listas de discussão) para usuários da Sede.</p> <p>32. Solucionar problema, de envio e/ou recebimento de mensagens para usuários da Sede, ocasionado por erro no sistema de correio eletrônico na rede local.</p>
	Urgente	<p>33. Solucionar problema de acesso a conta de email para usuários das Regionais.</p> <p>34. Solucionar problema de acesso a comunidades (listas de discussão) para usuários das Regionais.</p> <p>35. Solucionar problema, de envio e/ou recebimento de mensagens para usuários das Regionais, ocasionado por erro no sistema de correio eletrônico na rede local.</p>
	Rotina	<p>36. Realizar testes de restauração das contas de email de usuários da Sede e Regionais.</p> <p>37. Realizar o levantamento periódico de volume de dados utilizado pelas contas de usuários da Sede e das Regionais.</p> <p>38. Realizar a limpeza periódica de contas de email de usuários da Sede e das Regionais conforme política do CONTRATANTE.</p>
SUPORTE E MANUTENÇÃO DE INFRAESTRUTURA	Crítico	<p>39. Solucionar problema, de acesso à rede interna (intranet) para usuários da Sede, ocasionado pelos switches da Sede.</p> <p>40. Solucionar problema, de acesso à rede externa (internet) para usuários da Sede, ocasionado pelos switches da Sede.</p> <p>41. Solucionar problema, de acesso à rede sem fio (wireless) para usuários da Sede.</p>
	Urgente	<p>42. Realizar o remanejamento e/ou troca de servidor de rede que esteja em ambiente de produção na Sede.</p> <p>43. Realizar o remanejamento e/ou troca de switch que esteja em ambiente de produção na Sede.</p> <p>44. Realizar a identificação física de conexões, endereçamento e cabeamento de servidor ou ativo de rede na Sede que esteja em ambiente de produção.</p>
	Rotina	<p>45. Atualização do diagrama de Topologia física de lógica da rede da Sede.</p> <p>46. Atualização da relação de Servidores e Ativos de rede da Sede.</p> <p>47. Realizar a manutenção preventiva dos ambientes físicos de TI conforme política do CONTRATANTE.</p>
SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	Crítico	<p>48. Solucionar problema de ataque de negação de serviço aos servidores e ativos de rede que estejam em ambiente de produção na Sede.</p> <p>49. Solucionar problema de vulnerabilidades encontradas nos servidores e ativos de rede que estejam em ambiente de produção na Sede.</p> <p>50. Solucionar problema de acesso interno e/ou externo não autorizado aos servidores e ativos de rede que estejam em ambiente de produção na Sede.</p>
	Urgente	<p>51. Solucionar problema de ataque de Vírus de computador aos servidores de rede que estejam em ambiente de produção na Sede.</p> <p>52. Solucionar problema de aplicação de <i>patches</i> de segurança e <i>hotfix</i> aos servidores de rede que estejam em ambiente de produção na Sede.</p> <p>53. Solucionar problema de acesso Web não autorizado em ambiente de produção na Sede.</p>
	Rotina	<p>54. Atualização e revisão da Política de Segurança da Informação do CONTRATANTE.</p> <p>55. Atualização e revisão do Plano de Contingência (continuidade dos negócios) do CONTRATANTE.</p> <p>56. Encaminhar relação de usuários que não estão cumprindo devidamente as normas da Política de Segurança da Informação e informar as respectivas infrações cometidas, conforme logs de auditoria dos sistemas.</p>

MONITORAMENTO DE REDE DE DADOS	Crítico	<p>57. Informar a equipe técnica responsável sobre erros ou anormalidades encontradas em sistemas e serviços que se encontram no ambiente de produção.</p> <p>58. Entrar em contato com a equipe técnica responsável, em horários fora do expediente e nos finais de semana e feriados, para informar sobre problemas ocorridos em sistemas e serviços que se encontram no ambiente de produção.</p> <p>59. Entrar em contato com a empresa responsável e abrir chamado sobre problemas ocorridos nos links de comunicação de dados entre as Regionais e os links de Internet.</p>
	Urgente	<p>60. Configurar o envio e recebimento dos alertas SNMP dos sistemas e serviços que entrarem no ambiente de produção e possuírem mecanismo de alerta.</p> <p>61. Configurar e atualizar ferramenta de alertas sobre uso do hardware e desempenho nos Controladores de Domínio da Sede e Regionais.</p> <p>62. Configurar e atualizar ferramenta de monitoramento de tráfego na rede LAN e WAN.</p>
	Rotina	<p>63. Consolidar o recebimento dos alertas SNMP dos sistemas e serviços que se encontram no ambiente de produção e gerar relatório.</p> <p>64. Gerar relatório de abertura, atendimento e fechamento de chamados referentes ao fornecedor dos links de comunicação de dados.</p> <p>65. Gerar gráficos de análise de tráfego de dados na rede LAN e WAN.</p>
ADMINISTRAÇÃO E OPERAÇÃO DE SISTEMAS MULTIMÍDIA	Crítico	<p>66. Solucionar problema de transmissão de vídeo no ambiente de hardware e software de videoconferência.</p> <p>67. Solucionar problema de transmissão de áudio no ambiente de hardware e software de videoconferência.</p> <p>68. Solucionar problema de endereçamento IP e Salas Virtuais entre equipamentos participantes no ambiente de hardware e software de videoconferência.</p>
	Urgente	<p>69. Solucionar problema de qualidade de vídeo no ambiente de hardware e software de videoconferência.</p> <p>70. Solucionar problema de qualidade de áudio no ambiente de hardware e software de videoconferência.</p> <p>71. Solucionar problema de sincronismo entre equipamentos participantes no ambiente de hardware e software de videoconferência.</p>
	Rotina	<p>72. Preparar ambiente de hardware e software para videoconferência previamente agendada.</p> <p>73. Administrar e operar ambiente de hardware e software para videoconferência previamente agendada.</p> <p>74. Gravar e disponibilizar na rede arquivos de videoconferência.</p>
ADMINISTRAÇÃO E OPERAÇÃO DE SISTEMAS DE ARMAZENAMENTO DE DADOS E COPIAS DE SEGURANÇA	Crítico	<p>75. Iniciar a restauração de dados perdidos de aplicações que estejam em ambiente de produção.</p> <p>76. Encaminhar a relação de agendamento e mapeamento do procedimento de backup dos dados de sistemas ou serviços de rede que estejam em ambiente de produção.</p> <p>77. Encaminhar a relação de mapeamento e utilização dos volumes das unidades de armazenamento de sistemas ou serviços de rede que estejam em ambiente de produção.</p>
	Urgente	<p>78. Configurar e agendar os procedimentos de backup de dados de sistemas e serviços de rede que estejam em ambiente de produção.</p> <p>79. Configurar e disponibilizar volumes de armazenamento de dados para sistemas e serviços de rede que estejam em ambiente de produção.</p> <p>80. Iniciar a restauração de dados perdidos e/ou contas de email de usuários da Sede e Regionais.</p>
	Rotina	<p>81. Configurar e agendar os procedimentos de backup dos dados de aplicações, sistemas e serviços de rede que estejam em ambiente de produção.</p> <p>82. Realizar testes de backup e restauração dos dados de sistemas e serviços de rede que estejam em ambiente de produção.</p> <p>83. Gerar gráficos de utilização das unidades de armazenamento de dados.</p>

ADMINISTRAÇÃO E OPERAÇÃO DE BANCO DE DADOS	Crítico	84. Solucionar problema de acesso ao banco de dados, pela aplicação em produção, ocasionado pelo próprio SGBD.
		85. Informar metadados de bancos de dados referentes às aplicações localizadas no ambiente de produção do CONTRATANTE.
		86. Informar status de carga de bancos de dados referentes às aplicações localizadas no ambiente de produção do CONTRATANTE.
	Urgente	87. Solucionar problema de desempenho (lentidão) do banco de dados em produção, ocasionado pelo próprio SGBD.
		88. Solucionar problema de queda de conexão de banco de dados em produção, ocasionado pelo próprio SGBD.
		89. Solucionar problema de atualização/integração de bases de dados (web service) de banco de dados em produção, ocasionado pelo próprio SGBD.
	Rotina	90. Atualização do diagrama de modelo físico e lógico de dados de banco de dados que se encontram em produção.
		91. Realizar testes de restauração das bases de dados correspondentes às aplicações que se encontram em produção.
		92. Realizar a manutenção preventiva nos bancos de dados que estão em produção.

#### EXEMPLOS DE CÁLCULO E ANÁLISE DE FATURAS MENSAIS

As faturas deverão ser individuais para Cada Tipo de Serviço Contratado.

Fórmula para análise do Pagamento de cada Tipo de Serviço:

Valor Mensal a Pagar = Valor Médio Mensal - Valor Total de Glosas

Conforme descrição abaixo

Valor Médio Mensal:

Valor mensal contratado para o Tipo de Serviço

Valor Total de Glosas:

Somatório de todos os percentuais Glosas, sendo

Somatório de Glosas = Glosa Severidade Crítico + Glosa Severidade Urgente + Glosa Severidade Rotina

Valor Total de Glosas = (Valor Médio Mensal) \* (Somatório de Glosas) / 100

#### EXEMPLO PARA UM TIPO DE SERVIÇO

Valor Médio Mensal (Valor mensal contratado para o Tipo de Serviço) = R\$ 25.000,00

##### CRÍTICO

Total de Incidentes Críticos do Mês: 50

Total Atendido dentro do tempo: 48, Percentual  $48/50 \times 100 = 96\%$ , Percentual de Glosa: 0%

##### URGENTE

Total de Incidentes Urgentes do Mês: 65

Total Atendido dentro do tempo: 61, Percentual  $61/65 \times 100 = 93\%$ , Percentual de Glosa: 5%

##### ROTINA

Total de Incidentes Urgentes do Mês: 24

Total Atendido dentro do tempo: 11, Percentual  $11/24 \times 100 = 45\%$ , Percentual de Glosa: 5%

Somatório de Glosas = Glosa Severidade Crítico + Glosa Severidade Urgente + Glosa Severidade Rotina

Somatório de Glosas = 0 + 5 + 5

Somatório de Glosas = 10

Valor Total de Glosas = (Valor Médio Mensal) \* (Somatório de Glosas) / 100

Valor Total de Glosas = (R\$ 25.000,00) \* (10) / 100

Valor Total de Glosas = 2500

Valor Mensal a Pagar = Valor Médio Mensal - Valor Total de Glosas  
Valor Mensal a Pagar = R\$ 25.000,00 - R\$ 2.500,00  
Valor Mensal a Pagar = R\$ 25.000,00 - R\$ 2.500,00  
Valor Mensal a Pagar = R\$ 22.500,00

- 16.10. O pagamento será efetuado mensalmente, após a entrega da documentação exigida no item 16.12 acompanhada do relatório gerencial de serviços mensal e atividades desenvolvidas e executadas de acordo com os níveis de serviços e demais informações necessárias ao acompanhamento e avaliação da execução dos serviços efetivamente executados no período; e após a emissão do Termo de Recebimento Provisório, do Termo de Recebimento Definitivo e da emissão da Nota Fiscal que deverá ser autorizada expressamente pelo gestor do contrato. A CONTRATADA deverá apresentar situação regular no SICAF.
- 16.11. A CONTRATADA deverá apresentar, mensalmente, junto com a fatura mensal a seguinte documentação a qual será previamente analisada e aprovada pelo CONTRATANTE: prova de quitação de suas obrigações trabalhistas, fiscais e previdenciárias: comprovantes de pagamento dos salários, vales-transporte e auxílio alimentação dos empregados; cópia do Protocolo de Envio de Arquivos, emitido pela Conectividade Social(GFIP); cópia da Guia de Recolhimento do FGTS (GRF) com a autenticação mecânica ou acompanhada do comprovante de recolhimento bancário, ou o comprovante emitido quando recolhimento for efetuado pela Internet; cópia da Relação dos Trabalhadores Constantes do Arquivo SEFIP (RE); cópia do comprovante de Declaração à Previdência; cópia da Guia da Previdência Social (GPS) com a autenticação mecânica ou acompanhada do comprovante de recolhimento bancário ou o comprovante emitido quando recolhimento for efetuado pela Internet,, referentes ao mês anterior ao da prestação dos serviços objeto da fatura a qual será analisada e aprovada pelo Fiscal Administrativo do Contrato.
- 16.12. A não comprovação dos documentos citados ensejará o pagamento em juízo dos valores citados, sem prejuízo das sanções cabíveis.
- 16.13. A CONTRATADA deverá atender a Níveis de Serviço e de cumprimento de prazos, estabelecidos pelos indicadores, contidos neste TR. O valor do pagamento será aquele apresentado na Nota Fiscal, conforme definido no contrato, descontadas as glosas.

## **17. CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - DO PAGAMENTO**

- 17.1. O pagamento deverá ser efetuado mediante a apresentação de Nota Fiscal ou da Fatura pela contratada, que deverá conter o detalhamento dos serviços executados, conforme disposto no art. 73 da Lei nº 8.666, de 1993, observado o disposto no art. 35 da Instrução Normativa nº 2 de 30/4/2008, o disposto no item 16 do Termo de Referência e os seguintes procedimentos:
- 17.2. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada das seguintes comprovações: