

1	OBJETIVO	1
2	ÂMBITO DE APLICAÇÃO.....	2
3	DEFINIÇÕES.....	2
4	DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA.....	4
5	PAPEIS E RESPONSABILIDADES.....	5
6	REGRAS BÁSICAS.....	7
7	CONTROLE DE ARMAZENAMENTO.....	59
8	ANEXOS.....	60
9	REGISTRO DE ALTERAÇÕES.....	61

1 OBJETIVO

1.1 Objetivos Gerais

Aplicar os conceitos das boas práticas dos Frameworks ITIL 4 e Cobit 2019 para os processos de Gerenciamento Nível de Serviço e Gerenciamento de Catálogo de Serviço, ou seja, definir suas políticas e fluxos de trabalho a ser seguido pelo Grupo CPFL Energias.

1.1.1 Objetivos do Gerenciamento de Nível de Serviço

O processo de gerenciamento de nível serviços é definido pelo ITIL na fase de desenho do serviço. Este processo busca:

- **Definir o fluxo de trabalho e políticas** do gerenciamento do nível de serviços suas entradas, saídas, regras e benefícios.
- **Revisar contratos periodicamente** em conjunto com o processo de gerenciamento de fornecedor para garantir que as metas de TI estejam alinhadas com as metas da organização permitindo assim que os SLAs gerem valor ao negócio.
- Garantir que todos os **serviços tenham um SLA definido** e que este seja monitorado e em casos de violações sejam aplicadas as devidas **sanções e penalidades**;
- **Negociação e desenvolvimento de novos contratos** alinhados com as necessidades de negócio;
- Garantir **transparência sobre os acordos de serviços** para a gestão e partes interessadas.

1.1.2 Objetivos do Gerenciamento de Catálogo de Serviço

O Processo de Gerenciamento do Catálogo de Serviços é definido pelo ITIL na fase de desenho do serviço. Este processo busca:

- **Definir o fluxo de trabalho e políticas** do Gerenciamento do Catálogo de Serviços suas entradas, saídas, regras e benefícios.
- Fornecer e manter o **catálogo de serviço atualizado** e revisado.
- Garantir que **esteja disponível a aqueles autorizados a acessá-lo**.
- Garantir **agilidade no atendimento** de incidentes, requisições, mudanças, problemas e demandas através da **coleta de dados** necessários para seu atendimento.
- **Ponto único de acesso** a serviços de TI

2 ÂMBITO DE APLICAÇÃO.

2.2 Empresa

Todas as empresas do Grupo CPFL Energia.

2.3 2.2 Área

EI – Diretoria de Tecnologia de Informação.

3 DEFINIÇÕES.

ACORDOS DE NÍVEL DE SERVIÇO (SLA/ANS)	É o nível mínimo de qualidade, estabelecido para cada serviço prestado
CI – CONFIGURATION ITEM	Qualquer componente que precisa ser gerenciado a fim de entregar um serviço de TI.
CMDB	Configuration Management Data Base – Um repositório de informações relacionadas a todos os componentes de um sistema de informação. Detalhes dos CIs.
REQUISITO DE NÍVEL DE SERVIÇO (RNS):	São requerimentos dos clientes derivados dos objetivos de negócio para um ou mais serviços.
DONO DO PROCESSO	Definir a visão e os objetivos de negócio e do processo.
DONO DO SERVIÇO/PRODUTO	Responsável pelo serviço disponibilizado e seus acordos de nível de serviços
GERENTE DE NÍVEL DE SERVIÇO	Definir métricas e métodos para medição de indicadores de desempenho de processo e elaboração de relatórios de desempenho do serviço.

CLIENTE DO SERVIÇO	Função responsável pelo processo como um todo, inclusive acompanhamento de indicadores e melhorias.
INCIDENTE	Interrupção não planejada ou redução na qualidade de um serviço.
MUDANÇA - REQUISIÇÃO DE MUDANÇA (RDM)	Acréscimo, modificação ou remoção de qualquer elemento que possa afetar direta ou indiretamente os serviços.
OCORRÊNCIA	Outro termo relacionado a “Chamado” e “Ticket” – Pode ser um incidente ou uma solicitação
PROBLEMA	Causa real ou potencial de um ou mais incidentes.
CONTRATO DE APOIO (CA):	Contrato formalmente firmado entre a CPFL e um fornecedor externo, responsável por fornecer produtos ou serviços necessários para a entrega de serviço de TI.
CATÁLOGO DE SERVIÇO	Lista de serviços disponibilizados pela TI para seus usuários através do portal de serviços CPFL.
ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (ANS/SLA)	Prática que garante que produtos e serviços novos ou modificados atendam aos requisitos definidos. Acordo entre a área de TI e seus fornecedores. O ANS/SLA descreve o serviço de TI e documenta metas de níveis de serviços acordadas com os fornecedores;
GERENTE DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS	Definir métricas e métodos para medição de indicadores de desempenho de processo e elaboração de relatórios de desempenho do catálogo de serviços além de buscar garantir a execução do processo de gerenciamento de catálogo de serviços.
TEMPO DE RESOLUÇÃO (TR)	Tempo para a normalização de um serviço, contabilizado a partir da abertura de um incidente até sua resolução.
TEMPO MÉDIO DE RESOLUÇÃO (TMR)	Tempo médio para resolução de incidentes ou problemas
ACORDO DE NÍVEL OPERACIONAL (ANO/OLA)	Contratos entre os departamentos de suporte interno de que compõem os SLAs
CENTRAL DE SERVIÇOS	Time responsável pelo atendimento ao usuário via telefone, e-mail ou chat, atua como Service Desk e Help Desk



Confidencialidade

Tipo de Documento:	Procedimento
Área de Aplicação:	Tecnologia de Informação
Título do Documento:	Procedimento de Gerenciamento de Nivel de Serviços e Catálogo de Serviços de TI

DISPONIBILIDADE

Entende-se por disponibilidade de um determinado serviço, o estado em que o referido serviço encontra-se cumprindo o objetivo a que se destina.

4 DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA.

- GED 19197 Procedimento de Gestão de Mudanças de TI Gestão de Incidentes
- GED 19166 Procedimento de Gestão de Problemas
- GED 19299 Procedimento de Gestão de Incidentes de TI
- GED 19300 Procedimento de Gestão de Solicitações de TI
- GED 17425 Procedimento para Abertura, Priorização e Atendimento de Demandas
- GED 19387 Procedimento de Gestão de Eventos de TI
- GED 19375 Gestão do Conhecimento de TI
- Plano de Gestão de Riscos de Infraestrutura de TI
- Nível de Serviço - Prestadores de Serviço CPFL_v1.7

[Clique aqui](#) para Instrução detalhada dos processos.

Endereço: <https://cpflenergia.sharepoint.com/sites/EIGV/Documentos%20Compartilhados/Forms/AllItems.aspx?ga=1&id=%2Fsites%2FEIGV%2FDocumentos%20Compartilhados%2FGeneral%2F03%2E%20Controle%20e%20Processos&viewid=a4da99b0%2D9d63%2D42bd%2D99e1%2Daf87ad6d7f96>

5 PAPEIS E RESPONSABILIDADES.

PAPEL	RESPONSABILIDADES
GERENTE DE NÍVEL DE SERVIÇO	<ul style="list-style-type: none"> Agir como mediador em conflitos envolvendo os serviços e seus acordos. Promover planos de ação para melhoria da qualidade dos serviços. Convocar as reuniões periódicas com os clientes dos serviços. Investigar o nível de satisfação dos clientes com os serviços, dando atenção para as solicitações e reclamações. Garantir a guarda de todos os registros sobre o desempenho dos serviços. Apoiar no levantamento dos Requisitos de Nível de Serviço. Reportar sobre as metas alcançadas pelos serviços, as razões para as violações dos acordos e as ações de correção adotadas. Elaborar e divulgar relatórios de desempenho da execução do processo. Elaborar e divulgar relatórios de desempenho dos serviços. Manter a documentação do processo atualizada. Gerenciar a implementação, bem como a execução do processo durante todo o seu ciclo de vida. Monitorar a execução do processo. Aferir os indicadores de e desempenho do processo. Notificar o dono do serviço sobre violações de SLAs e as penalidades aplicáveis.
GERENTE DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS	<ul style="list-style-type: none"> Garantir que o processo esteja adequado aos propósitos do Grupo CPFL e realizar as melhorias necessárias. Garantir que a documentação do processo esteja atualizada e acessível a todos os envolvidos. Garantir que os envolvidos sejam informados das mudanças efetuadas no processo. Definir e revisar periodicamente os indicadores de desempenho utilizados para aferir a eficácia e eficiência do processo. Garantir que relatórios com os indicadores de desempenho sejam produzidos e distribuídos entre os interessados. Auditar periodicamente o processo para garantir conformidade com as políticas definidas. Garantir que o processo seja automatizado na ferramenta de Gerenciamento de Serviços da CPFL. Garantir que os envolvidos recebam treinamento para a fiel execução do processo.

**PO – PRODUCT
OWNER / TP –
TECHPARTNER**

- Responsável pelo ciclo de vida do serviço.
- Definir e acordar os Requisitos de Nível de Serviço e os Acordos de Nível de Serviço.
- Identificar as soluções técnicas capazes de atender as necessidades de negócio.
- Apresentar alternativas tecnológicas para viabilizar a implantação e operação do serviço.
- Participar das reuniões em que for convocado.
- Participar das análises e aprovações de requisições de mudança no serviço e seus acordos.
- Auxiliar o Gerente de Nível de Serviços nas ações de melhoria.
- Identificar novos serviços, seus usuários e clientes.
- Deliberar acerca da visão e os objetivos de negócio do serviço.
- Deliberar acerca da alocação de recursos no processo.
- Deliberar acerca de mudanças substanciais no âmbito do serviço.

LÍDER DE TORRES

- Aprovar alterações ou novos níveis de serviços para os produtos de sua torre.
- Solicitar alteração/revisão de níveis de serviço existentes.

6 REGRAS BÁSICAS

Políticas são intenções e/ou expectativas gerenciais documentadas formalmente. São utilizadas para direcionar decisões e assim permitir o desenvolvimento e a implementação consistente de processos, papéis e atividades. A seguir são documentadas as políticas que orientam a execução do Processo de Gerenciamento de Nível de Serviço.

1. Escopo dos Acordos de Nível de Serviço.
2. Organização dos Acordos de Nível de Serviço.
3. Composição do Acordo de Nível de Serviço.
4. Fluxograma Acordo de Nível de Serviço.

Não faz parte do escopo do processo a definição dos métodos de coleta de dado (ferramentas ou processos) visto que a prática de gerenciamento de nível de serviços é focada em garantir ordem e propósito para os SLAs aplicados conforme necessidade do negócio, sendo assim, cada processo de Incidentes, Requisições, Problemas, Mudanças e Demandas deve orientar métodos de coleta dos KPIs e SLAs.

6.1 Escopo dos Acordos de Nível de Serviço.

A existência de serviços sem SLAs relacionados indica um ponto frágil na relação entre a TI e seus clientes. A informalidade sobre os Requisito de Nível de Serviço (RNS) deixa a TI completamente vulnerável para cobranças ou impressões subjetivas sobre a qualidade do serviço. Assim, deve-se buscar que todo o serviço existente no Catálogo de Serviços possua um SLA.

A existência de serviços sem SLA não libera a TI em sua responsabilidade de atender a necessidades de seus clientes e usuários. O atendimento deve ser feito, ainda que sem prazos ou garantias. Essa condição deve estar explícita dentro do SLA. Ao se identificar um serviço nestas condições, cabe a TI determinar ações para a sua formalização.

Regras

Todo serviço que esteja listado no Catálogo de Serviços **deve ter um Acordo de Nível de Serviço (SLA) associado através do ITSM em uso**. Essa associação estabelece formalmente a relação entre a TI e seus usuários. Os Requisitos de Nível de Serviço (RNS) e as expectativas ficam constituídas de maneira objetiva e clara.

Justificativa

- Estabelecer um escopo preciso para a execução do processo.
- Determinar claramente quais são os serviços prestados e quais os seus requisitos de qualidade.

Benefícios

- Permitir o uso objetivo dos recursos do processo na gestão dos serviços.
- Evitar que a TI fique exposta a cobranças por serviços não prestados formalmente.
- Identificar serviços não formais e então formalizá-los de maneira adequada.

6.2 Organização dos Acordos de Nível de Serviço.

O Acordo de Nível de Serviço é um documento crítico, cuja definição e finalização poderá envolver um número elevado de pessoas para alcançar a concordância sobre o seu conteúdo. Além disso, é um documento que obrigatoriamente deve ser revisado periodicamente, e quando necessário, suas alterações deverão ser renegociadas. Dessa forma, determinar um SLA para cada serviço é impraticável. Organizar o Acordo em diferentes categorias, permitirá relacionar todos os serviços com seus SLAs.

Benefícios

- Reduzir o esforço e a quantidade de recursos para definir e manter os SLAs.
- Tornar acessível a todos o conhecimento sobre os SLAs existentes e suas categorias.

Regras

Os SLAs seguem definições dos processos de sustentação, a partir da categorização de severidade, prioridade ou regras do processo.

- A. **Gerenciamento de Incidentes:** Os SLAs de tratamento de incidentes estão organizados conforme a classificação de severidade. A definição da severidade do Incidente será realizada em função do Impacto x Urgência, que definirá o tempo de atendimento para cada incidente. A figura a seguir exhibe a matriz para determinar a severidade (Impacto x Urgência) de um Incidente:

		IMPACTO			
		1 – Corporativo	2 - Site/Dept.	3 – Alguns Usuários	4 – Único Usuário
URGÊNCIA	1 – Crítica	1 – Crítica	1 – Crítica	2 – Alta	3 – Média
	2 – Alta	2 – Alta	2 – Alta	2 – Alta	3 – Média
	3 – Média	3 – Média	3 – Média	3 – Média	3 – Média
	4 – Baixa	4 – Baixa	4 – Baixa	4 – Baixa	4 – Baixa

Figura 1 Matriz de severidade Incidentes

Vejamos mais detalhes sobre as definições para determinar um nível de severidade;

IMPACTO: refere-se ao efeito de um Incidente nos processos de negócio da CPFL e são classificados como:

- **CORPORATIVO - 1:** Perda total do serviço afetado, pode causar uma significativa perda financeira e/ou reputação de mercado, risco à vida/membros dos usuários ou exposição legal da CPFL. Todos ou a maioria dos usuários são afetados em uma ou mais instalações da CPFL.
- **SITE/DEPARTAMENTO - 2:** Efeito considerável sobre a capacidade da CPFL para realizar negócios. Grupo de usuários são afetados (sites ou departamentos).
- **ALGUNS USUÁRIOS - 3:** Nenhum impacto sobre as operações do negócio da CPFL. Afeta múltiplos usuários.
- **ÚNICO USUÁRIO - 4:** Nenhum impacto sobre as operações do negócio da CPFL. Afeta um único usuário.

URGÊNCIA: refere-se ao grau de importância que necessita ser considerado no tempo de resolução de incidentes que impactam na capacidade da CPFL realizar seus negócios. A urgência é classificada em:

- **CRÍTICA, 1:** Perdas ou exposições imediatas, sem solução de contorno disponível;
- **ALTA, 2:** Perdas ou exposições iminentes ou imediatas, com soluções de contorno disponíveis;
- **MÉDIA, 3:** Sem perdas ou exposições, um ou vários usuários afetados;
- **BAIXA, 4:** Sem perdas ou exposições, inconveniência para o usuário.

Com base em sua severidade podemos aplicar o tempo de resolução “TR” para os incidentes conforme imagem abaixo;

SEVERIDADE	% SOLUCIONADO NO PRAZO	PRAZO MÁXIMO DE SOLUÇÃO
1	95,00%	3 horas corridas
2	95,00%	6 horas corridas
3	95,00%	16 horas úteis
4	95,00%	36 horas úteis

Figura 2 Matriz de tempo de resolução por severidade Incidentes

- B. **Gerenciamento de Problemas:** Os SLAs de tratamento de problemas estão organizados conforme a classificação de severidade. A definição da severidade do problema será realizada em função da severidade do incidente em andamento ou em potencial de ocorrência. A figura a seguir exibe a o processo de classificação da severidade de um problema.

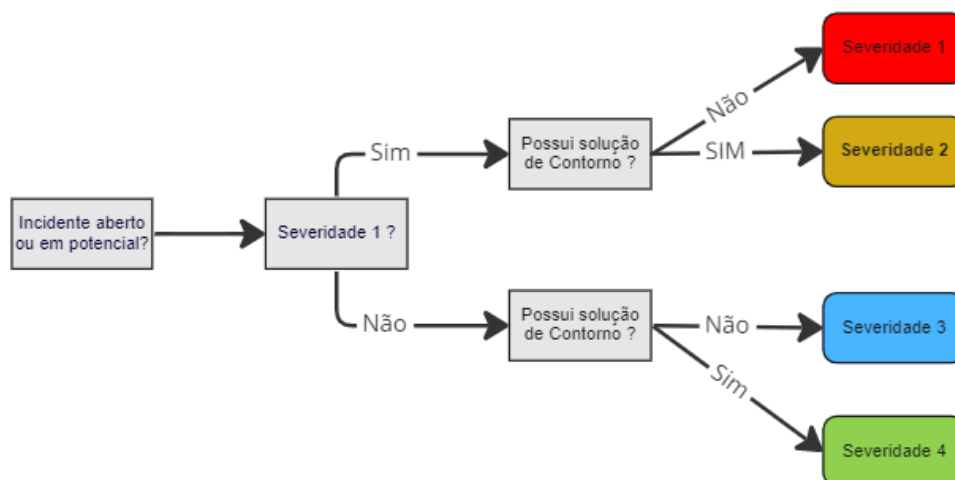


Figura 3 Classificação de severidade problemas

Com base em sua severidade podemos aplicar o tempo de resolução “TR” para os problemas conforme imagem abaixo.

SEVERIDADE	% RCA SUBMETIDA NO PRAZO	PRAZO MÁXIMO DE ENVIO RCA
1	95,00%	24 horas úteis (3 dias úteis)
2	95,00%	80 horas úteis (10 dias úteis)
3	95,00%	240 horas úteis (30 dias úteis)
4	95,00%	480 horas úteis (60 dias úteis)

Figura 4 Matriz de tempo de resolução por severidade Problemas

- C. **Central de Serviços:** A central de serviços é uma função com características próprias, estas características necessitam de SLAs específicos para relacionamento com os usuários, abaixo visualizamos a listagem de SLAs mínimos, todos os novos serviços devem ser atendidos pela Central de serviços com bases neste SLAs.

KPI	SLA	REGRA
TME - Tempo Médio de Espera	$\geq 90\%$	O total das ligações atendidas em até 60 segundos deve ser maior ou igual a 90% das ligações atendidas
TA - Taxa de Abandono	$\leq 4\%$	O total de ligações abandonadas deve ser menor ou igual a 4% do total de ligações recebidas
TMA - Tempo Médio de Atendimento	$\leq 9 \text{ min}$	Atendimentos solucionados via Central de Atendimento em até 9 minutos
FCR - First Call Resolution Chamados Elegíveis	$\geq 90\%$	O percentual do total de chamados elegíveis ao grupo de solução de service desk resolvidos pelo N1

Figura 5 SLAs Função Central de Serviços

D. **Gerenciamento de Eventos:** O gerenciamento de eventos é um processo dITIL da fase de operações de serviços, considera como evento uma ocorrência ou mudança de estado que possui relevância para o gerenciamento de um serviço. Muitos eventos acontecem no ambiente da TI. O monitoramento ativo desses eventos serve para precaver-se de incidentes, garantir o cumprimento dos SLAs e verificar se o serviço está sendo executado de acordo com sua operação normal. Na fase de desenho do serviço de TI, devem ser definidos quais eventos serão monitorados.

Os eventos podem ser divididos em 03 categorias:

- **Informativos:** Não requerem ação. Para cada serviço devem ser definidos que eventos precisam ser registrados a título informativo. Ex: jobs executados com êxito, backups automáticos realizados com sucesso, rotinas de segurança de redes concluídas com sucesso.
- **Aviso:** Evento gerado quando um serviço ou IC está próximo a uma situação limite para tomada de providências. No ciclo de Desenho devem ser definidos os limites para cada serviço. Ex: percentual de capacidade ocupada em storage, limites de capacidade de processamento de servidores, limites do consumo de links.
- **Exceção:** Identifica que uma determinada situação predefinida não está funcionando conforme o previsto. Ex: falha na realização de backup, tempo de execução de job muito acima do usual.

Com base em sua severidade podemos aplicar o tempo de início da tratativa para os eventos conforme classificação abaixo.

Severidade	% Atendimento	Início da Tratativa
Exceção -1	90%	<= 15 Minutos
Atenção -2	90%	<= 15 Minutos
Informativo -3	Não se aplica	Não se aplica

Figura 6 Matriz início de tratativa por severidade Eventos

- E. **Gerenciamento de Mudanças:** A Gestão de Mudanças é responsável pelo planejamento, agendamento, comunicação e execução assertiva das mudanças minimizando os impactos negativos, maximizando a disponibilidade dos recursos e mantendo os níveis de serviço acordados. Deve-se observar que o gerenciamento de mudanças não contém SLAs visto que o tempo de indisponibilidade do serviço deve seguir os SLAs para disponibilidade. Para um melhor controle e avaliação da eficiência e efetividade do processo, existem diferentes categorias de mudanças, dividida principalmente pelo seu nível de risco e impacto ao negócio.

Com base em seu potencial de risco e indisponibilidade esperada podemos aplicar a classificação abaixo.

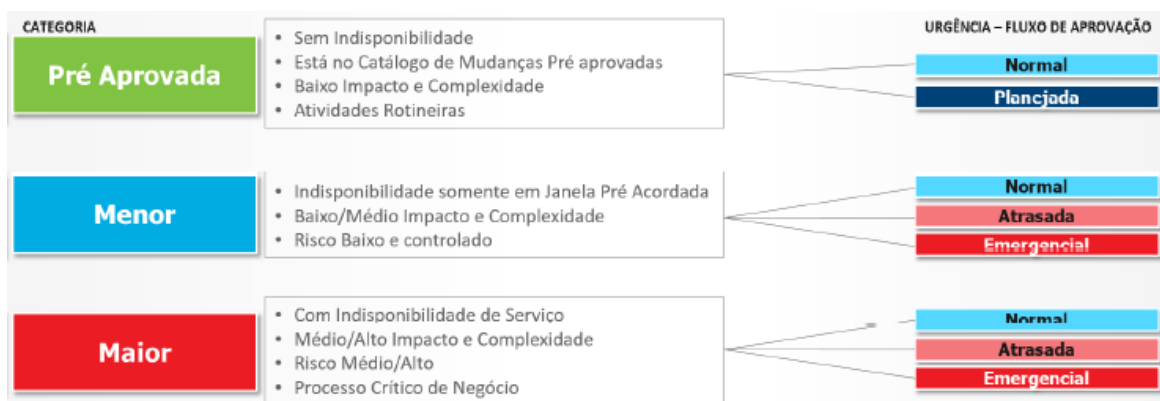


Figura 7 Classificação de Mudanças

- F. **Gerenciamento de Requisições:** Este processo é o responsável por executar as requisições de serviço dos usuários que não estão associados a incidentes e são serviços (I) pré-aprovados, (II) com baixo ou nenhum impacto na operação de TI quando atendidas dentro dos SLAs (III) podem ser padronizados, e que são passíveis de serem efetuados sem a necessidade de planejamento e aprovação do processo de Gerenciamento de Mudança ou Demandas. Requisições de serviço podem ser a instalação de softwares e ferramentas de escritório, esclarecimento de dúvidas sobre o uso de um sistema etc. Solicitações devem aplicar conceitos de prioridades conforme complexidade e urgência.

Com base em sua complexidade e urgência podemos efetuar a classificação abaixo para todas as requisições.

Atendimento no prazo	Tempo máximo de Atendimento
97%	8 horas úteis (1 dia útil)
97%	24 horas úteis (3 dias úteis)
97%	56 horas úteis (7 dias úteis)
97%	120 horas úteis (15 dias úteis)
97%	240 horas úteis (30 dias úteis)
Não se aplica	Projeto/Demanda

Figura 8 SLAs para Requisições

Dos SLAs definidos será esperado a adequação mínima conforme abaixo.

META - % ATENDIDA DENTRO DO PRAZO	PRAZO MÁXIMO DE ATENDIMENTO
97,00%	Conforme definido no catálogo

Figura 9 SLA Requisições

6.3 Composição do Acordo de Nível de Serviço.

Determinar itens mínimos que servirá de referência para a definição de SLA. O Acordo de nível de serviços é um documento estruturado em um conjunto de capítulos que buscam cobrir todos os aspectos da entrega do serviço. É importante que tanto os componentes do serviço, como os elementos que não fazem parte, as exceções e condições estejam expressas explicitamente.

Benefícios

- Facilitar a produção de SLAs.
- Reduzir o risco que aspectos essenciais do serviço não sejam cobertos pelo SLAs.
- Garantir a consistência no formato e organização dos SLAs

Regras

Cada serviço deve ter seu Acordo de Nível definido visando no mínimo os aspetos abaixo.

- **Descrição do serviço:** É uma declaração dos pontos principais do serviço, sua relação com os processos de negócio, o impacto de sua indisponibilidade para o negócio e demais informações relevantes sobre a relação do serviço com os processos de negócio.

- **Escopo do Acordo:** A descrição do que faz parte do serviço e do que não está coberto, se possível deve envolver o time de Arquitetura para definições técnicas.
- **SLAs de Disponibilidade:** Qual o percentual mínimo de disponibilidade para o serviço, método pelo qual a disponibilidade será calculada, indicação dos itens de configuração mais críticos e quantidade máxima de indisponibilidades por período acordado conforme definições de severidade do gerenciamento de disponibilidade.
- **SLAs de Capacidade:** Qual o volume da demanda esperada e sua oscilação por período acordado, definição do tempo médio de resposta para as funções vitais de negócio, métodos de medição e definições de severidade do gerenciamento de capacidade.
- **Crítérios e SLAs de segurança:** Quais normas e itens da política de segurança se aplicam, quais são os requerimentos de acesso, métodos de medição e definições de severidade do gerenciamento de Segurança da informação.
- **Lista de escalamento de incidentes e requisições:** Lista de nomes e contatos, ordenada por prioridade de acionamento, para contato em caso de demora no atendimento de incidentes e requisições.
- **SLAs de Mudanças:** Indicação dos aprovadores, aprovadores emergenciais, critérios para aprovação, agenda de manutenções programadas e prazos para aprovação e execução de mudanças no serviço e outros SLAs ou KPIs definidos no gerenciamento de Mudanças.
- **SLAs de Incidentes:** Indicação de qual severidade será aplicada para os incidentes destes serviços, os eventos que não serão considerados incidentes, a organização das categorias, as prioridades e prazos de atendimento.
- **SLAs de Requisição:** Indicação da organização das categorias seus SLAs acordados, prioridades e os calendários de atendimento.
- **SLAs de Continuidade do Serviço:** Uma descrição dos planos para recuperação de desastres quando necessário, gerenciamento de crises, quais são os prazos de recuperação e os níveis de serviço mínimos acordados, a política de backup dos dados e a forma de gerenciamento das fitas de backup conforme gerenciamento de continuidade.
- **Matriz de responsabilidade:** Uma lista das responsabilidades envolvidas no uso, desenvolvimento, manutenção e operação do serviço e as unidades relacionadas.
- **Reporte do serviço:** Agenda de reuniões entre a TI, POs e os gestores de negócio do serviço, quais informações e métricas do serviço devem ser reportadas e os meios de distribuição e divulgação.
- **Signatários:** Conjunto de assinaturas das partes do acordo. Aprovações poderão ser eletrônicas através da ferramenta de gestão de serviços de TI.
- **Histórico de mudanças:** Lista das mudanças realizadas nos acordos de nível de serviços, com suas datas e registros.

6.4 Fluxograma Acordo de Nível de Serviço.

Segue abaixo a definição do fluxo de trabalho do Gerenciamento de Nível de Serviço, suas entradas, saídas e seus status de trabalho. Segue o macrofluxo deste processo:

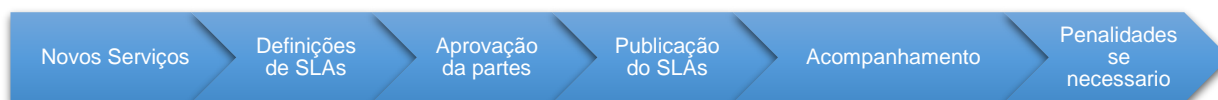


Figura 10 Fluxo básico de trabalho para o Acordo de Nível de Serviços

Fluxo do processo de Gerenciamento de Nível de Serviços.

Como qualquer documento, os acordos de nível de serviços possuem um ciclo de vida. Eles são elaborados, revisados, publicados e, por fim, descontinuados. Por formalizarem o acordo entre diferentes partes na entrega do serviço, estes documentos precisam ter seu conteúdo gerenciado durante sua vigência. Alterações não aprovadas pelas partes inviabilizariam sua legitimidade. Abaixo podemos visualizar o fluxo detalhado e suas atividades.

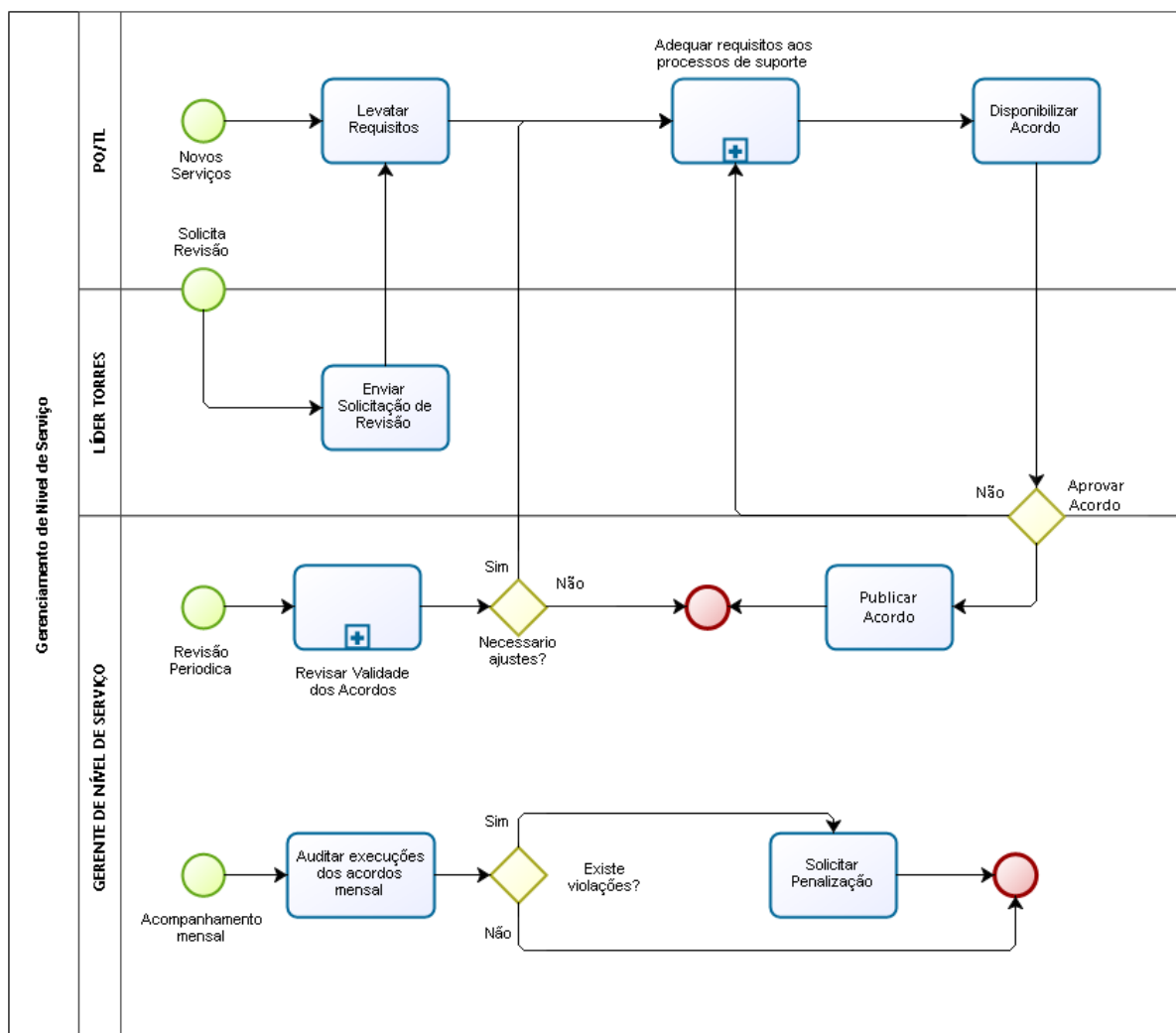


Figura 11 Fluxograma Gerenciamento do Nível de Serviço

Atividades do Processo

Atividade: Levantar os Requisitos de Nível de Serviço

Objetivo:	Identificar os níveis de serviço prestados e possíveis de serem alcançados. O PO ou TP devem preencher um formulário de determinação de nível de serviço para todo serviço listado no catálogo. O documento relatará as funcionalidades do serviço, sua relação com os processos de negócio, indicadores de desempenho e os seus valores atuais e possíveis.
------------------	--

Atividade: Adequação de requisitos aos processos de suporte

Objetivo:	Junto ao Gerente de nível de serviço o PO deve categorizar os SLAs com base nos processos de sustentação, Incidentes, Problemas, Requisições, Mudanças, Disponibilidade, Capacidade e Eventos.
------------------	--

Atividade: Disponibilizar Acordo de nível de serviços

Objetivo:	Junto ao Gerente de nível de serviço o PO disponibilizar o acordo de nível de serviço para aprovação das torres de suporte envolvidas, todos os SLAs definidos serão aplicados no ITSM para o controle de ocorrências e gestão de indicadores.
------------------	--

Atividade: Publicar Acordo de nível de serviço.

Objetivo:	O Gerente de nível de serviços após a aprovação de todos os envolvidos deve publicar em diretório comum o acordo definido e garantir sua monitoração através do ITSM.
------------------	---

Atividade: Enviar solicitação de revisão.

Objetivo:	Líderes das torres de suporte, podem solicitar a revisão quando avaliarem que a aplicação do acordo de serviço não está adequada a capacidade do time de sustentação.
------------------	---

Atividade: Revisão da validade dos acordos

Objetivo:	Periodicamente o Gerente de nível de serviço avalia a adequação do SLAs em vigor a necessidade do negócio, através de pesquisas de satisfação e estudos das violações dos acordos vigentes.
------------------	---

Atividade: Auditar/Monitorar execuções dos acordos mensais

Objetivo:	Monitorar a aderência dos SLAs mensais, através do ITSM e relatórios disponibilizados via Pesquisa NPS.
------------------	---

Atividade: Solicitar/Notificar Penalização

Objetivo:	Através do monitoramento da aderência aos SLAs pelo gerente de nível de serviço, sempre que ocorrer violação passivas de penalidades, irá notificar o dono do serviço e solicitar aplicação das penalidades cabíveis.
------------------	---

6.5 MAPA DE RELACIONAMENTO ENTRE PROCESSOS

Segue as interações do gerenciamento de nível de serviço com os processos principais de sustentação.

No ciclo de vida de um produto, devemos:

1. Definir os serviços que farão parte do catálogo de serviços de TI
2. Aplicamos as políticas de SLAs
3. Implementar o monitoramento via ITSM para levantamento da aderência e acompanhamento de resultados da Pesquisa NPS.

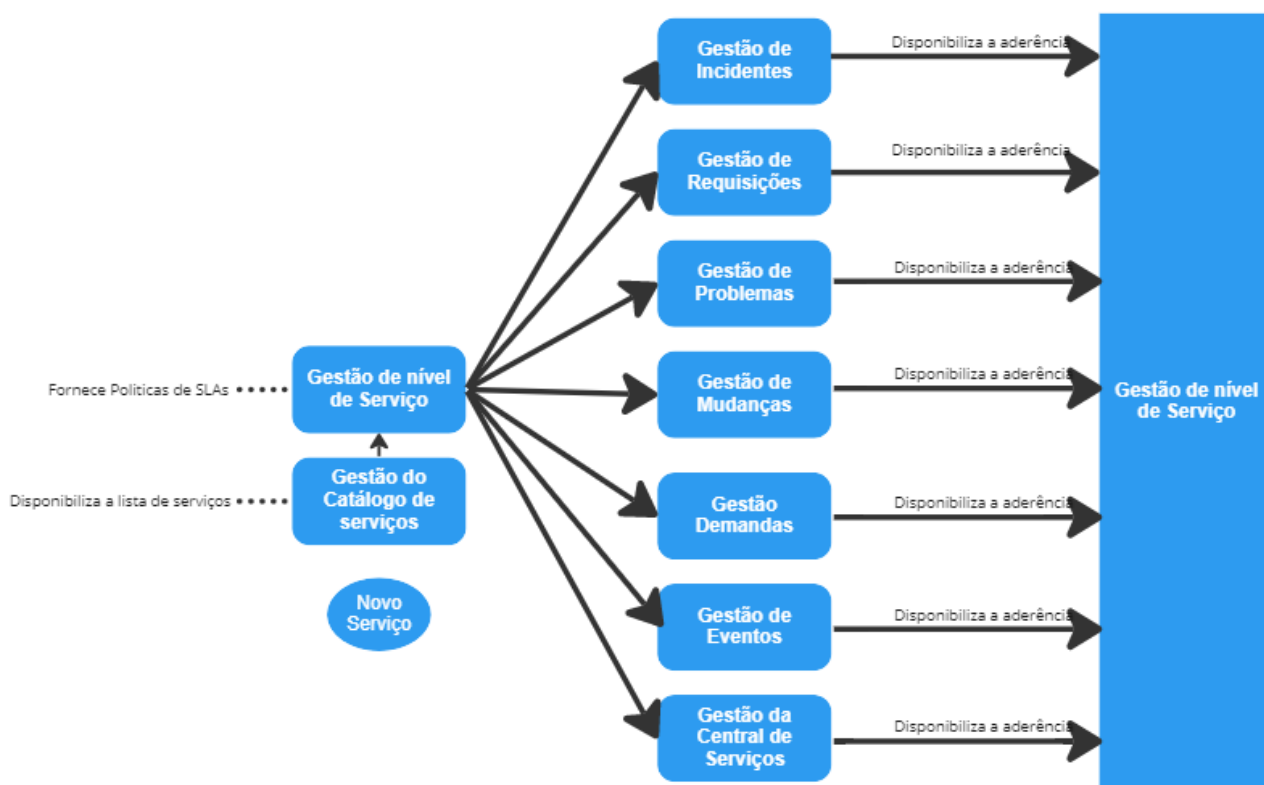


Figura 12 Mapa de relacionamento entre processos

6.6 REGRAS GERAIS.

6.6.1. Não serão contabilizados, na mensuração dos indicadores de qualidade, os tempos de interrupções de sistemas ou serviços decorrentes de **manutenções programadas** acordadas entre as partes e **pré-aprovadas** pela CPFL.

6.6.2. A mensuração dos indicadores de qualidade e desempenho contempla **exclusivamente os serviços de responsabilidade da CONTRATADA**, não serão contabilizados quaisquer prazos ou ações dependentes da CPFL e terceiros subcontratados que possam influenciar na qualidade da prestação dos serviços.

6.6.3. Entende-se por **horas úteis** aquelas compreendidas entre **08h00 e 18h00** horas em dias úteis e horas corridas aquelas compreendidas em qualquer período.

6.6.4. É facultado à CPFL o **direito de aplicação das penalidades** nos termos descritos neste instrumento em função do cenário das ocorrências. A não aplicação de qualquer penalidade, nos casos de infração aqui previstos, não prejudicará o direito da CPFL de aplicá-la em casos futuros.

6.6.5. O valor base, sobre o qual **serão aplicados os percentuais de Redução de Cobrança** mencionados neste documento, é definido como sendo o **valor total com impostos da Fatura mensal**, referente a todos os serviços no **objeto contratual**, faturado pela CONTRATADA no mês em que ocorreram os eventos geradores das Reduções de Cobrança.

6.6.6. As Reduções de Cobrança e indenizações eventualmente devidas pela CONTRATADA à CPFL serão **pagas na forma de descontos no valor da fatura de serviços da CONTRATADA no mês subsequente** aos eventos geradores das referidas infrações. No caso de não haver faturamentos subsequentes da CONTRATADA, a CPFL definirá a forma de quitação destas dívidas.

6.6.7. As Reduções de Cobrança **são cumulativas**, isto é, somam-se os valores de Reduções de Cobrança na caracterização de mais um dos casos previstos neste instrumento estando, em quaisquer situações, **limitadas mensalmente a 10%** (dez por cento) do valor base.

6.6.8. Caso a CONTRATADA não seja capaz de **apresentar um registro consistente e estruturado para aferição dos indicadores** definidos neste instrumento, esta estará sujeita à Redução de Cobrança máxima prevista por descumprimento dos níveis de serviço.

6.6.9. Durante o **período de ajustes** a CONTRATADA envidará seus melhores esforços para entrega dos níveis de qualidade aqui definidos embora esteja isenta das penalidades aplicáveis em caso de não cumprimento dos níveis mínimos de serviços.

6.6.10. A partir da Data de Início de Vigência, a CONTRATADA deverá cumprir com sua obrigação estabelecida neste anexo e no **objeto contratual** para executar os Serviços de modo a atender ou exceder os Níveis de Serviço para cada SLA e KPI.

6.6.11. Medir e reportar em relação a cada SLA e KPI.

6.6.12. Ao descumprir os acordos de SLA e KPI a CONTRATADA **deverá incluir nos relatórios mensais um Plano de Correção** para evitar a recorrência. O Plano de Correção deverá incluir:

- (a) Os resultados da análise pela CONTRATADA da causa raiz, identificando a causa e as consequências do Descumprimento do Nível de Serviço;
- (b) Procedimentos da CONTRATADA para corrigir a falha e garantir que isso não ocorra novamente; e
- (c) Prazo para a conclusão de qualquer ação corretiva necessária.

Este Plano deverá ser enviado junto do relatório mensal ou até o 5º dia útil do mês subsequente ao mês de medição. A CPFL deverá enviar seus comentários e/ou aprovação dentro de 10 (dez) Dias Úteis do recebimento do projeto de Plano de Correção. A CONTRATADA deverá editar o Plano de Correção incorporando os comentários do CPFL dentro de 3 (três) Dias Úteis do recebimento desses comentários e deverá começar a implementação imediatamente.

Além dos pontos citados acima, a CPFL irá definir o modelo do documento a ser utilizado para o **Plano de Correção**.

6.6.13 – A **lista de Serviços Críticos** mencionada no **Capítulo 6.11**, poderá ser ajustada a cada 3 meses. A CPFL será responsável por formalmente comunicar a CONTRATADA. Qualquer outro sistema não listado no **Capítulo 6.11**, poderá ser considerado não crítico.

6.6.14 – Em situações excepcionais, um Gerente ou Coordenador da CPFL poderá solicitar aumento de prioridade e ou severidade para um serviço não crítico em atendimento pontual.

6.6.15 – A CONTRATADA deverá utilizar o Sistema de Gestão de Chamados da CPFL. Caso a contratada queira fazer integração com um outro Sistema de Gestão de Chamados, deverá solicitar autorização da CPFL e arcar com os custos para tal. Qualquer integração, antes de iniciada, deverá passar pela aprovação e revisão do time de Segurança da Informação da CPFL.

6.6.16 – A CONTRATADA deverá ter um líder técnico nomeado para Gestão de Incidentes, Gestão de Crises, Gestão de Problemas e Gestão de Mudanças.

6.6.17 – A CONTRATADA, quando aplicável, deverá participar do **Comitê de Problemas** que ocorre semanalmente. A CPFL será responsável por encaminhar os dados de acesso ao comitê e inclusão na lista de convidados. O horário deste comitê poderá sofrer alterações.

6.6.18 – A CONTRATADA, quando aplicável, deverá participar do **Comitê de Mudanças (CAB)** que ocorre periodicamente. A CPFL será responsável por encaminhar os dados de acesso ao comitê e inclusão na lista de convidados.

6.6.19 – A CONTRATADA, quando aplicável, deverá participar do **Comitê Técnicos de Mudanças (CABT)**. A CPFL será responsável por encaminhar os dados de acesso ao comitê, informar o horário e inclusão na lista de convidados. O horário será definido de acordo com o serviço prestado.

6.6.20 - Todos os indicadores de qualidade dos serviços descritos neste anexo deverão ser apurados a cada mês de prestação de serviços devendo a CONTRATADA emitir um **Relatório de Resultados** atingidos até o quinto dia útil do mês subsequente ao mês da prestação dos serviços.

6.6.21 – Para o **Relatório de Resultados** a CONTRATADA deverá seguir o formato mínimo de dados de relatório informado no **Capítulo 6.13**. A apresentação do mesmo deverá ser feita através de um sistema de Business Intelligence (BI). Por exemplo: Power BI. A CPFL poderá solicitar relatórios Adhoc/parcial antes ou depois do quinto dia útil, isso reforça a importância de o relatório via BI estar conectado direto na base de dados do sistema de chamados.

6.6.22 - A CONTRATADA deverá agendar uma **reunião executiva mensal** com os gestores do contrato na CPFL com o intuito de apresentar o relatório de resultados (Book Mensal), através de uma Web conferência ou presencialmente, conforme preferência da CPFL. A CONTRATADA também deverá **encaminhar a Ata da apresentação** após cada reunião executiva.

6.6.23 – Para problemas de Severidade 1, além dos campos mandatórios contidos no Sistema de Chamados, devem sempre acompanhar um laudo detalhado do ocorrido (**Formulário de RCA**), seguindo a SLA mencionada no **Capítulo 6.2**, no qual deverá ser enviada para a liderança da CPFL.

6.6.24 – Os SLAs e KPIs mencionados neste anexo, não excluem outros indicadores exclusivos do serviço prestado. Por exemplo: Performance individual de colaboradores contratados e ou taxa de sucesso de rotinas específicas de sistemas.

6.6.25 – Um incidente nunca poderá ser encerrado sem ter pelo menos uma **solução de contorno**. Abrir um problema originado de um incidente, não justifica o encerramento do mesmo sem a solução de contorno.

6.6.26 – A CONTRATADA deverá possuir um líder responsável para o tema de Segurança da Informação.

6.6.27 – A CONTRATADA deverá treinar e fazer workshops com seus colaboradores com relação a boas práticas de segurança da informação e ter capacidade de evidenciá-las.

6.6.28 – A CONTRATADA deverá assinar um termo de confidencialidade junto à CPFL.

6.6.29 – A CONTRATADA deverá utilizar Cofre de Senha para gestão de acesso administrador aos ambientes gerenciados e suportados.

6.6.30 - A CONTRATADA deverá fazer uso de ferramentas de monitoramento para gestão de seus equipamentos, inclusive os acessos à internet;

6.6.31 - A CONTRATADA deverá seguir as normas de Segurança da Informação da CPFL.

6.6.32 – A CONTRATADA poderá ser acionada por motivos de **auditoria interna ou externa**, seja para fornecer evidências de um processo de sua responsabilidade, como justificar a não conformidade do mesmo. Quando acionada, a CONTRATADA deverá retornar com uma resposta em até **3 dias úteis**. Sujeito a multa de 2% em cima da cobrança mensal por notificação não respondida dentro do prazo.

6.6.33 – A CONTRATADA poderá ser acionada para que um grupo de colaboradores CPFL, seja treinado com relação aos serviços prestados. Por exemplo: Treinar colaboradores CPFL no uso de uma ferramenta de telefonia de responsabilidade da CONTRATADA.

6.6.34 – É responsabilidade da CONTRATADA treinar novos membros de sua equipe com relação aos processos CPFL. Não conformidade na aderência dos processos estará sujeito a multa.

6.6.35 – A CONTRATADA deverá aceitar a instalação de Token no celular para acesso em duas etapas.

6.6.36 – A CONTRATADA deverá utilizar a ferramenta estabelecida pela CPFL para controle de versionamento dos sistemas suportados.

6.6.37 – A CONTRATADA deverá seguir toda e qualquer metodologia ou norma publicada no Sistema de Gestão Eletrônica de Arquivos (GED) da CPFL, como: Padrões de Desenvolvimento, Políticas, Procedimentos, Instruções e Normas.

6.7 NÍVEIS DE SERVIÇOS E REDUÇÕES DE COBRANÇA POR DESCUMPRIMENTO

6.7.1 Solução de Incidentes (SLAINC)

Para mensuração do “Prazo de Solução” será utilizado a duração do chamado entre a “Data de Abertura” e a “Data de Resolução” do incidente. Remover da duração, o período no qual dependa de aprovação ou informação do solicitante.

6.7.2 Nível Mínimo de Serviços para o indicador

Quando **não alcançar 95% na SLA de Incidentes severidade 1**, a CONTRATADA deverá calcular a média de duração **dos incidentes não solucionados** em 4 horas. Olhar exemplo para mais detalhes:

6.7.2.1 Lista para Redução de Cobrança por Descumprimento do Nível Mínimo de Serviço para Solução de Incidentes de Severidade 1

HORAS CORRIDAS PARA A SOLUÇÃO (H)	% DE MULTA	HORAS CORRIDAS PARA A SOLUÇÃO (H)	% DE MULTA
$3 < h \leq 5$	1,50%	$14 < h \leq 15$	6,50%
$5 < h \leq 6$	2,00%	$15 < h \leq 16$	7,00%
$6 < h \leq 7$	2,50%	$16 < h \leq 17$	7,50%
$7 < h \leq 8$	3,00%	$17 < h \leq 18$	8,00%
$8 < h \leq 9$	3,50%	$18 < h \leq 19$	8,50%
$9 < h \leq 10$	4,00%	$19 < h \leq 20$	9,00%
$10 < h \leq 11$	4,50%	$20 < h \leq 21$	9,50%
$12 < h \leq 13$	5,50%	$21 < h \leq 22$	10,00%
$13 < h \leq 14$	6,00%		

Figura 13 Penalidade para Incidentes Severidade 1

6.7.2.2 Redução de Cobrança por Descumprimento do Nível Mínimo de Serviço para Solução de Incidentes de Severidades 2, 3 e 4

SEVERIDADE	% SOLUCIONADO NO PRAZO	PRAZO MÁXIMO DE SOLUÇÃO	% DE MULTA
2	95,00%	6 horas corridas	1,50%
3	95,00%	16 horas úteis	1,50%
4	95,00%	36 horas úteis	1,50%

Figura 14 Penalidade para Incidentes Severidade 2,3 e 4

6.7.2.3 Simulação de Cálculo para Incidentes.

Exemplo 1

Resultado Mês:

			=1-(total sla quebrada/total inc)		
Severidade	Total Incidentes	Total SLA Quebrada	% Atendida	Resultado	% Multa Incidentes
sev1	7	2	71,4%	Quebrada	3,0%
sev2	60	3	95,0%	Atendida	0,0%
sev3	230	15	93,5%	Quebrada	1,5%
sev4	500	6	98,8%	Atendida	0,0%
					4,5%

Figura 15 Simulação de Cálculo para Incidentes.

*Quando **não alcançar 95% na SLA de Incidentes severidade 1**, a CONTRATADA deverá calcular a média de duração **dos incidentes não solucionados** em 4 horas. Por exemplo:

Total de Incidentes Severidade 1 no mês: 7

Total de Incidentes Severidade 1 não atendidos em tempo no mês: 2

Para este exemplo, vamos considerar que a média de duração até a solução dos 2 incidentes com SLA Severidade 1 rompida é 7h30min.

Incidente rompido 1 = 7 horas duração.

Incidente rompido 2 = 8 horas duração.

Média 7h30min. Olhando a tabela **6.7.2.1**, percebemos que 7h30min se enquadraria na **multa de 3%**

Para as outras severidades, não existe tabela de aumento de multa. Ficou abaixo de 95%, será sempre 1,5% de multa, conforme exemplo acima da severidade 3.

6.7.3 Solução de Solicitações (SLASOL)

As Solicitações de Serviços e respectivos prazos de solução estão especificados no **objeto contratual e no Capítulo 6.2**.

Para mensuração do “Prazo de Solução” será utilizado a duração do chamado entre a “Data de Abertura” e a “Data de Conclusão” da solicitação. Remover da duração, o período no qual dependa de aprovação ou informação do solicitante.

Solicitações não utilizam severidade para controlar SLA, mas sim um catálogo de serviços com os tempos acordados para cada atividade. Esse catálogo deverá ser definido pela CPFL.

6.7.3.1 Nível Mínimo de Serviços para Solução de Solicitações e Reduções de Cobrança por Descumprimento

% ATENDIDA DENTRO DO PRAZO	PRAZO MÁXIMO DE ATENDIMENTO	% DE MULTA
97,00%	Conforme definido no catálogo	1,5%

Figura 16 Penalidade para Solicitações

6.7.3.2 Simulação de Cálculo para Solicitações

Exemplo 1:

=1-(total sla quebrada/total sol)				
Total Solicitações	Total SLA Quebrada	% Atendida	Resultado	% Multa Incidentes
3000	50	98,3%	Atendida	0,0%

Figura 17 Exemplo 1: Simulação de Cálculo para Solicitações

Exemplo 2:

=1-(total sla quebrada/total sol)				
Total Solicitações	Total SLA Quebrada	% Atendida	Resultado	% Multa Incidentes
230	15	93,5%	Quebrada	1,50%

Figura 18 Exemplo 2: Simulação de Cálculo para Solicitações

Para Solicitações não existe tabela de aumento de multa. Ficou abaixo de 97%, será sempre 1,5% de multa, conforme exemplos acima.

6.7.4 Tempo de Indisponibilidade

6.7.4.1 Nível Mínimo de Serviços para Indisponibilidade

Todos os Serviços descritos no **objeto contratual**, poderão apresentar uma indisponibilidade total de **até 4 (quatro) horas por mês para ambientes de produção e 12 (doze) horas por mês para ambientes de homologação, com as devidas considerações:**

- Deverá somar as horas de indisponibilidade para cada sistema suportado pelo escopo deste contrato, antes de avaliar a indisponibilidade do período.
- Somente entrará na soma de horas os sistemas que ficaram indisponíveis por mais de 4 horas.
- Serviços que não são mensurados através de equipamentos e ou softwares, por exemplo: "Atendimento Service Desk N1", serão considerados na SLA de ambiente de produção.
- **No caso de indisponibilidade parcial, o mínimo será 9 horas.**
- Método de mensuração de disponibilidade, detalhado no **abaixo**.
- Não terá medição de indisponibilidade parcial para ambientes de homologação.
- A SLA de Indisponibilidade se aplica para sistemas críticos e não críticos.

6.7.4.2 Redução de Cobrança por Descumprimento do Nível Mínimo de Serviço para Indisponibilidade

O percentual de Redução de Cobrança aplicado quando houver descumprimento do SLA de disponibilidade será variável de acordo com o número de incidentes ocorridos no período, cujas somas de indisponibilidades geraram a indisponibilidade total do serviço afetado no referido período:

- a) Para 1 (um) único incidente, o percentual aplicado é o valor indicado na coluna #1 das tabelas especificadas nos itens 6.7.4.3, 6.7.4.4 e 6.7.4.5 abaixo.
- b) Para 2 (dois) incidentes, o percentual é o valor indicado na coluna #2 das tabelas especificadas nos itens 6.7.4.3, 6.7.4.4 e 6.7.4.5 abaixo.
- c) Para 3 (três) ou mais incidentes, o percentual é o valor indicado na coluna #3 das tabelas especificadas nos itens 6.7.4.3, 6.7.4.4 e 6.7.4.5 abaixo.

6.7.4.3 Redução de Cobrança por Descumprimento do Nível Mínimo de Serviço para Indisponibilidade em Ambiente de Produção - (SLAINDISPPROD)

Horas mensais de indisponibilidade (h)	#1	#2	#3	Horas mensais de indisponibilidade (h)	#1	#2	#3
4 < h ≤ 5	1,50%	1,35%	1,20%	13 < h ≤ 14	6,00%	5,40%	4,80%
5 < h ≤ 6	2,00%	1,80%	1,60%	14 < h ≤ 15	6,50%	5,85%	5,20%
6 < h ≤ 7	2,50%	2,25%	2,00%	15 < h ≤ 16	7,00%	6,30%	5,60%
7 < h ≤ 8	3,00%	2,70%	2,40%	16 < h ≤ 17	7,50%	6,75%	6,00%
8 < h ≤ 9	3,50%	3,15%	2,80%	17 < h ≤ 18	8,00%	7,20%	6,40%
9 < h ≤ 10	4,00%	3,60%	3,20%	18 < h ≤ 19	8,50%	7,65%	6,80%
10 < h ≤ 11	4,50%	4,05%	3,60%	19 < h ≤ 20	9,00%	8,10%	7,20%
11 < h ≤ 12	5,00%	4,50%	4,00%	20 < h ≤ 21	9,50%	8,55%	7,60%
12 < h ≤ 13	5,50%	4,95%	4,40%	21 < h ≤ 22	10,00%	9,00%	8,00%

Figura 19 Penalidade para Indisponibilidade ambientes de produção

6.7.4.4 Redução de Cobrança por Descumprimento do Nível Mínimo de Serviço para Indisponibilidade em Ambiente de Testes (Homologação) - (SLAINDISPQA)

Horas mensais de indisponibilidade (h)	#1	#2	#3	Horas mensais de indisponibilidade (h)	#1	#2	#3
12 < h ≤ 14	0,75%	0,68%	0,60%	30 < h ≤ 32	3,00%	2,70%	2,40%
14 < h ≤ 16	1,00%	0,90%	0,80%	32 < h ≤ 34	3,25%	2,93%	2,60%
16 < h ≤ 18	1,25%	1,13%	1,00%	34 < h ≤ 36	3,50%	3,15%	2,80%
18 < h ≤ 20	1,50%	1,35%	1,20%	36 < h ≤ 38	3,75%	3,38%	3,00%
20 < h ≤ 22	1,75%	1,58%	1,40%	38 < h ≤ 40	4,00%	3,60%	3,20%
22 < h ≤ 24	2,00%	1,80%	1,60%	40 < h ≤ 42	4,25%	3,83%	3,40%
24 < h ≤ 26	2,25%	2,03%	1,80%	42 < h ≤ 44	4,50%	4,05%	3,60%
26 < h ≤ 28	2,50%	2,25%	2,00%	44 < h ≤ 46	4,75%	4,28%	3,80%
28 < h ≤ 30	2,75%	2,48%	2,20%	46 < h ≤ 48	5,00%	4,50%	4,00%

Figura 20 Penalidade para Indisponibilidade ambientes de QA

6.7.4.5 Redução de Cobrança por Descumprimento do Nível Mínimo de Serviço para Indisponibilidade parcial em Ambiente de Produção - (SLAINDISPPARCIAL)

indisponibilidade parcial(h)	#1	#2	#3	indisponibilidade parcial(h)	#1	#2	#3
9 < h ≤ 11	1,50%	1,35%	1,20%	25 < h ≤ 27	6,00%	5,40%	4,80%
11 < h ≤ 13	2,00%	1,80%	1,60%	27 < h ≤ 29	6,50%	5,85%	5,20%
13 < h ≤ 15	2,50%	2,25%	2,00%	29 < h ≤ 31	7,00%	6,30%	5,60%
15 < h ≤ 17	3,00%	2,70%	2,40%	31 < h ≤ 33	7,50%	6,75%	6,00%
17 < h ≤ 19	3,50%	3,15%	2,80%	33 < h ≤ 35	8,00%	7,20%	6,40%
19 < h ≤ 21	4,00%	3,60%	3,20%	35 < h ≤ 36	8,50%	7,65%	6,80%
21 < h ≤ 23	4,50%	4,05%	3,60%	36 < h ≤ 38	9,00%	8,10%	7,20%
23 < h ≤ 25	5,00%	4,50%	4,00%	38 < h ≤ 40	9,50%	8,55%	7,60%

Figura 21 Penalidade para Indisponibilidade parcial ambientes de produção

6.7.4.6 Simulação de Cálculo de Penalidade por Indisponibilidade

Exemplo 1 – Indisponibilidade Total

- 5 Incidentes dentro de um mês afetando ambientes produtivos.
 - Incidente 1 – **Serviço B** ficou indisponível por 90 minutos
 - Incidente 2 – **Serviço Y** ficou indisponível por 60 minutos
 - Incidente 3 – **Serviço B** ficou indisponível por 100 minutos
 - Incidente 4 – **Serviço X** ficou indisponível por 20 minutos
 - Incidente 5 – **Serviço B** ficou indisponível por 90 minutos
- Resultado por serviço:
 - **Serviço B**
 - Total Indisponibilidade: 4 horas e 40 minutos.
 - Qtd Incidentes: 3
 - **Serviço Y**
 - Total Indisponibilidade: 1 hora.
 - Qtd Incidentes: 1
 - **Serviço X**
 - Total Indisponibilidade: 20 minutos.
 - Qtd Incidentes: 1
- Avaliação Penalidade:
 - Serviços sujeitos a penalidade - Quais serviços ficaram acima de 4 horas de indisponibilidade total?
 - Serviço B
 - Total de Indisponibilidade total dos serviços sujeitos a penalidade?
 - 4 horas e 40 minutos.
 - Quantidade de Incidentes para os serviços sujeitos a penalidade?
 - 3 Incidentes
 - Total penalidade baseado na tabela e nos dados acima:
 - 1,20%

Neste cenário a CONTRATADA seria penalizada com 1,20% de redução na fatura mensal, sem contar outras penalidades de outras SLAs.

Exemplo 2 – Indisponibilidade Parcial

- **3 Incidentes dentro de um mês afetando parcialmente ambientes produtivos.**
 - Incidente 1 – **Serviço B** ficou indisponível parcialmente por 11 horas e 40 minutos
 - Incidente 2 – **Serviço Y** ficou indisponível parcialmente por 10 horas
 - Incidente 3 – **Serviço X** ficou indisponível parcialmente por 8 horas
- **Resultado por serviço:**
 - **Serviço B**
 - Total Indisponibilidade parcial: 11 hora e 40 minutos.
 - Qtd Incidentes: 1
 - **Serviço Y**
 - Total Indisponibilidade parcial: 10 horas.
 - Qtd Incidentes: 1
 - **Serviço X**
 - Total Indisponibilidade parcial: 8 horas.
 - Qtd Incidentes: 1
- **Avaliação Penalidade:**
 - Serviços sujeitos a penalidade - Quais serviços ficaram acima de 9 horas de indisponibilidade parcial?
 - Serviço B
 - Serviço Y
 - Total de Indisponibilidade parcial dos serviços sujeitos a penalidade?
 - 21 horas e 40 minutos.
 - Quantidade de Incidentes para os serviços sujeitos a penalidade?
 - 2 Incidentes
 - Total penalidade baseado na tabela e nos dados acima:
 - 4,05%

Neste cenário a CONTRATADA seria penalizada com 4,05% de redução na fatura mensal, sem contar outras penalidades de outras SLAs.

6.7.5 Solução de Problemas (SLAPROB)

Para definição de Severidade de um problema, utilizamos a lista de sistemas críticos e a avaliação sobre a existência de solução de contorno conforme Figura 3 Classificação de severidade problemas no **Item 6.2**

O Prazo mencionado abaixo se refere a entrega do plano de implantação da solução definitiva.

Para mensuração do “Prazo de Envio da RCA” será utilizado a duração do registro do problema entre a “Data de Abertura” e a “Data de envio da RCA/Solução definitiva para aprovação”. Remover da duração, o período no qual dependa de aprovação ou informação do solicitante. A mensuração será em cima dos problemas encerrados no período. Caso seja relacionado com uma Ocorrência Grave (Severidade 1), a data de encerramento do incidente será considerada como data de início.

Para este processo, apesar do relatório mensal, a multa será aplicada trimestralmente. Ao final de cada 3 meses, a CONTRATADA deverá gerar um relatório somando o total de problemas com RCAs submetidas dentro do prazo por severidade e o total de problemas com RCAs não submetidas em tempo e calcular a performance para verificação de penalidade no período.

Para evitar negligência e má gestão do processo de problemas, a CPFL poderá aplicar multa para problemas com **RCAs não submetidas dentro de 90 dias, além da multa de quebra de SLA mencionada abaixo.** Esta multa será de 1% e poderá ser aplicada todos os meses (mensalmente) que houver problemas nesta situação.

6.7.5.1 Nível Mínimo de Serviços para Tratamento de Problemas e Reduções de Cobrança por Descumprimento

SEVERIDADE	% RCA SUBMETIDA NO PRAZO	PRAZO MÁXIMO DE ENVIO RCA	% DE MULTA
1	95,00%	24 horas úteis (3 dias úteis)	2,00%
2	95,00%	80 horas úteis (10 dias úteis)	1,50%
3	95,00%	240 horas úteis (30 dias úteis)	1,00%
4	95,00%	480 horas úteis (60 dias úteis)	1,00%

Figura 22 Penalidade para Problemas

6.7.5.2 Simulação de Cálculo de Penalidade para Problemas

Exemplo 1

	Mês 1	Mês 2	Mês 3	Total	=1-(total sla quebrada T1/total prob. T1)			
Severidade	Total Prob. M1	Total Prob. M2	Total Prob. M3	Total Prob. T1	Total SLA Quebrada T1	% Atendida	Resultado	% Multa Problemas
sev1	3	7	5	15	2	86,7%	Quebrada	2,0%
sev2	15	30	10	55	2	96,4%	Atendida	0,0%
sev3	40	25	32	97	4	95,9%	Atendida	0,0%
sev4	25	50	60	135	6	95,6%	Atendida	0,0%
								2,0%

M1 = Mês 1
 T1 = Trimestre 1

Figura 23 Simulação de Cálculo de Penalidade para Problemas Exemplo 1

Neste exemplo houve **penalidade de 2%** para a contratada na cobrança mensal do **Mês 4**.

Exemplo 2

	Mês 4	Mês 5	Mês 6	Total	=1-(total sla quebrada T2/total prob. T2)			
Severidade	Total Prob. M4	Total Prob. M5	Total Prob. M6	Total Prob. T2	Total SLA Quebrada T2	% Atendida	Resultado	% Multa Problemas
sev1	7	2	4	13	0	100,0%	Atendida	0,0%
sev2	10	23	15	48	0	100,0%	Atendida	0,0%
sev3	45	30	25	100	4	96,0%	Atendida	0,0%
sev4	35	45	50	130	7	94,6%	Quebrada	1,0%
								1,0%

M4 = Mês 4
 T1 = Trimestre 2

Figura 24 Simulação de Cálculo de Penalidade para Problemas Exemplo 2

Neste exemplo houve **penalidade de 1%** para a contratada na cobrança mensal do **Mês 7**.

Caso nestes últimos 6 meses dos exemplos acima, fosse identificado “problemas no qual estão a mais de 90 dias aguardando o envio da RCA”, as multas poderiam ter sido aplicadas mensalmente. Exemplo:

	T1			T2			
	Mês 1	Mês 2	Mês 3	Mês 4	Mês 5	Mês 6	Mês 7
Multas SLA	0%	0%	0%	2%	0%	0%	1%
Prob com mais de 90 dias Pendente RCA	0	0	0	3	0	1	0
Multa + 90 dias RCA.	0%	0%	0%	0%	1%	0%	1%
Total Multas Prob.	0%	0%	0%	2%	1%	0%	2%

Figura 25 Simulação de Cálculo de Penalidade para Problemas Exemplo 3

IMPORTANTE LEMBRAR - “As Reduções de Cobrança e indenizações eventualmente devidas pela CONTRATADA à CPFL serão **pagas na forma de descontos no valor da fatura de serviços da CONTRATADA no mês subsequente** aos eventos geradores das referidas infrações. No caso de não haver faturamentos subsequentes da CONTRATADA, a CPFL definirá a forma de quitação destas dívidas.”

Por isso que no exemplo acima vemos cobranças no Mês 4 e Mês 7 para “SLA”, no qual a aplicação de penalidade é trimestral e nas Multas de problemas com “mais de 90 dias pendente RCA”, poderá ser aplicado mensalmente na fatura do mês subsequente.

6.7.6 Tempo de Substituição de Equipamento (SLASUBEQUIP)

6.7.6.1 Nível Mínimo de Serviços para Substituição de Equipamento

Caso seja identificada uma falha que ocasione em uma substituição de equipamento, a CONTRATADA deverá providenciar a troca do mesmo, de acordo com o **modelo Next Business Day**, ou seja, a substituição deve ser realizada no próximo dia útil, após identificação da falha.

Para mensuração do “Tempo de Substituição” será utilizado a duração do chamado entre a “Data de Abertura (portal fornecedor) ou Data de constatação da Necessidade de Troca” e a “Data de Recebimento no local”. Remover da duração, o período no qual dependa de aprovação ou informação do solicitante.

Outros níveis de SLA e tempos de entrega poderão ser solicitados e/ou acordados dependendo do equipamento em questão, sua disponibilidade e criticidade. A não entrega do equipamento dentro do período acordado acarretará uma **multa de 2%** no mês subsequente da entrega.

6.7.7 Nível de Serviço - Gestão de Segurança da Informação

6.7.7.1 Nível Mínimo de Serviços para Mitigação e/Solução de Vulnerabilidades (SLAVUL)

O fornecedor deverá realizar o monitoramento de atualização de patches assim que as mesmas forem disponibilizadas pelos fabricantes. Além disso, o fornecedor deverá ser capaz de corrigir e/ou mitigar vulnerabilidades de acordo com o quadro abaixo.

A mitigação de vulnerabilidades **será tratada através do processo de Demandas**, no qual a área responsável pelo monitoramento destas vulnerabilidades irá registrar e priorizar as demandas conforme o surgimento destes alertas.

Poderá haver mais de uma vulnerabilidade dentro de uma mesma demanda, contanto que seja da mesma prioridade.

Para mensuração do “Tempo de Mitigação” será utilizado a duração entre a “Data de abertura” da Demanda e a “Data de Mitigação”. Remover da duração, o período no qual dependa de aprovação ou informação da CPFL. **Caso ocorra a falta de mitigação ou correção sem a devida justificativa, será aplicado a redução de cobrança no mês seguinte conforme tabela abaixo.**

A demanda **deverá ficar aberta até a aplicação do patch correção final** disponibilizado pelo fabricante, mas **a penalização só poderá ocorrer em cima do tempo da mitigação** e não da correção final, no qual poderá depender de fatores externos.

TIPOS DE VULNERABILIDADES	% MITIGADO DENTRO DO PRAZO	PRAZO MITIGAÇÃO	MULTA
Zero day - Críticas – 9 à 10	100%	Deverá ser realizada em até 24 horas	2%
Alto – 7 à 8,9	95%	Deverá ser realizada em até 45 dias corridos	0,50%
Médio - 4 à 6,9	95%	Deverá ser realizada em até 60 dias corridos	0,50%
Baixo – 0,1 à 3,9	95%	Deverá ser realizada em até 90 dias corridos	0,50%

Figura 26 Penalidade Solução de Vulnerabilidades

6.7.8 Conformidade servidores

NOME SLA	DESCRIÇÃO	% ADERENTE	MULTA
SEC-001	Porcentagem de servidores com os patches mais recentes instalados	95%	2,00%
SEC-002	Porcentagem de servidores com antivírus	98%	2,00%
SEC-003	Porcentagem de servidores seguros (Atualizados)	95%	2,00%

Figura 27 25 Penalidade Conformidade de Servidores

6.7.9 Conformidade Firewalls

NOME SLA	DESCRIÇÃO	% ADERENTE	MULTA
SEC-004	Porcentagem de regras de firewall documentadas	100%	2,00%
SEC-005	Porcentagem do nível de segurança nas regras de firewall	90%	2,00%

Figura 28 Penalidade Conformidade de Firewalls

6.7.10 Conformidade CMDB

NOME SLA	DESCRIÇÃO	% ADERENTE	MULTA
SEC-006	Itens de configuração registrados no CMDB	99%	1,00%
SEC-007	Atualizações de itens cadastrados no CMDB	99%	1,00%

Figura 29 Penalidade Conformidade CMDB

6.8 Nível de Serviço – Atendimento Service Desk (N1)

6.8.1 Disponibilidade Atendimento

A disponibilidade do atendimento do Service Desk será tratada como um serviço, seguindo as regras do capítulo 6.3.

6.8.2 Atendimento N1 – Service Desk – Principais KPIs

Segue tabela com as principais SLAs para o Atendimento N1 do Service Desk. Parte destas SLAs serão medidas através de URAs.

KPI	SLA	REGRA	MULTA
TME - Tempo Médio de Espera	$\geq 90\%$	O total das ligações atendidas em até 60 segundos deve ser maior ou igual a 90% das ligações atendidas	1% do valor mensal do contrato para cada ponto percentual abaixo da meta até 5%
TA - Taxa de Abandono	$\leq 4\%$	O total de ligações abandonadas deve ser menor ou igual a 4% do total de ligações recebidas	0,5% do valor mensal do contrato para cada ponto percentual abaixo da meta até 5%.
TMA - Tempo Médio de Atendimento	$\leq 9 \text{ min}$	Atendimentos solucionados via Central de Atendimento em até 9 minutos	0,5% do valor mensal do contrato para cada minuto fora da meta até 5%.
FCR - First Call Resolution Chamados Elegíveis	$\geq 90\%$	O percentual do total de chamados elegíveis ao grupo de solução de service desk resolvidos pelo N1	0,5% do valor mensal do contrato para cada ponto percentual abaixo da meta até 5%.

Figura 30 Penalidades Service Desk

IMPORTANTE LEMBRAR: “Os SLAs e KPIs mencionados neste anexo, não excluem outros indicadores exclusivos do serviço prestado. Por exemplo: Performance individual de colaboradores contratados e ou taxa de sucesso de rotinas específicas de sistemas.”

6.9 Níveis de Desempenho Contratados (KPI) e Reduções de Cobrança

A CPFL entende que poderá haver diversas variáveis que podem afetar a performance da contratada na entrega das melhorias. Ficará a cargo da CONTRATADA justificar quando um KPI não for atendido. CPFL será responsável por avaliar e aceitar ou não a justificativa.

6.9.1 Nível de Desempenho para Redução de Incidentes

A quantidade total de incidentes, para cada sistema ou serviço crítico, **deve ser reduzida em 5%** (cinco por cento) a cada período de medição até que seja atingido um volume mínimo equivalente a **30% do número total** de incidentes registrados ao final do primeiro trimestre subsequente ao período de ajustes. Este volume mínimo deve ser mantido ou melhorado após ser alcançado. **Caso seja um contrato já em andamento com a CPFL, deverá considerar a média de incidentes dos últimos 12 meses como base da melhoria a ser atingida.**

Exemplo:

Meses	Mês 1	Mês 2	Mês 3	Mês 4	Mês 5	Mês 6	Mês 7	Mês 8	Mês 9
Total Incidentes	90	110	100	80	115	95	95	90	80
Trimestre	TRIMESTRE 1			TRIMESTRE 2			TRIMESTRE 3		
Total Trimestre	300			290			270		
% Redução Incidentes	Não aplicável 1º Trimestre			3,3%			7%		
Multa	0%	0%	0%	0%	0%	0%	2%	0%	0%

Figura 31 Exemplo de Redução de incidentes por trimestre

Neste cenário acima, quando chegar ao total trimestral de 210 incidentes (30%), a CONTRATADA será cobrada por manter o mesmo nível ou próximo e não mais da queda de 5% por trimestre, não variando mais de 10% dos 210 incidentes alcançados.

O não cumprimento deste nível de desempenho terá um percentual de Redução de Cobrança de **2% (dois por cento) no primeiro mês do próximo trimestre.**

6.9.2 Nível de Desempenho para Aumento de Satisfação com os Serviços

Para apuração da Satisfação com os Serviços será utilizado o método NPS (Net Promoter Score).

A CONTRATADA terá 6 meses para alcançar um NPS mínimo de 75, mantendo o resultado igual ou superior após o sétimo mês de serviço, ou seja, quando for apresentar os resultados do segundo trimestre, a CONTRATADA já deverá ter como resultado um NPS 75 ou acima.

A partir do segundo semestre, a seguinte tabela deverá ser utilizada como penalização:

Nível NPS	Multa
<75 e ≥ 50	1%
<50 e ≥ 0	2%
<0	4%

Caso o nível de NPS da CONTRATADA seja 30 no relatório do segundo trimestre, haverá uma penalidade de 2% na cobrança do sétimo mês de contrato.

6.10 PENALIDADES POR RECORRÊNCIA

Esta cláusula trata de penalidades adicionais previstas em caso de recorrência de descumprimentos das obrigações da CONTRATADA.

6.10.1 Recorrência de Descumprimento de Níveis Mínimos de Serviços

Esta cláusula aplica-se exclusivamente nos casos de descumprimento do nível mínimo de serviço de solução de incidentes de severidade 1 ou descumprimento do nível mínimo de serviço para disponibilidade nos ambientes críticos de negócio.

6.10.1.1 Reduções de Cobrança

Caso haja recorrência de descumprimento do mesmo serviço, **em um período qualquer de 3 (três) meses consecutivos**, a penalidade aplicada será sempre o dobro do valor anteriormente praticado. A CONTRATADA deve manter um programa de gestão de problemas de forma a evitar que o mesmo serviço crítico não volte a sofrer degradação em seu nível de qualidade **em um período inferior a 4 (quatro) meses** em que tal degradação tenha sido registrada pela última vez.

6.10.1.2 Rescisão

O descumprimento dos níveis de serviço de disponibilidade ou solução de incidentes de severidade 1, não necessariamente para os mesmos serviços, por 4 (quatro) meses consecutivos ou não, em um período qualquer de 12 (doze) meses, dá o direito da CPFL rescindir motivadamente todos contratos e apêndices de serviços com a CONTRATADA sem nenhum ônus.

6.10.2 Recorrência de Descumprimento de Processos

As aferições de não conformidades por descumprimentos de procedimentos acordados entre as partes para o cumprimento de políticas e processos refletem a falta de controle da CONTRATADA com consequentes riscos para a operação dos serviços.

Estas não conformidades podem ser identificadas seja por auditoria interna/externa ou pelo time de governança CPFL a qualquer momento dentro da vigência do contrato.

6.10.3 Notificação

As não conformidades com os procedimentos acordados serão notificadas pela CPFL à CONTRATADA através de:

- Comunicado formal ao seu Gerente de Entrega de Serviços ou Gestor do Contrato.

6.10.4 Redução de Cobrança por Reincidência

Cada reincidência de não conformidade averiguada implicará em um percentual de Redução de Cobrança de 0,5% (meio por cento).

6.10.5 Recorrência

Na recorrência de reincidência da mesma conformidade, o percentual de Redução de Cobrança aplicado será sempre o dobro do valor anteriormente praticado, regra válida durante toda a vigência de prestação dos serviços.

6.11 OUTRAS PENALIDADES

Esta cláusula trata de penalidades adicionais previstas em caso de não cumprimento das diretrizes e boas práticas dos processos.

6.11.1.1 Envio de Relatório de Resultados Mensal e Trimestral

O Relatório deverá ser enviado até o 5º dia útil do mês subsequente da medição. Cada dia útil de atraso terá uma penalidade de **0,5%** por dia, até o máximo de **5%** da cobrança mensal.

6.11.1.2 Implantar Mudanças (RDM) sem aprovação prévia

Uma solicitação de serviço demandada por um usuário ou mesmo um incidente podem eventualmente implicar em necessidades de mudanças (*RDM*) no ambiente operacional. Qualquer alteração de configuração ou dos dados nos ambientes operacionais será considerada uma Mudança (*RDM*). As Mudanças devem ser submetidas ao processo de Gestão de Mudanças da CPFL e só poderão ser realizadas após devida aprovação. Uma mudança implantada sem aprovação prévia da CPFL por sistema ou por escrito (e-mail), terá uma penalidade de 10% na cobrança mensal.

6.12 LISTA DE SISTEMAS E SERVIÇOS CRÍTICOS DE TI

Abaixo segue lista de todos os sistemas considerados como críticos, com base nesta lista, devemos considerar as tecnologias necessárias para garantir a disponibilidade destes serviços também como como críticos para contratos atuais e futuros.

NOME DO SISTEMA	DESCRIÇÃO DO SISTEMA
Active Directory	Sistema de identificação e Autenticação de Rede
ADMS	Sistema avançado do gerenciamento de distribuição
Agência Virtual	Portal de atendimento dos consumidores cativos do grupo CPFL (segunda via, cadastro, parcelamento de débito); Sistema Crítico para CPFL (Autoatendimento/ Credenciados/ APP / Canais de Atendimento, Conta Digital, Site Poder Público) > Sistema utilizado para atendimento de Solicitações por Clientes de Baixa Tensões (Grupo B)
Agência Virtual Mobile	Portal (Celular) de atendimento dos consumidores cativos do grupo CPFL (segunda via, cadastro, parcelamento de débito);
Boletagem	Sistema para atendimento das demandas da comercialização de energia
Citrix	Ambientes virtualizados e controlados para utilização de sistemas.
CRM Dynamics	Gestão dos incidentes, mudanças e demandas.
CWSi	Solução de mobilidade integrada para atendimento Comerciais e Emergenciais.
CWSi-Lec	Solução de mobilidade integrada para atendimento. Evoluir a solução atual (CWS) incluindo redundância de comunicação para dados (SMS, satélite, rádio), navegador GPS offline etc.
DHCP	O DHCP, Dynamic Host Configuration Protocol, é um protocolo de serviço TCP/IP que oferece configuração dinâmica de terminais, com concessão de endereços IP de host, máscara de sub-rede, default gateway, número IP de um ou mais servidores DNS, sufixos de pesquisa do DNS e número IP de um ou mais servidores WINS.
DNS	O Sistema de Nomes de Domínio, mais conhecido pela nomenclatura em Inglês Domain Name System, é um sistema hierárquico e distribuído de gestão de nomes para computadores, serviços ou qualquer máquina conectada na rede CPFL.
Elipse	Sistema de supervisão e controle das redes de transmissão, sub-transmissão e distribuição de energia. Apenas Gestão do Contrato. Analisa a demanda x contrato. A ser substituído pelo e-Terra. RGE Sul tem contrato com Sul Engenharia para N1, N2
E-mail Corporativo (Exchange)	Serviço e Ambiente de E-mails CPFL
EnergyIP	Gestão e integração das medições dos consumidores telemedidos e interface com o sistema de faturamento CCS. Gestão e integração das medições dos consumidores telemedidos e interface com o sistema de faturamento CCS.
Engeman	Sistema de operação de campo para equipes da Renováveis.
EPM	Criação e organização de projetos, seguindo a metodologia do MEGPROJ para projetos Renováveis.

E-TERRA	Sistema de supervisão e controle das redes de transmissão, sub-transmissão e distribuição de energia. Apenas Gestão do Contrato. Analisa a demanda x contrato.
Gateway - Religadoras	
Genesys	Plataforma modular de contact center contendo diversos módulos referentes ao atendimento, como URA, Atendente do Callcenter, OmniChannel etc.
GISD	Sistema de Informações Georeferenciadas.
Inservice	Gerenciamento integrado do sistema de distribuição
IWA – Malha Batch	Sistema de Gerenciamento de Interrupções
Kaffa	
Lithus	Sistema de mobilidade para inspeção, Projetos e Obras em Campo.
Logos	Esse sistema é a contingência de rádio para os equipamentos mobile das equipes de campo.
Logos WEB	Sistema de despacho e gestão de serviços comerciais.
	Programação de OS e fechamento de Notas.
PIM Way	Plataforma integrada de medição Renováveis
PO ADMS	Integrador Corporativo
PO NFE	Integrador Corporativo
PO Técnico	Sistema de Interface CPFL - Sistemas Técnicos
Projetos Particulares	Solicitação e Acompanhamento de Serviços gerados para Projetos Particulares, executados por empreiteiras
Rádio Mototurbo	
Rede (WAN / LAN)	Infraestrutura de redes CPFL que suporta todos os serviços de TI
Sales Force	Produto para atendimento da CPFL Soluções - Projeto Transformação Digital
SAP CCS	Sistema SAP de Data Warehouse utilizado para análise de dados e relatórios gerenciais
SAP CRM	Gestão relacionamento cliente - atendimento e processos
SAP ECC	Sistema Integrado de Gestão Empresarial (ERP). Incluindo o e-Social e HCM.
SAP PO	Integrador Corporativo
Servidor NTP	Utilizado para sincronização dos relógios dos computadores e Servidores CPFL.
Servidor RMAN	

SGDO	Sistema para gerenciamento de obras executadas pela CPFL Serviços. São 4 módulos: Obras, Faturamento, Obras emergenciais e Mobilidade.
Shared Point (WEB)	Plataforma de aplicações Web, portais e intranets empresariais
Solares Wind	Software de monitoramento de redes e sua disponibilidade.
UIQ	Utility IQ - Sistema de coleta de dados de medição (MDC).
VPN	Serviço de Rede utilizado para conectar de uma rede externa com a rede interna CPFL de forma segura.
ZFA	Coletor de dados de medição por GPRS Expert Fox

Figura 32 Lista de sistemas críticos

Link de dados:

LINK	DESCRIÇÃO
Araraquara	Link de Dados para comunicação com Araraquara
Indaiatuba	Link de Dados para comunicação com Indaiatuba
Internet	Link de Dados para comunicação com rede externa CPFL
Ourinhos	Link de Dados para comunicação com Ourinhos
RGE	Link de Dados para comunicação com RGE
Sorocaba	Link de Dados para comunicação com Sorocaba.

Figura 33 Lista de links de dados críticos

6.13 QUADRO RESUMO SLAS, KPIS E MULTAS

PROCESSO	SEVERIDADE/ DIVISÃO	SLA	ITEM	MULTA POSSÍVEL
INCIDENTES	1	>=95%	% Solucionado no Prazo	1-10%
INCIDENTES	2	>=95%	% Solucionado no Prazo	1,50%
INCIDENTES	3	>=95%	% Solucionado no Prazo	1,50%
INCIDENTES	4	>=95%	% Solucionado no Prazo	1,50%
SOLICITAÇÕES	Catálogo	>=97%	% Atendido no Prazo	1,50%
INDISPONIBILIDADE	Total	<= 4 Horas	Horas Indisponíveis	1,2-10%
INDISPONIBILIDADE	Parcial	<= 9 Horas	Horas Indisponíveis	1,2-9,5%
INDISPONIBILIDADE	Homologação	<= 12 Horas	Horas Indisponíveis	0,6-5%
PROBLEMAS	1	>=95%	Trimestre - % RCA Submetida no Prazo	2,00%
PROBLEMAS	2	>=95%	Trimestre - % RCA Submetida no Prazo	1,50%
PROBLEMAS	3	>=95%	Trimestre - % RCA Submetida no Prazo	1,00%
PROBLEMAS	4	>=95%	Trimestre - % RCA Submetida no Prazo	1,00%
VULNERABILIDADE	Críticas – 9 à 10	100%	% Vul. Mitigada no Prazo	2,00%
VULNERABILIDADE	Alto – 7 à 8,9	>=95%	% Vul. Mitigada no Prazo	0,50%
VULNERABILIDADE	Médio - 4 à 6,9	>=95%	% Vul. Mitigada no Prazo	0,50%
VULNERABILIDADE	Baixo – 0,1 à 3,9	>=95%	% Vul. Mitigada no Prazo	0,50%
CONFORMIDADE	Políticas	3 dias	Solicitação Auditoria	2,00%
PROBLEMAS	Políticas	< 90 dias	Backlog - Duração envio RCA	1,00%
SUBST. EQUIPAMENTO	Políticas	Próx. dia útil	Tempo de Substituição de Equipamento	2,00%
GESTÃO DE OPERAÇÃO	Segurança	>=95%	% servidores com os patches mais recentes	2,00%
GESTÃO DE OPERAÇÃO	Segurança	>=98%	% de servidores com antivírus	2,00%
GESTÃO DE OPERAÇÃO	Segurança	>=95%	% de servidores seguros (Atualizados)	2,00%
GESTÃO DE OPERAÇÃO	Segurança	100%	% de regras de firewall documentadas	2,00%
GESTÃO DE OPERAÇÃO	Segurança	>=90%	% do nível de segurança nas regras de firewall	2,00%
GESTÃO DE OPERAÇÃO	Políticas	>=99%	Itens de configuração registrados no CMDB	2,00%
GESTÃO DE OPERAÇÃO	Políticas	>=99%	Atualizações de itens cadastrados no CMDB	2,00%
GESTÃO DE OPERAÇÃO	Atendimento	>= 90%	TME - Tempo Médio de Espera	1%-5%
GESTÃO DE OPERAÇÃO	Atendimento	<= 4%	TA - Taxa de Abandono	0,5%-5%
GESTÃO DE OPERAÇÃO	Atendimento	<= 9 min	TMA - Tempo Médio de Atendimento	0,50%
GESTÃO DE OPERAÇÃO	Atendimento	>= 90%	FCR - First Call Resolution	0,5%-5%
INCIDENTES	KPI	>= 5%	Trimestre - % Redução de Incidentes	2,00%
INCIDENTES	KPI	Variação < 10%	Trimestre - Manter Nível Desempenho	2,00%
SATISFAÇÃO	NPS	>= 75	Trimestre - Resultado NPS - Satisfação Cliente	2,00%
CONFORMIDADE	Políticas	3 Meses Seguidos	Recorrência de Descumprimento de SLA	Dobro período Anterior
CONFORMIDADE	Políticas	Pós Notificação	Recorrência de Descumprimento de Processos	0,50%
CONFORMIDADE	Políticas	5° dia útil	Envio de Relatório de Resultados - Mensal	0,5%-5%
GESTÃO DE MUDANÇAS	Políticas	1 Mudança	Mudança implantada sem aprovação	10,00%

Figura 34 QUADRO RESUMO SLAS, KPIS E MULTAS

6.14 DADOS MÍNIMOS ESPERADOS POR RELATÓRIO DE RESULTADOS

• INCIDENTES

- Trend Volumetria – Abertos, Fechados e Backlog/Pendentes.
- Apontar Categoria, Equipe e Serviços que afetam o Backlog negativamente.
- Apontar Serviços que mais causam incidentes no ambiente.
- SLA & KPI.
- % Melhoria vs Mês e Quarter anterior.
- Análise, Considerações e Recomendações.

• SOLICITAÇÕES

- Trend Volumetria – Abertos, Fechados e Backlog/Pendentes.
- Apontar Categoria, Equipe e Serviços que afetam o Backlog negativamente.
- Itens mais solicitados do Catálogo.
- SLA & KPI.
- % Melhoria vs Mês e Quarter anterior.
- Análise, Considerações e Recomendações.

• PROBLEMA

- Trend Volumetria – Abertos, Fechados e Backlog/Pendentes
- Apontar Categoria, Equipe e Serviços que afetam o Backlog negativamente
- SLA & KPI
- % Melhoria vs Mês e Quarter anterior
- Análise, Considerações e Recomendações
- Aging de problemas abertos

• MUDANÇAS

- Trend Volumetria – Abertos, Fechados e Backlog/Pendentes
- Apontar Categoria, Equipe e Serviços que afetam negativamente o Backlog. Mudanças que já cruzaram a data de implantação, mas continuam em aberto.
- Trend Taxa de Sucesso das Mudanças encerradas no período.
- Apontar Categoria, Equipe e Serviços que afetam negativamente a taxa de sucesso.
- Trend Taxa de Mudança Emergencial vs Total Aberto no período
- Apontar Categoria, Equipe e Serviços que afetam negativamente a taxa de mudança emergencial.
- % Melhoria vs Mês e Quarter anterior
- Análise, Considerações e Recomendações

• CAPACIDADE DOS EQUIPAMENTOS GERENCIADOS

Relatório aplicável para parceiros que gerenciam equipamentos da CPFL.

- Top 10 CIs Com Maior Consumo De Storage
- Top 10 CIs Com Maior Consumo De Memória
- Top 10 CIs Com Maior Consumo De CPU
- Previsão de consumo daqui a 6 meses e sugestões de upgrade
- Controle de Consumo de Licenças contratadas e Previsão
- Gestão de Certificados a vencer

- Análise, Considerações e Recomendações

- **SEGURANÇA**

- Trend Volumetria Vulnerabilidades – Identificadas, Tratadas e Backlog/Pendentes
- SLA
- Lista de Vulnerabilidades Identificadas e as ações tomadas para mitigação
- Análise sobre incidentes específicos de Segurança – Volumetria, tipos, impacto, etc.
- Análise, Considerações e Recomendações
- Aging das Vulnerabilidades pendentes de correção

- **DISPONIBILIDADE**

- Trend comparativo com meses anteriores
- Taxa de Disponibilidade por Sistema - Total, parcial e homologação.
- SLA & KPI
- Análise, Considerações e Recomendações

- **SAFISFAÇÃO DO USUÁRIO**

- Utilizar NPS como principal método de avaliação de satisfação do usuário.
- Trazer resultado por trimestre, incluindo avaliação dos comentários e plano de ação.

- **GESTÃO DE ITENS DE CONFIGURAÇÃO**

- Controle do ciclo de vida dos equipamentos sob gestão da CONTRATADA (Vencimento de Contrato, Suporte E Hardware)
- Quais CIs vencem nos próximos 3 meses, 6 meses e 12 meses. (Vencimento de Contrato, Suporte E Hardware)
- Volumetria Inventário por tipo.

- **ATENDIMENTO N1**

- SLAs – FCR – TMA – TME – TA – Incidentes e Solicitações
- Plano de ação para SLA não cumprida.
- Trend Volumetria N1 – Abertos, Fechados e Backlog/Pendentes
- Apontar Categoria, Membro e Serviços que afetam o Backlog e a SLA negativamente
- Análise, Considerações e Recomendações

6.15 DETALHAMENTO DE TERMOS E DEFINIÇÕES

Os conceitos aqui definidos têm especial importância para o claro entendimento dos termos utilizados neste anexo.

6.15.1 Disponibilidade

Entende-se por disponibilidade de um determinado serviço, o estado em que o referido serviço encontra-se cumprindo o objetivo a que se destina. Considerando-se que tecnologia é apenas um meio para sustentar o negócio a atingir os seus objetivos, o conceito de disponibilidade de um serviço em um determinado intervalo de tempo está vinculado à ocorrência ininterrupta, durante este intervalo, da conjunção de três fatores:

- O serviço encontra-se acessível para os usuários que dele necessitam (entenda-se por usuários um grupo de pessoas, sistemas, processos ou outros serviços).
- O serviço opera executando de forma correta suas funcionalidades.
- O serviço opera dentro do nível de desempenho esperado para atender os objetivos daquele serviço.

A inexistência de qualquer um destes fatores caracteriza a indisponibilidade do serviço. A soma de todos os intervalos de tempo em que foi caracterizada a indisponibilidade de um serviço dentro de um período definido de tempo (dia, semana, mês, ano) é considerada como o tempo de indisponibilidade daquele serviço naquele período.

Embora possam ser utilizadas ferramentas para mensuração da disponibilidade de alguns serviços, é inquestionável que um serviço se encontra indisponível sempre que os usuários (pessoas, sistemas, processos, outros serviços) que dele necessitam não conseguem obter a entrega esperada resultando em impacto ou potencial impacto que gere prejuízo em alguma etapa na cadeia operacional necessária para a entrega dos objetivos de negócio.

6.15.2 Incidentes

Incidentes são eventos que interrompem o funcionamento de um item de configuração suportando um serviço e, como consequência, causam ou aumentam o risco de causar indisponibilidade de um serviço.

Estão relacionados a falhas ou condição anômala de comportamento em qualquer item de configuração suportando o serviço.

O objetivo da solução de um incidente é restaurar a disponibilidade, qualidade e nível de risco associados a um serviço retornando às condições normais de operação o mais rapidamente possível.

Os incidentes deverão ser solucionados considerando uma escala relativa de classificação de sua severidade. Aqueles de menor índice de severidade deverá ser solucionados antes daqueles de maior índice de severidade.

6.15.2.1 Segue abaixo as quatro categorias de classificação de incidentes em ordem decrescente de criticidade:

Severidade 1 - Crítica

Quando o incidente produz a indisponibilidade de um serviço crítico para o negócio ele é considerado grave e deve ser resolvido urgentemente (o mais brevemente possível), pois o seu impacto aumenta com o tempo. Tal incidente deve ser classificado com severidade 1. Esta severidade só deverá ser utilizada para impactos individuais em caso de alto executivo e com a solicitação/aprovação da gerência de TI.

Exemplos:

- *Indisponibilidade de sistema de Medição de Consumo para o qual não há contingência;*
- *Impossibilidade de enviar e-mails corporativos. Contingência não ocorreu conforme esperado.*

Severidade 2 - Alta

Quando o incidente causar indisponibilidade de um serviço crítico para o negócio ele é considerado grave, mas se esta indisponibilidade pode ser evitada através da utilização de uma contingência prevista para este caso, sua urgência, comparativamente aos demais chamados de severidade 1 que possam existir na fila de atendimento, é menor. Tal incidente deve ser classificado com severidade 2.

Exemplo: *Se um sistema crítico para o negócio está distribuído em um conjunto de 2 ou mais servidores de modo que, na falha de um destes servidores, o serviço permanece disponível, tal incidente tem severidade 2.*

Entretanto, se a falha deste servidor implicar em um cenário onde o serviço continuar apenas acessível, porém com uma performance degradada em relação à esperada, caracteriza-se uma indisponibilidade do serviço e, portanto, o incidente deve ser classificado com severidade 1.

Severidade 3 - Média

Quando um incidente causar indisponibilidade de um serviço não crítico para o negócio, ou, com o passar do tempo, implica em ineficiências ou exposição ao risco deste serviço, ele deve ser classificado com severidade 3.

Exemplos:

- *Falha na atualização do antivírus em uma estação de um usuário;*
- *Indisponibilidade de um website de consulta de serviços não críticos para o negócio.*

Severidade 4 - Baixa

Quando o incidente causar indisponibilidade de um serviço não crítico que também não requer urgência, podendo esperar um maior intervalo para sua solução, ele pode receber a prioridade mais baixa de atendimento, sempre observando os níveis de serviços acordados.

Exemplo: *Usuário impossibilitado de acessar um arquivo particular do qual pode prescindir por algum tempo sem impacto em suas atividades.*

6.15.2.2 Prioridade ou Urgência de Solução dos Incidentes

A ordem de solução dos incidentes deve ser conduzida com base na combinação de 2 fatores:

- Em primeiro lugar, considerando-se o Impacto, definido pelos critérios expostos;
- Em segundo lugar, a Urgência de solução, determinada pela quantidade de usuários afetados, importância do serviço para o usuário afetado e mesmo a representatividade do referido usuário.

Exemplos:

- A indisponibilidade total (para todos os usuários) de um serviço crítico tem maior prioridade que a indisponibilidade parcial (para apenas um grupo de usuários) de um serviço crítico embora ambos sejam incidentes de severidade 1;*
- Um usuário impedido de exercer suas funções (por exemplo, por estar sem acesso ao ambiente ou por sua estação de trabalho encontrar-se inoperante) tem maior prioridade que outro usuário sem acesso a apenas algum serviço não crítico embora ambos sejam severidade 3;*
- Um usuário VIP, do conselho de administração da empresa, deve receber um atendimento priorizado em relação a outro usuário com a mesma criticidade de incidente*

Estas avaliações de Severidade e Urgência devem ser feitas logo no registro do incidente. Somente incidentes com Severidade 1, devem ser tratados em salas de crise.

Incidentes de Severidade 2, devem ser tratados com a devida prioridade para atender a SLA acordada, mas **não deverá ocorrer** a mobilização de diversos recursos em uma sala, inclusive gerente de incidentes, para a resolução. O técnico assinalado irá fazer os devidos escalonamentos hierárquicos e ou funcionais conforme a necessidade.

Se o incidente severidade 2, está exigindo maior mobilização, comunicação e participação de um gerente de crise, provavelmente seu impacto deveria ser 1. A CPFL em parceria com a CONTRATADA, deverá constantemente reavaliar as severidades e a tratativa de incidentes, garantindo um ambiente controlado e saudável, evitando que todos incidentes sejam tratados como crise, no qual poderá consumir mais recursos do que o necessário.

6.15.3 Problemas

Dados mínimos para o formulário de Análise de Causa Raiz (RCA)

Conforme mencionado, problemas de Severidade 1, além dos campos mandatórios contidos no Sistema de Chamados, devem sempre acompanhar um laudo detalhado do ocorrido (**Formulário de RCA**), seguindo a SLA mencionada, no qual deverá ser enviada para a liderança da CPFL.

Segue abaixo os dados obrigatórios desta análise.

- Técnico Responsável
- ID e Data de Registro do Problema
- ID e Data de Registro do Incidente
- Descrição do Incidente com a cronologia de acontecimentos
- Descrição do impacto e tempo de indisponibilidade
- CIs afetados
- Detalhamento da Investigação e Causa Raiz identificada, utilizando no mínimo as ferramentas “5 Porquês” e “Diagrama de Ishikawa”
- Detalhamento da Ação Preventiva e Corretiva. Informando os devidos prazos para correção.

6.15.4 Solicitação de Serviços

Uma Solicitação é qualquer demanda não associada a um incidente prevista num catálogo para prestação dos Serviços contratados, a ser realizada sob demanda, tais como extração de relatórios, atualizações de bases de desenvolvimento, criação de usuários no domínio, entre outros.

O Catálogo de Serviço e respectivos prazos de solução estão especificados no **objeto contratual** e no **Capítulo de SLAs (Deve ser atualizado de acordo com o contrato)**.

6.15.5 Metas de Desempenho (KPI)

As Metas de Desempenho são os objetivos de melhoria na qualidade dos serviços prestados ao longo do tempo. Para atingir seus objetivos de negócio, a CPFL necessita que a CONTRATADA não se limite apenas a cumprir os níveis mínimos de serviços inicialmente estabelecidos, mas que mantenha metas de melhoria contínua dos mesmos que resultem em aumento da qualidade, aumento da satisfação dos usuários, maior eficiência (redução de custos), além de melhorias em eficácia, pró-atividade e inovação.

Cada uma destas metas será mensurada através de um indicador de desempenho ou *Key Performance Indicator* (KPI).

6.15.6 Período de Ajustes

É o período que compreende os **3 (três) meses iniciais** da prestação dos Serviços, contados a partir da data de aceite formal, pela CPFL, da implantação dos mesmos.

Neste período, a CONTRATADA deverá promover todas as ações e ajustes eventualmente necessários objetivando atingir a qualidade contratada descrita neste documento para os referidos Serviços, estando isenta apenas das Reduções de Cobrança relativas ao descumprimento dos Acordos de Níveis de Serviços (SLA) mencionados neste instrumento, permanecendo válidas as demais penalidades, termos e condições.

Caso seja um contrato já em andamento com a CPFL, deverá considerar a média de incidentes dos últimos 12 meses como base da melhoria a ser atingida.

6.15.7 Penalidades

As penalidades são indesejáveis para ambas as partes, pois refletem a falta de competência no atendimento aos objetivos contratados para suportar as necessidades de negócio. São aplicadas pela CPFL e compreendem desde Reduções de Cobrança até rescisão motivada do contrato.

Elas têm por objetivo promover o compromisso e empenho da CONTRATADA na entrega e melhoria contínua dos serviços e também proteger a CPFL em casos extremos, dada a natureza estratégica que os serviços de tecnologia contratados desempenham sustentando toda a sua operação de negócio.

Há penalidades distintas para a CONTRATADA previstas para os seguintes casos:

- Descumprimento dos Níveis Mínimos de Serviços (SLA);
- Descumprimento das Metas de Desempenho (KPI);
- Recorrências no descumprimento dos itens a) e b) citados acima.
- Não conformidade com as Regras e processos CPFL

6.15.8 Objeto e Método de Mensuração

Todos os serviços contratados, especificados no **objeto contratual**, têm por objetivo prover os serviços de tecnologia que suportam o negócio da CPFL.

Por este motivo, os objetos a serem mensurados serão sempre os serviços finais prestados ao negócio que são suportados pelos serviços básicos de “infraestrutura ou sistemas” prestados pela CONTRATADA ou mesmo prestados diretamente por esta.

Desta forma, a mensuração dos indicadores deverá ter foco sempre nos serviços finais que devem ser entregues ao negócio e não sobre os serviços básicos que suportam estas entregas. Por exemplo, caso ocorra uma falha em um servidor ou elemento de rede que suporta o Sistema ERP, a disponibilidade a ser mensurada será do Sistema ERP e não dos elementos que o suportam.

A lista de Serviços de Tecnologia encontra-se detalhada no **objeto contratual**

6.13.8.1 Método de Mensuração

A mensuração dos indicadores mencionados neste documento será feita da seguinte forma:

- Para cada Serviço de TI cuja disponibilidade seja passível de mensuração através de transações que atestem o seu bom funcionamento, espelhando assim a experiência de seus usuários, a disponibilidade será mensurada pelos tempos de respostas para um conjunto de transações definidas para aquele Sistema. As transações e respectivos tempos de repostas que espelham a necessidade de negócio serão definidos pela CPFL.

As ferramentas e serviços para execução automatizada bem como mensuração dos tempos das transações serão fornecidos pela CONTRATADA.

b) Havendo falha ou ausência dos serviços de execução e mensuração de transações para os Sistemas de Informação, a disponibilidade dos mesmos será aferida através dos incidentes registrados no sistema de Service Desk.

c) Todos os outros indicadores serão apurados com base nos chamados registrados no Service Desk e ou sistema de gestão de chamados (ITSM).

6.14 DETALHAMENTO INDICADORES DE NÍVEL DE SERVIÇOS (SLA)

Estes indicadores têm por objetivo avaliar o nível de qualidade de entrega dos serviços contratados.

Todos os indicadores de qualidade dos serviços descritos nesta seção deverão ser apurados a cada mês de prestação de serviços devendo a CONTRATADA emitir um relatório com os resultados atingidos até o **quinto dia útil do mês** subsequente ao mês da prestação dos serviços.

6.14.1 Tempo de Solução de Incidentes (SLA_{INC})

É o tempo decorrido entre os horários de início e solução de um determinado incidente. Para fins de cálculo deste tempo, serão considerados os seguintes critérios:

a) O horário de início de um incidente é o momento que primeiro ocorrer um dos três eventos:

(i) Registro automático de chamado no Service Desk quando o incidente for detectado por um sistema de monitoramento de falhas.

(ii) Registro de chamado de um usuário no Service Desk, seja através de telefone (horário do telefonema), ou Sistema de Gerenciamento de Chamados (momento de criação do chamado conforme registro neste sistema).

(iii) No caso de falha ou inexistência de monitoração ou registro tardio de um usuário, o momento em que ficar evidenciado posteriormente que o incidente ocorreu.

b) Para fins de cálculo de nível de serviço, será considerado horário de solução do incidente, o horário de envio da conclusão do chamado registrado com a efetiva solução do incidente para homologação pelo usuário que o registrou ou seu representante designado para este fim. Não será contabilizado no tempo de solução, o período despendido/demora do solicitante na confirmação da solução. Caso a solução seja rejeitada, o tempo de análise volta a contabilizar.

c) Um incidente será considerado solucionado caso ele seja encerrado, com a aprovação de solução do solicitante, e não volte a impactar um mesmo serviço ou sistema em um período de 24 horas após o seu encerramento. Na recorrência do mesmo incidente em um período inferior a este, o mesmo chamado deverá ser reaberto e o tempo de solução será a soma dos tempos de solução de cada um dos dois chamados. Exemplo: um incidente aberto às 14h00 e encerrado às 18h00 do dia D que volte a ocorrer às 17h00 do dia D+1 e novamente

solucionado às 20h00 do dia D+1 deve ser registrado em um único chamado cujo tempo de solução será de (4+3) horas = 7 horas.

d) Não será contabilizado no cálculo do SLA, o tempo despendido pelo Service Desk ou outros provedores de solução que tenham recebido um chamado, de competência da CONTRATADA, para encaminhá-lo a este.

e) Será contabilizado no cálculo do SLA, o tempo despendido da CONTRATADA em repassar um chamado encaminhado a este que não seja de sua competência de solução ao Service Desk.

f) O solicitante terá **4 dias úteis** para aprovar a solução. Caso não retorne com uma aprovação ou rejeição, o incidente será automaticamente encerrado.

6.14.2 Tempo de Solução de Solicitações (SLASOL)

É o tempo decorrido entre os horários de início e solução de uma determinada solicitação. Para fins de cálculo deste tempo, serão considerados os seguintes critérios:

a) O horário de início de uma solicitação é o momento de sua solicitação registrada por um usuário através de telefone (horário do telefonema), ou Sistema de Gerenciamento de Chamados (momento de criação do chamado conforme registro neste sistema) junto ao Service Desk.

b) Para fins de cálculo de nível de serviço, será considerado horário de encerramento da solicitação, o horário de envio da conclusão do chamado registrado com a efetiva solução para homologação pelo usuário que o registrou ou seu representante designado para este fim. Não será contabilizado no tempo de solução, o período despendido/demora do solicitante na confirmação da solução. Caso a solução seja rejeitada, o tempo de análise volta a contabilizar.

c) Não será contabilizado no cálculo dos indicadores, o tempo despendido pelo Service Desk ou outros provedores de solução que tenham recebido um chamado, de responsabilidade da CONTRATADA, para encaminhá-lo a esta.

d) Será contabilizado no cálculo dos indicadores, o tempo despendido pela CONTRATADA em repassar ao Service Desk todo chamado encaminhado à CONTRATADA que não seja de sua responsabilidade.

e) O solicitante terá **4 dias úteis** para aprovar a solução. Caso não retorne com uma aprovação ou rejeição, o incidente será automaticamente encerrado.

6.14.3 Tempo de Indisponibilidade

É o tempo total em que um determinado serviço ou sistema esteve indisponível dentro do mês de mensuração. Para fins de cálculo deste tempo, serão considerados os seguintes critérios:

- a) Para cada Sistema de Informação passível de mensuração através de transações, conforme definido no **capítulo 14.8**, a disponibilidade será mensurada com base em pelo menos três transações executadas em intervalos máximos de cinco minutos contra o respectivo Sistema.
- b) A combinação de tempo e conteúdo da resposta às transações definirá a condição de disponibilidade do respectivo Sistema ou Serviço.
- c) No caso de falha na mensuração de uma transação, uma vez comprovada a indisponibilidade da mesma, será considerado o intervalo de tempo entre medições como tempo total de indisponibilidade do referido Sistema.
- d) Para os Sistemas e Serviços não passíveis de mensuração transacional, a indisponibilidade será mensurada com base nos tempos de solução de incidentes registrados no Service Desk.
- e) Não serão contabilizados, na mensuração da indisponibilidade, os tempos em que ocorram interrupções decorrentes de manutenções programadas acordadas entre as Partes e pré-aprovadas pela CPFL.
- f) Serão objetos de mensuração de disponibilidade, todos os serviços e sistemas ofertados pela área de TI ao negócio que possam ser afetados pelos serviços prestados pela CONTRATADA.

6.14.4 Tratamento de Problemas (SLAPROBLEM)

É o tempo decorrido entre o registro de um problema e a respectiva apresentação, pela CONTRATADA, do diagnóstico da causa raiz e o respectivo plano de ação para solução do referido problema.

O diagnóstico deve conter as evidências consistentes que o embasaram e a solução deve ser aprovada pela CPFL.

6.14.5 Tempo de Substituição de Equipamento (SLASubEquip)

É o tempo decorrido entre os horários de início e solução de uma determinada ordem de substituição de equipamentos como serviço.

6.14.6 Tempo de Solução e/ou Mitigação de Vulnerabilidade (SLAVUL)

É o tempo decorrido entre os horários de identificação e aplicação de correções de segurança de uma determinada vulnerabilidade.

6.16 DETALHAMENTO INDICADORES DE DESEMPENHO (KPI)

Estes indicadores têm por objetivo avaliar a evolução da qualidade de entrega dos serviços contratados ao longo do tempo de contrato, que deve resultar numa constante tendência de melhoria na qualidade.

Os indicadores de desempenho deverão ser apurados a cada trimestre, desconsiderando-se o período de ajustes mencionado, a partir do segundo trimestre de prestação de serviços comparativamente ao trimestre anterior, **devendo a CONTRATADA emitir um relatório com os resultados atingidos até o quinto dia útil do mês subsequente ao trimestre mensurado.** O Relatório trimestral poderá ser um complemento para o relatório mensal do terceiro mês e não necessariamente um relatório apartado.

6.16.1 Redução de Incidentes (KPIINC)

É a razão, mensurada individualmente para cada sistema ou serviço crítico, entre a quantidade total de incidentes registrados no período de medição e a quantidade total de incidentes registrada no período anterior de medição.

6.16.2 Aumento de Satisfação com os Serviços (KPISATISF)

É a razão entre o grau de satisfação com os serviços apurado no período de medição e o grau de satisfação com os serviços apurada no período anterior.

O grau de satisfação com os serviços deverá ser obtido através de uma pesquisa de satisfação específica para este fim, coletada tanto dos usuários finais como da equipe de gestão de serviços da CPFL, lançada no último mês do trimestre apurado, através de um formulário acordado entre as Partes.

O grau de satisfação será composto pela soma da nota média atribuída pelos usuários finais e a nota média atribuída pela equipe de gestão de serviços da CPFL.

6.17 GERENCIAMENTO DO CATÁLOGO SERVIÇO

O Catálogo de Serviços de Tecnologia da Informação é a fonte única e organizada de todos os serviços prestados pela CPFL para empregados, clientes, fornecedores, participantes e patrocinadores. Vale ressaltar que o catálogo de serviços também pode conter itens de serviços sobre responsabilidade de execução dos fornecedores da CPFL, sendo assim, uma ferramenta também para apoio a gestão de fornecedores.

O Catálogo de serviços é a fase anterior fundamental para se discutir e alinhar as necessidades para os acordos de níveis de serviço (SLAs).

6.17.1 Fluxo de trabalho

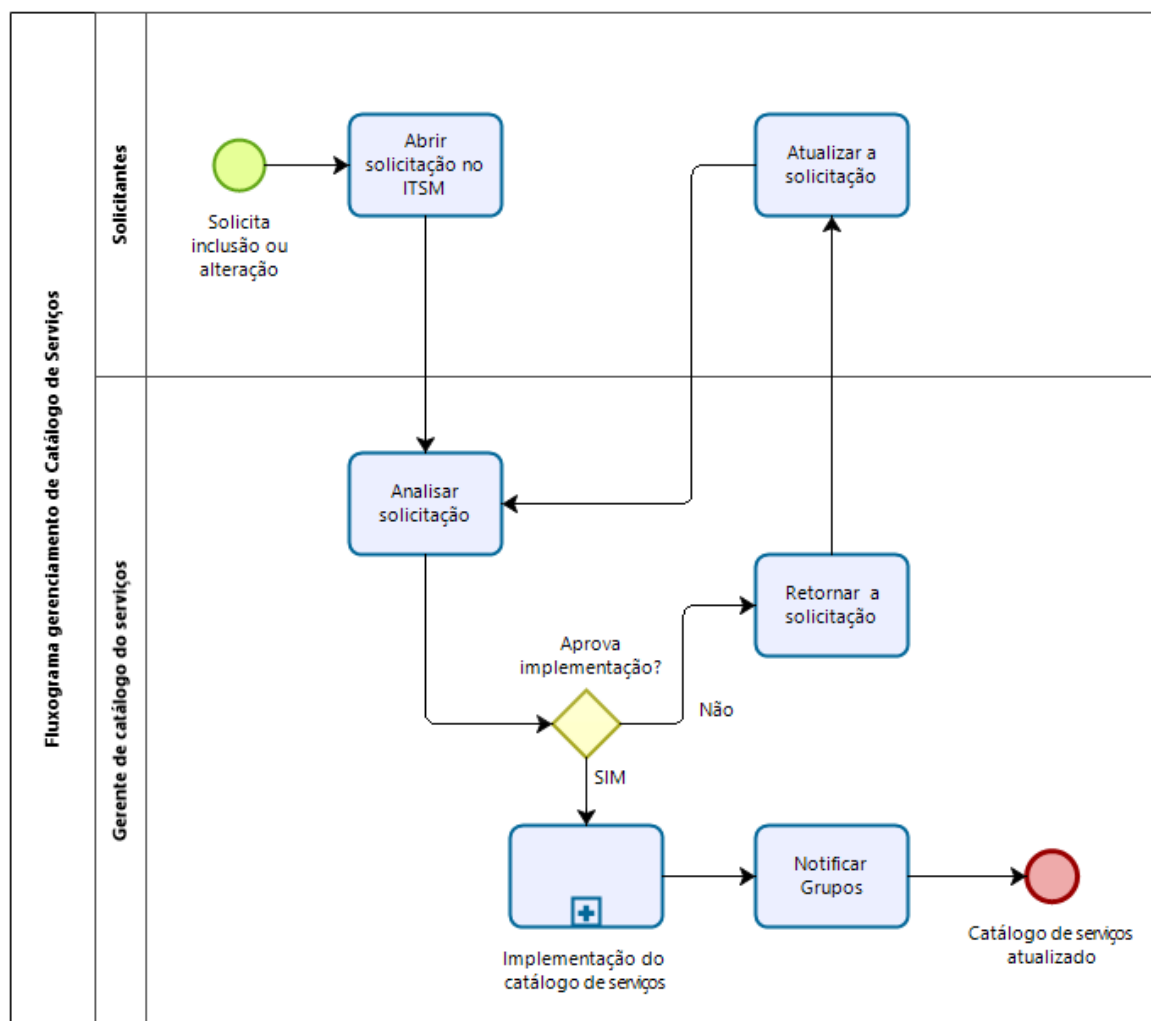


Figura 35 Fluxograma Gerenciamento de catálogo de serviços

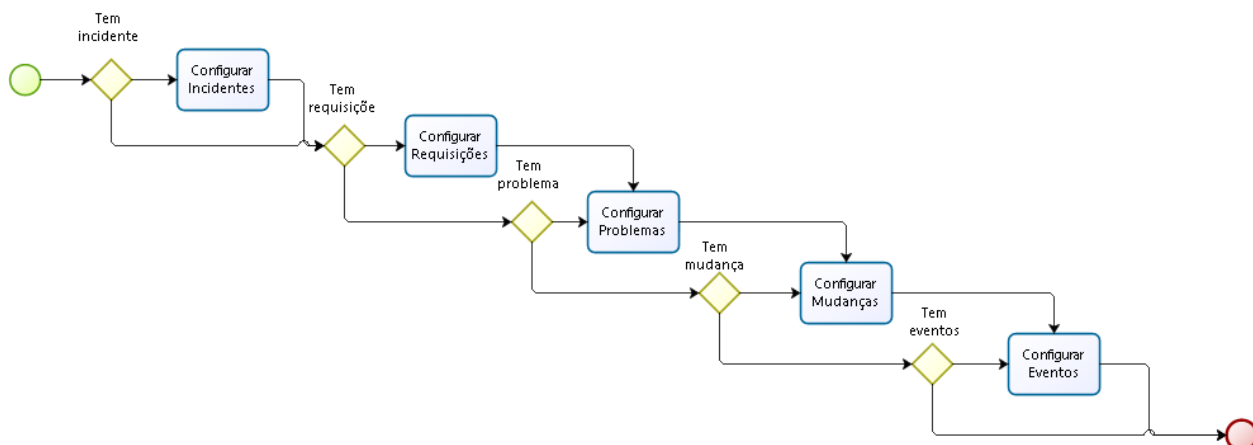


Figura 36 Subprocesso Implementação do catálogo de serviços

6.17.2 Atividades do processo

Atividade: Abrir solicitação no ITSM	
Objetivo:	O solicitante deve abrir uma requisição de inclusão de novo item no catálogo de serviços e preencher o formulário e anexar o acordo de serviço sempre que necessário.
Atividade: Analisar solicitação	
Objetivo:	O gerente de catálogo de serviços deve avaliar se a solicitação atende aos requisitos necessários para implementação serviços no ITSM
Atividade: Retornar solicitação	
Objetivo:	Caso não atenda os requisitos ou falte informações o chamado deve ser devolvido para o solicitante complementar a solicitação com as informações necessárias
Atividade: Atualizar solicitação	
Objetivo:	Sempre que necessário mais informações para implementação dos itens de catálogo solicitado o solicitante deve atualizar a solicitação.
Atividade: Subprocesso Implementar o catálogo de serviço	
Objetivo:	Subprocesso composto por atividades técnicas operacionais para configuração dos itens do catálogo de serviços no ITSM.
Atividade: Notificar grupos	
Objetivo:	Envio de e-mail informando o solicitante e as torres de suporte sobre o término da configuração e disponibilização dos serviços no ITSM e seus fluxos de trabalho. Informar as operações CPFL, clientes, fornecedores, participantes e patrocinadores, sobre alteração do catálogo de serviços

6.17.3 Indicadores do Processo de Gerenciamento de Catálogo de Serviços

O gerenciamento de catálogo de serviços pode ter seu desempenho mensurado através de KPIs e SLAs associado, sua principal atividade consiste em adicionar, alterar e remover itens no ISTM através de solicitações abertas pelo portal de serviços.

Abaixo visualizamos os SLAs das principais solicitações do gerenciamento de catálogo de serviços.

Solicitação	Atendimento	Tempo máximo de Atendimento
ITSM - Cadastro de novo serviço	92%	80 horas úteis (10 dias úteis)
ITSM - Alteração serviço existente	92%	24 horas úteis (3 dias úteis)
ITSM - Desativar serviço	92%	24 horas úteis (3 dias úteis)

Figura 37 SLAs para solicitação de cadastro, alteração e desativação de serviços do catálogo de serviços

Ainda buscando mensurar desempenho do processo de gerenciamento de catálogo de serviços, podemos aplicar os seguintes KPIs.

Meta	KPIs
<= 60%	Itens do catálogo de serviços não utilizado a mais de 30 dias
<= 80%	Itens do catálogo de serviços não utilizado a mais de 90 dias
<= 90%	Itens do catálogo de serviços nunca utilizado
>= 50%	Itens do catálogo revisados no último ano
<= 1%	Taxa de cancelamento de chamado por classificação incorreta

Figura 38 KPIs Gerenciamento de Catálogo de Serviços



Confidencialidade

Tipo de Documento: Procedimento
Área de Aplicação: Tecnologia de Informação
Título do Documento: Procedimento de Gerenciamento de Nível de Serviços e Catálogo de Serviços de TI

7 CONTROLE DE ARMAZENAMENTO

Identificação	Armazenamento e Preservação	Proteção (acesso)	Recuperação e uso	Retenção	Disposição
Lista de Serviços de TI	ITSM	Restrito ITSM	Backup Diário	5 Anos	Via ITSM
Repositório de Acordos de Nível de Serviço	Sharepoint CPFL	Restrito	Backup Diário	5 Anos	Sharepoint CPFL

8 ANEXOS

8.1 Índice de imagens

Figura 1 Matriz de severidade Incidentes	8
Figura 2 Matriz de tempo de resolução por severidade Incidentes	9
Figura 3 Classificação de severidade problemas.....	10
Figura 4 Matriz de tempo de resolução por severidade Problemas	10
Figura 5 SLAs Função Central de Serviços	11
Figura 6 Matriz início de tratativa por severidade Eventos	12
Figura 7 Classificação de Mudanças.....	12
Figura 8 SLAs para Requisições	13
Figura 9 SLA Requisições	13
Figura 10 Fluxo básico de trabalho para o Acordo de Nível de Serviços	15
Figura 11 Fluxograma Gerenciamento do Nível de Serviço	16
Figura 12 Mapa de relacionamento entre processos	18
Figura 13 Penalidade para Incidentes Severidade 1	Erro! Indicador não definido.
Figura 14 Penalidade para Incidentes Severidade 2,3 e 4	23
Figura 15 Simulação de Cálculo para Incidentes.....	24
Figura 16 Penalidade para Solicitações.....	25
Figura 17 Exemplo 1: Simulação de Cálculo para Solicitações.....	26
Figura 18 Exemplo 2: Simulação de Cálculo para Solicitações.....	26
Figura 19 Penalidade para Indisponibilidade ambientes de produção.....	27
Figura 20 Penalidade para Indisponibilidade ambientes de QA	28
Figura 21 Penalidade para Indisponibilidade parcial ambientes de produção	28
Figura 22 Penalidade para Problemas.....	31
Figura 23 Simulação de Cálculo de Penalidade para Problemas Exemplo 1.....	32
Figura 24 Simulação de Cálculo de Penalidade para Problemas Exemplo 2.....	32
Figura 25 Simulação de Cálculo de Penalidade para Problemas Exemplo 3.....	32
Figura 26 Penalidade Solução de Vulnerabilidades	34
Figura 27 25 Penalidade Conformidade de Servidores.....	35
Figura 28 Penalidade Conformidade de Firewalls.....	35
Figura 29 Penalidade Conformidade CMDB.....	35
Figura 30 Penalidades Service Desk	36
Figura 31 Exemplo de Redução de incidentes por trimestre	37
Figura 32 Lista de sistemas críticos	43
Figura 33 Lista de links de dados críticos	43
Figura 34 QUADRO RESUMO SLAS, KPIS E MULTAS.....	44
Figura 35 Fluxograma Gerenciamento de catálogo de serviços	56
Figura 36 Subprocesso Implementação do catálogo de serviços	57
Figura 37 SLAs para solicitação de cadastro, alteração e desativação de serviços do catálogo de serviços	58
Figura 38 KPIs Gerenciamento de Catálogo de Serviços.....	58



Confidencialidade

Tipo de Documento: Procedimento
Área de Aplicação: Tecnologia de Informação
Título do Documento: Procedimento de Gerenciamento de Nivel de Serviços e Catálogo de Serviços de TI

9 REGISTRO DE ALTERAÇÕES

9.1 Colaboradores

Empresa	Área	Nome
TIVIT (Parceiro)	EIG	Vitor Oliveira Trindade
CPFL Energia	EIG	Bruno Luis Branco de Araújo

9.2 Alterações

Versão Anterior	Data da Versão Anterior	Alterações em relação à Versão Anterior
1.0	08/12/2022	Criação do documento