

– Solução APM

Anexo VII - Catálogo e Níveis Mínimos de Serviço

1. Regras gerais

1.1. Contagem de prazos

1.2. Para fins de contagem de tempo e níveis mínimos de serviço - NMS, deverá ser utilizado o horário de 8h às 20h, de segunda-feira a sexta-feira para os prazos especificados em hora útil e dia útil.

1.3. Para prazos especificados em horas corridas, deverá ser utilizado o horário das 00:00 às 23:59 de forma ininterrupta.

1.4. Limite de desconto por descumprimento de níveis de serviço e sanção

1.5. Caso a soma dos descontos por descumprimento de níveis de serviço dos Itens 1 - Serviço de licenciamento de módulo de monitoramento de performance e análise de desempenho de aplicações, por 36 meses, incluindo Garantia.; ou 2 – Serviço de licenciamento de módulo de monitoramento e análise dos acessos à aplicação - Pacotes de um milhão de acessos por ano ou pacote de 15 milhões de visualizações de páginas Web (page views), por 36 meses, incluindo Garantia, ou item 5 - Serviço de Suporte Operacional, em um mês seja superior a 30% do valor mensal do item, será aplicado desconto de 30% sem prejuízo de eventuais sanções cabíveis.

1.6. Caso a soma dos descontos por descumprimento de níveis de serviço do Item 3 - Serviço de implantação da solução seja superior a 30% do valor total do item, será aplicado desconto de 30% sem prejuízo de eventuais sanções cabíveis.

1.7. Caso o desconto por atraso no detalhamento de OS que não tenha sua execução autorizada pelo TJCE no âmbito do Item 5 - Serviço de Suporte Especializado seja superior a 30 Horas de Serviços Técnicos, será aplicado desconto de 30 Horas de Serviços Técnicos sem prejuízo de eventuais sanções cabíveis.

1.8. Caso o desconto por descumprimento dos níveis de serviço do Item 5 - Serviço de Suporte Especializado seja superior a 30% do valor previsto para o pagamento mensal, será aplicado desconto de 30% sem prejuízo de eventuais sanções cabíveis.

1.9. Caso o desconto por descumprimento dos níveis de serviço do Item 5 – Serviço de Suporte Especializado seja superior a 30% do valor previsto para a ordem de serviço, será aplicado desconto de 30% sem prejuízo de eventuais sanções cabíveis.

1.10. Descumprimento de níveis de serviço, descontos e sanções

1.11. Eventual aplicação de desconto no valor de um item de serviço deste edital ocorrerá sem prejuízo das sanções cabíveis por inexecução total ou parcial do contrato.

2. **Itens 1-** Serviço de licenciamento de módulo de monitoramento de performance e análise de desempenho de aplicações, por 36 meses, incluindo Garantia; **2 -** Serviço de licenciamento de módulo de monitoramento e análise dos acessos à aplicação - Pacotes de um milhão de acessos por ano ou pacote de 15 milhões de visualizações de páginas Web (page views), por 36 meses, incluindo Garantia.

2.1. Níveis Mínimos de Serviço e Descontos

2.2. 1 - Serviço de licenciamento de módulo de monitoramento de performance e análise de desempenho de aplicações, por 36 meses, incluindo Garantia; **2 -** Serviço de licenciamento de módulo de monitoramento e análise dos acessos à aplicação - Pacotes de um milhão de acessos por ano ou pacote de 15 milhões de visualizações de páginas Web (page views), por 36 meses, incluindo Garantia, juntamente com os descontos aplicáveis sobre o valor mensal dos itens.

Item	Indicador	Desconto sobre o valor mensal
1	Atraso na disponibilização do software de um dos itens	Dias úteis de atraso x 2%

2	Disponibilidade do software	<p>Se disponibilidade do software (%)</p> $< 98\%$ <p>(disponibilidade mínima exigida)</p> <p>então desconto</p> $= 98\%$ <p>(disponibilidade mínima exigida)</p> $- \text{disponibilidade do software } (\%)$ $\times \frac{1}{2}$
3	Início do atendimento de chamados	1 % de desconto por hora corrida que ultrapassar o prazo de 1h corrida para início de atendimento de chamado
4	Existência de chamado com atraso excessivo	<p>Se existir chamado com atraso no início de atendimento superior a 30 horas corridas, então desconto = 30%</p> <p>Obs1: se o mesmo chamado permanecer em atraso excessivo em mais de um ciclo mensal de faturamento, será aplicado o desconto de 30% em todos os ciclos enquanto existir o chamado em atraso excessivo</p> <p>Obs2: o chamado com atraso excessivo não será contabilizado nos demais indicadores de chamados com atraso</p>
5	Atraso na substituição do software de APM ou de um dos itens	<p>Dias úteis de atraso</p> $\times 3\%$

Quadro 1 – Item 1 - Níveis de Serviço e Descontos

2.3. Cenários de exemplo de cálculo de desconto

2.4. O Quadro 2 contém cenários de exemplo para o cálculo de desconto no valor mensal dos **Itens 1-** Serviço de licenciamento de módulo de monitoramento de performance e

análise de desempenho de aplicações, por 36 meses, incluindo Garantia. **2** - Serviço de licenciamento de módulo de monitoramento e análise dos acessos à aplicação - Pacotes de um milhão de acessos por ano ou pacote de 15 milhões de visualizações de páginas Web (page views), por 36 meses, incluindo Garantia.

Item	Cenário	Desconto sobre o valor mensal
1	Atraso de 5 dias úteis na disponibilização do software de APM	$5 \times 2\% = 10\%$
2	Disponibilidade do software de 96% (abaixo do mínimo exigido)	$(98\% - 96\%) \times 2 = 4\%$
3	Atraso de 2 horas corridas no início de atendimento de um chamado	$2 \times 1\% = 2\%$
4	Existência de um chamado com atraso de 40 horas corridas no início de atendimento	30% (atraso excessivo)
5	Existência de um chamado com atraso de 40 horas corridas no início de atendimento em dois ciclos mensais de faturamento	Desconto de 30% em cada um dos dois ciclos mensais de faturamento (atraso excessivo)
6	Atraso de 5 dias úteis na substituição do software de APM	$5 \times 3\% = 15\%$

Quadro 2 – Cenários de exemplo de cálculo de desconto – Itens 1, 2.

3. Item 3 - Serviço de Implantação da Solução

3.1. Níveis Mínimos de Serviço e Descontos

3.2. O Quadro 3 contém os níveis mínimos exigidos para o Item 3 - Serviço de Implantação da Solução juntamente com os descontos aplicáveis sobre o valor do Item.

Item	Indicador	Desconto sobre o valor do Item
1	Atraso no início do serviço	0,5% \times quantidade de dias úteis de atraso
2	Atraso na apresentação do Plano de Implantação	0,5% \times quantidade de dias úteis de atraso

3	Atraso na conclusão do serviço	1% x quantidade de dias úteis de atraso
----------	--------------------------------	---

Quadro 3 – Item 4 - Níveis de Serviço e Descontos

3.3. Cenários de exemplo de cálculo de desconto

3.4. O Quadro 4 contém cenários de exemplo para o cálculo de desconto no valor mensal do Item 4 - Serviço de Implantação da Solução.

Item	Cenário	Desconto sobre o valor do Item
1	Atraso de 5 dias úteis no início do serviço	$0,5\% \times 5 = 2,5\%$
2	Atraso de 10 dias úteis na apresentação do Plano de Implantação	$0,5\% \times 10 = 5\%$
3	Atraso de 5 dias úteis na conclusão do serviço	$1\% \times 5 = 5\%$

Quadro 4 – Cenários de exemplo de cálculo de desconto – Item 4

4. Item 4 - Serviço de Suporte Operacional

4.1. Níveis de Prioridade e Prazo para Início de Atendimento

4.2. Serão definidos, no mínimo, quatro níveis de prioridade para chamados de serviço no âmbito do Item 4 - **Serviço de Suporte Operacional**:

- I. P1 – prioridade máxima
- II. P2 – prioridade alta
- III. P3 – prioridade normal
- IV. P4 – prioridade baixa

4.3. As siglas e denominações dos níveis de prioridade poderão ser adequados de acordo com o sistema de registro e controle de chamados que for adotado.

4.4. No Quadro 5 temos os prazos para início de atendimento dos chamados de acordo com a sua prioridade:

Prioridade	Prazo para início de atendimento
P1	1 hora útil
P2	2 horas úteis

P3	4 horas úteis
P4	1 dia útil

Quadro 5 – Prioridades e prazos para início de atendimento

4.5. Para fins de contagem inicial de tempo e NMS de chamados, define-se o evento *início de atendimento* como sendo o horário em que profissional da contratada foi alocado para dar tratamento a um chamado e iniciou a interlocução técnica com o TJCE.

4.6. Catálogo de Serviços e Prazos para Conclusão

4.7. Atividades executadas sob demanda

4.8. O Quadro 6 contém a relação não exaustiva de serviços que poderão ser executados sob demanda no âmbito do Item 4 - **Serviço de Suporte Operacional**, juntamente com sua classificação de complexidade.

Item	Serviço Operacional	Complexidade.
1	Realização de novas configurações: Configuração de nova aplicação, servidor, solução de TI no monitoramento, etc.	C3
2	Alteração na configuração de monitoramento de aplicação, servidor ou solução de TI	C2
3	Remoção de aplicação, servidor ou solução de TI do monitoramento	C2
4	Criação, remoção e modificação de painéis (dashboards) e relatórios	C3
5	Criação ou alteração manual de alertas	C3
6	Configuração/integração do software de APM com outra solução de TI que receberá alertas enviados pelo software de APM	C3
7	Configuração de usuário e concessão de perfil de acesso ao software de APM (até 40 usuários x perfis de acesso)	C2
8	Elaboração de Procedimentos	C7
9	Configuração de monitoramento de usuário real (Real User Monitoring – RUM) para todas as aplicações monitoradas	C5
10	Alteração/customização de monitoramento de usuário real (Real User Monitoring – RUM) para todas as aplicações	C5
11	Customização de monitoramento de usuário real (Real User Monitoring – RUM) para até 5 aplicações	C6
12	Alteração/customização de configuração geral do software de APM	C4

13	Esclarecimento de dúvidas pontual sobre uso ou configuração do software de APM	C1
14	Esclarecimento de demais tipos de dúvidas sobre uso ou configuração do software de APM	C3
15	Verificação de indisponibilidade, erro ou problema no funcionamento do software de APM	C3
16	Interação com o suporte técnico do fabricante para solução de problema no software de APM	CX
17	Interação com o suporte técnico do fabricante para análise de desempenho de aplicações	CX
18	Atividade não definida, mas com relação a solução	A definir com a contratada

Quadro 6 – Catálogo de Serviço

4.9. O Quadro 7 contém os prazos de atendimento para cada nível de complexidade de serviço.

Complexidade	Prazo para conclusão	
C1	Prazo para início de atendimento do chamado +	30 minutos úteis
C2		1 hora útil
C3		2 horas úteis
C4		4 horas úteis
C5		1 dia útil
C6		2 dias úteis
C7		3 dias úteis
C8		5 dias úteis
CX	Enquanto existir chamado ativo de suporte técnico junto ao fabricante	

Quadro 7 – Complexidades e prazos de conclusão

4.10. Caso seja necessária a execução de atividade tipicamente operacional no software de APM que não esteja explicitamente prevista no Quadro 6 deste anexo, a sua complexidade será definida pelo tjce considerando suas similaridades (analogia) com outro serviço deste Quadro 6.

4.11. Os prazos de conclusão incluem o tempo necessário para detalhamento de requisitos e demais informações necessárias para a execução do serviço junto à equipe do tjce que não estiverem já consignadas no chamado.

4.11.1. O prazo para conclusão do serviço ficará suspenso no caso de indisponibilidade da equipe do tjce, o que inclui o tempo transcorrido até reunião agendada em dia e horário acordado entre as partes para levantamento de informações.

4.12. Serviços que consistem em esclarecimento de dúvidas funcionarão no conceito de time-box, ou seja, a equipe técnica da empresa contratada atenderá a equipe técnica do tjce em sessão com duração máxima pré-estabelecida (prazo para conclusão do serviço).

4.12.1. Caso as dúvidas não tenham sido totalmente esclarecidas no tempo máximo previsto (time-box), o tjce deverá abrir novo chamado para esclarecimento das dúvidas restantes.

4.13. Atividades predefinidas

4.14. O Quadro 8 contém a relação serviços que deverão ser executados proativamente pela empresa contratada no âmbito do Item 4 - **Serviço de Suporte Operacional** sem necessidade de registro de chamado pelo tjce.

Item	Serviço	Prazo/Periodicidade
1	Atualizar versão do software de APM, incluindo eventuais migrações de dados ou ajustes nas configurações das aplicações, servidores ou soluções de TI do tjce requeridas pela nova versão	Até um mês após a disponibilização de nova versão do software de APM pelo fabricante
2	Apresentar novidades de nova versão do software de APM para o tjce	Até dois meses após a disponibilização da nova versão do software de APM para o tjce
3	Verificar existência de aplicação, servidor ou solução de TI não-monitorada que deveria estar configurada no software de APM segundo critérios definidos pelo tjce	Mensalmente
4	Elaborar relatório com propostas para melhoria no desempenho de aplicações do tjce com base nas informações fornecidas pelo software de APM	Mensalmente
5	Elaborar relatório com propostas para aprimoramento do uso do software de APM pelo tjce	Mensalmente
6	Elaborar Relatórios de desempenho do ambiente monitorado	Semanalmente ou sempre que houver necessidade
7	Revisar e atualizar documentação técnica acerca da configuração realizada no software de APM para o monitoramento das aplicações do tjce e demais soluções envolvidas diretamente em sua execução;	Mensalmente
8	Levantamento do uso efetivo de subscrições/licenças do software de APM e proposição de aprimoramentos	Mensalmente

9	Remoção das configurações realizadas para o funcionamento do software de APM	Iniciar em até 2 (duas) semanas antes do término do contrato Finalizar ao término do contrato
10	Coleta, inspeção, análise, correlação e tratamento de logs de dados. Extração de dados e estatísticas a partir de arquivos de log consolidados, tais como quantidade de requisições, quantidade de usuários e visitantes conectados, serviços e páginas web mais acessados, registros de login e logoff, ocorrência de erros em serviços e aplicações backend e aplicações frontend (mobile ou web), dentre outros dados e informações pertinentes a ocorrência de erros e uso e saturação no uso de recursos.	Diariamente ou sempre que houver suspeita de incidente de Segurança da Informação ou vazamento de: dados, dados Pessoais e dados pessoais sensíveis.
11	Analisar o desempenho de aplicações	Diariamente
12	Investigação de causa-raiz de erro ou problema de desempenho	Sempre que houver necessidade
13	Tratativa de incidentes (troubleshooting) em aplicação web monitorada pela solução	Sempre que houver necessidade
14	Reuniões periódicas para avaliação de ambiente monitorado	Semanalmente ou sempre que houver necessidade
15	Otimização de configurações para o ambiente e aplicações da CONTRATANTE	Sempre que for identificado necessidade.

Quadro 8 – Atividades predefinidas

4.15. Níveis Mínimos de Serviço e Descontos

4.16. O Quadro 9 contém os níveis mínimos exigidos para o Item 5 - Serviço de Suporte Operacional juntamente com os descontos aplicáveis sobre o valor mensal do Item 4.

Item	Indicador	Desconto sobre o valor mensal
1	Atraso no início da prestação do Item 4 - Serviço de Suporte Operacional	Dias úteis de atraso x 2%

2	Início do atendimento de chamados	<p>Somatório de:</p> <p>Chamado com atendimento iniciado com atraso</p> <p>(atraso \leq prazo de início de atendimento)</p> <p>x</p> <p>Peso da Prioridade do Chamado</p> <p>x</p> <p>0,5 %</p>
3	Conclusão de chamados	<p>Somatório de:</p> <p>Chamado concluído com atraso</p> <p>(atraso \leq prazo de conclusão)</p> <p>x</p> <p>Peso da Prioridade do Chamado</p> <p>x</p> <p>1 %</p>
4	Início do atendimento de chamados	<p>Somatório de:</p> <p>Chamado com atendimento iniciado com atraso</p> <p>(atraso $>$ prazo de início de atendimento)</p> <p>x</p> <p>Peso da Prioridade do Chamado</p> <p>x</p> <p>1 %</p>
5	Conclusão de chamados	<p>Somatório de:</p> <p>Chamado concluído com atraso</p> <p>(atraso $>$ prazo de conclusão)</p> <p>x</p> <p>Peso da Prioridade do Chamado</p> <p>x</p> <p>2 %</p>

6	Indisponibilidade de aplicação, servidor ou solução de TI do tjece de ambiente de produção em horário de expediente do Tribunal causada por falha na configuração do software de APM	<p>Somatório de:</p> <p>Período de indisponibilidade em horas</p> <p>x</p> <p>Quantidade de aplicações, servidores ou soluções de TI indisponíveis no período</p> <p>x</p> <p>2 %</p>
7	Atraso na conclusão de atividade predefinida	<p>Dias úteis de atraso</p> <p>x</p> <p>2%</p>
8	Falha na execução de chamado	<p>Quantidade de demandas de correção</p> <p>x</p> <p>3%</p>
9	Existência de chamado com atraso excessivo	<p>Se existir chamado com atendimento iniciado ou concluído com atraso superior a 10 (dez) vezes o prazo previsto,</p> <p>então</p> <p>desconto = 30%</p> <p>Obs1: se o mesmo chamado permanecer com atraso excessivo no seu início (atendimento não iniciado) ou no seu término (chamado ainda não concluído) em mais de um ciclo mensal de faturamento, será aplicado o desconto de 30% em todos os ciclos enquanto existir o chamado em atraso excessivo.</p> <p>Obs2: o chamado com atraso excessivo não será contabilizado nos demais indicadores de chamados com atraso.</p>
10		

Quadro 9 – Níveis de Serviço e Descontos

4.17. O Quadro 10 contém os pesos de cada prioridade de chamado para o cálculo de desconto no valor mensal do Item **5 - Serviço de Suporte Operacional**.

Prioridade	Peso
P1	2

P2	1,5
P3	1
P4	0,5

Quadro 10 – Prioridades e pesos para cálculo de desconto

4.18. Cenários de exemplo de cálculo de desconto

4.19. O Quadro 11 contém cenários de exemplo para o cálculo de desconto no valor mensal do Item 4 - **Serviço de Suporte Operacional**.

Item	Cenário	Desconto sobre o valor mensal
1	Atraso de dois dias úteis no início da prestação do Item 4 - Serviço de Suporte Operacional	$2 \times 2\% = 4\%$
2	Um chamado de prioridade P1 com atraso de 30 minutos úteis no início de atendimento + Dois chamados de prioridade P2 com atraso de 1 hora útil cada um no início de atendimento	$1 \times 2 \times 0,5\%$ + $2 \times 1,5 \times 0,5\%$ = 2,5%
3	Um chamado de prioridade P1 e complexidade C1 concluído com atraso de 30 minutos úteis + Dois chamados de prioridade P2 e complexidade C2 concluídos com atraso de 1 hora útil cada um no início de atendimento	$1 \times 2 \times 1\%$ + $2 \times 1,5 \times 1\%$ = 5%
4	Dois chamados de prioridade P1 com atraso de 2 horas úteis cada um no início do atendimento + Dois chamados de prioridade P2 com atraso de 3 horas úteis cada um no início do atendimento	$2 \times 2 \times 1\%$ + $2 \times 1,5 \times 1\%$ = 7%
5	Dois chamados de prioridade P1 e complexidade C1 concluídos com atraso de 1 hora útil cada um + Dois chamados de prioridade P2 e complexidade C2 concluídos com atraso de 2 horas úteis cada um	$2 \times 2 \times 2\%$ + $2 \times 1,5 \times 2\%$ = 14%
6	Indisponibilidade de 5 aplicações do tjce em produção no período de 2 horas úteis em horário de expediente do Tribunal causada por falha na configuração do software de APM	$2 \times 5 \times 2\% = 20\%$

7	Atraso de 10 dias úteis na conclusão da atividade predefinida 2 – “Apresentar novidades de nova versão do software de APM para o tjce”	$10 \times 2\% = 20\%$
8	Falha na execução de chamados que implicaram em três demandas de correção	$3 \times 3\% = 9\%$
9	Chamado de prioridade P1 com atraso de 11 horas úteis no início do seu atendimento	30% (atraso excessivo)
10	Chamado de prioridade P2 e complexidade C4 com atraso de 65 horas úteis na sua conclusão	30% (atraso excessivo)
11	Chamado de prioridade P2 e complexidade C4 que se encontra com conclusão atrasada em mais de 100 horas úteis em dois ciclos mensais de faturamento	Desconto de 30% em cada um dos dois ciclos mensais de faturamento

Quadro 11 – Cenários de exemplo de cálculo de desconto – Item 4

4.20. Excepcionalidades

4.21. No caso de eventual atraso no início de atendimento ou de conclusão de chamado, o descumprimento do nível de serviço será desconsiderado se a empresa contratada demonstrar que, no período que deveria iniciar ou concluir o chamado em atraso, ela estava efetivamente atendendo outro chamado de atividade sob demanda do tjce no âmbito do mesmo Item 4 – **Serviço de Suporte Operacional** (outro chamado em execução/não interrompido).

4.22. Execução concomitante de atividade predefinida no âmbito do Item 4 – **Serviço de Suporte Operacional, quando for executada sob demanda** não será justificativa para não atendimento de níveis de serviço do **Suporte Especializado ou Operacional**.

4.23. As situações excepcionais deverão ser devidamente registradas no relatório que subsidiará o pagamento mensal do Item 4 – **Serviço de Suporte Operacional**.

5. Item 5 – Serviço de Suporte Especializado

5.1. Catálogo de Serviços

5.1.1. Atividades executadas sob demanda

5.2. O Quadro 12 contém a relação não exaustiva de serviços que poderão ser executados sob demanda no âmbito do **Item 6 – Serviço de Suporte Especializado**

Item	Serviço Especializado
01	Customização de funcionalidades

02	Criação e aplicação de novas rotinas e ou scripts
03	Alterações nas configurações avançadas
04	Repasse de conhecimento sobre configurações e utilizações avançadas do produto
05	Implementação e manutenção de integrações (utilização API)
06	Expansão de ambiente
07	Desenvolvimento de Plugins

Quadro 12 – Catálogo de Serviço

5.3. Níveis Mínimos de Serviço e Descontos

5.4. O Quadro 13 contém os níveis mínimos exigidos para o Item 5 - Serviço de Suporte Especializado juntamente com os descontos aplicáveis.

Item	Indicador	Desconto sobre o valor da OS
1	Atraso no início da execução da OS	Dias úteis de atraso x 1%
2	Atraso na conclusão da OS	Dias úteis de atraso x 2%
3	Atraso no detalhamento da OS	Dias úteis de atraso x Valor de uma hora de Serviço Técnico

Quadro 13 – Item 6 - Níveis de Serviço e Descontos

5.5. Cenários de exemplo de cálculo de desconto

5.6. O Quadro 14 contém cenários de exemplo para o cálculo de desconto no valor do Item 4 - Serviço de Suporte Técnico Especializado.

Item	Cenário	Desconto
1	Atraso de 5 dias úteis no início da execução da OS	$5 \times 1\% = 5\%$
2	Atraso de 10 dias úteis na conclusão da OS	$10 \times 2\% = 20\%$

3	Atraso de 10 dias úteis no detalhamento da OS	10 x valor da Hora de Serviço Técnico
---	---	---------------------------------------

Quadro 14 – Cenários de exemplo de cálculo de
desconto – Item 6

6. Excepcionalidades

6.1. Excepcionalmente, o TJCE poderá desconsiderar descumprimento de nível mínimo de serviço, se a empresa demonstrar, por exemplo, ocorrência de eventos imprevisíveis ou especificidades do caso concreto que tenham impactado significativamente no atendimento do chamado ou na execução do serviço.

6.2. Tais ocorrências deverão estar devidamente registradas nos chamados e no relatório que subsidiará o pagamento dos valores devidos à empresa pela prestação dos serviços.