

ANEXO IX – INDICADORES DE NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS

1. DEFINIÇÃO

- 1.1. Os Indicadores de Níveis Mínimos de Serviço (NMSE) são parâmetros de qualidade objetivos e mensuráveis definidos a partir de aspectos relevantes aos serviços. São atribuídos indicadores para esses parâmetros de acordo com os resultados esperados com esta contratação, para os quais são estabelecidas metas quantificáveis, aferidas sistematicamente e que deverão ser atendidas pela CONTRATADA;
- 1.2. Este conceito vincula-se a um modelo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação na Administração Pública Federal, nos quais os serviços serão remunerados considerando parâmetros de qualidade e entrega efetiva de resultados.

2. PREMISSAS E RESPONSABILIDADES

- 2.1. As Partes, CONTRATANTE e CONTRATADA deverão providenciar em até 90 (noventa) dias a partir da vigência do contrato, as customizações necessárias para que os aplicativos de monitoração e gerenciamento do ambiente de produção gerem os relatórios necessários à avaliação dos indicadores propostos neste Anexo.
- 2.2. Esse período de 90 dias, será de estabilização/transição, durante o qual os resultados esperados e os níveis mínimos de serviços e de qualidade exigidos poderão ser implementados gradualmente, de modo a permitir à CONTRATADA realizar a adequação de seus serviços e alcançar, ao término desse período, o desempenho requerido.
- 2.3. Essa flexibilização, porém, será restrita aos limites destacados abaixo:
 - a) Para o **1º (primeiro) mês** de execução: atingir, no mínimo, **70% (setenta por cento)** dos resultados esperados/níveis de serviços e de qualidade exigidos;
 - b) Para o **2º (segundo) mês** de execução: atingir, no mínimo, **80% (oitenta por cento)** dos resultados esperados/níveis de serviços e de qualidade exigidos;
 - c) Para o **3º (terceiro) mês** de execução: atingir, no mínimo, **90% (noventa por cento)** dos resultados esperados/níveis de serviços e de qualidade exigidos.
 - d) A partir do **4º (quarto) mês** de execução: a CONTRATADA deverá atingir **100% (cem por cento)** dos resultados esperados/níveis serviços e de qualidade exigidos.



- 2.4. A CONTRATADA deverá registrar o tempo de interrupção, por meio de “Nota Técnica”, com evidências devidamente anexadas para os casos que foram causados por fatores externos¹, inclusive das paradas programadas do ambiente de produção, por meio de RDM (Requisições de Mudanças).
- 2.5. Qualquer determinação para parada programada por meio de RDM (Requisições de Mudanças) do ambiente de produção deverá ter origem e aprovação por parte do Gestor de TIC ou seu substituto, e ainda, demais gestores envolvidos no procedimento de mudança.
- 2.6. Possíveis alterações nos Níveis Mínimos de Serviço exigido, ou a inclusão de novos indicadores, deverão ser aprovadas em comum acordo e deverão ser registradas em documento a ser anexado ao Contrato, e ser assinado entre as PARTES (CONTRATANTE e CONTRATADA).
- 2.7. Os indicadores de serviços, poderão ser revisados a cada 180 (cento e oitenta) dias durante a vigência contratual, afim de manter o Nível Mínimo de Serviços exigido atualizado e adequado às necessidades da CONTRATANTE.
- 2.8. A revisão da lista de indicadores, também deverá ocorrer sempre que um novo serviço seja disponibilizado e levando em conta as contrarrazões, quando for o caso, da CONTRATADA.
- 2.9. Nos casos em que o Nível Mínimo de Serviço exigido não for atingido ou em virtude de interrupção dos serviços críticos houver prejuízos à CONTRATANTE, ficará a CONTRATADA sujeita às glosas e à aplicação das sanções administrativas previstas em Contrato sem prejuízo a outras medidas cabíveis.

3. INDICADORES DE DISPONIBILIDADE

- 3.1. Para permitir que a gestão contratual esteja alinhada com a gestão da qualidade dos serviços prestados, foram estabelecidos níveis mínimos de serviços e indicadores de desempenho mínimos para a execução dos serviços contratados. Assim, os resultados serão medidos baseados em indicadores vinculados a fórmulas de cálculo específicas, apurados mensalmente e continuamente monitorados, objetivando o cumprimento das metas estabelecidas.
- 3.2. Os indicadores serão medidos, avaliados e calculados a cada mês de vigência do Contrato,

¹ Fatores externos: Podem ser causados por terceiros ou a indisponibilidade de serviços terceiros, como: Link de Internet e telefone, fornecimento de energia elétrica, ar condicionado ou ainda, quebra de algum componente de Hardware da solução.

considerando-se 24 horas diárias e o número de dias em cada mês avaliado.

3.2.1. LISTA DE SERVIÇOS CRÍTICOS

3.2.2. Os serviços críticos são aqueles que a indisponibilidade afeta de forma grave e direta o funcionamento de uma instituição. Os Serviços de TIC são essenciais ao funcionamento da Fundação CAPES e considerando a constante evolução tecnológica e o surgimento de novos serviços, a lista de serviços críticos poderá sofrer alterações durante o decorrer do contrato. Os serviços classificados como críticos estão indicados abaixo, a citar:

- Servidores de Aplicação;
- Serviços de Virtualização (incluindo os hosts físicos);
- Serviços de Armazenamento, Segurança e Guarda de Dados – Storage;
- Solução de Backup;
- Serviços de Banco de Dados;
- Serviços de Active Directory, DHCP e DNS (interno e externo);
- Serviços de Correio Eletrônico e AntiSpam;
- Serviço de Internet;
- Segurança Perimetral (Composta por serviços de Firewall e qualquer outra camada ou tecnologia que venha a ser implementada);
- Rede Interna da CAPES (Todos os Switches);
- Serviços Telefonia VoIP.

Tabela de Indicador 1: Nível Mínimo de Serviço para Servidores de Aplicação

DISPONIBILIDADE – SERVIÇOS CRÍTICOS (Servidores de Aplicação)	
DESCRIÇÃO	➤ Índice de disponibilidade para os Servidores de Aplicação que sustentam os Sistemas da Fundação CAPES. Deverão permanecer disponíveis e operacionais, descontadas as manutenções programadas e possíveis interrupções causadas por terceiros, em regime 24 X 7.
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	➤ O acompanhamento será feito por meio da Solução de Monitoramento dos Serviços de Infraestrutura de TIC, ou qualquer outra que venha a ser implementada.



CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA

MEDIÇÃO	<p>DESCRIÇÃO DAS VARIÁVEIS:</p> <p>IDMSA – Índice de Disponibilidade Mensal dos Servidores de Aplicação; THIM – Total de Horas Indisponíveis no Mês; THP – Total de Horas no Período (total de dias do mês x total de horas do dia); THEMP – Total de Horas Executadas em Manutenção Preventiva; THIC – Total de Horas Indisponíveis Causadas por Terceiros.</p> <ul style="list-style-type: none">• Fórmula de Cálculo:• Percentual de disponibilidade Total dos Serviços; $IDMSA = 100 - \left\{ \left[\frac{THIM - (THEMP + THIC)}{THP} \right] * 100 \right\}$• Serão desconsideradas para cálculo do indicador de disponibilidade, todas as horas que possuírem a devida comprovação para mensuração das variáveis THEMP e THIC.
META	➤ ÍNDICE DE 99,50% DE DISPONIBILIDADE.
GLOSA (Sobre o valor mensal)	<ul style="list-style-type: none">➤ Entre 99,50% e 100% → Pagamento Integral.➤ Quebra ou descumprimento da Meta de 99,50% incide em multa de 3% sob o valor fixo mensal;➤ Para cada 0,1% abaixo da meta, glosa de 1% sob o valor fixo mensal.➤ Caso o indicador de Disponibilidade ficar abaixo de 98,50% a CONTRATADA ficará sujeita às sanções administrativas previstas em Contrato.

Tabela de Indicador 2: Nível Mínimo de Serviços para **Serviços de Virtualização**

DISPONIBILIDADE – SERVIÇOS CRÍTICOS (Serviços de Virtualização)	
DESCRIÇÃO	➤ Índice de disponibilidade para os Serviços de Virtualização (Solução VmWare e os Hosts Físicos). Deverão permanecer disponíveis e operacionais, descontadas as manutenções programadas e possíveis interrupções causadas por terceiros, em regime 24 X 7.
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	➤ O acompanhamento será feito por meio da Solução de Monitoramento dos Serviços de Infraestrutura de TIC, ou qualquer outra que venha a ser implementada.
MEDIÇÃO	<p>DESCRIÇÃO DAS VARIÁVEIS:</p> <p>IDMSV – Índice de Disponibilidade Mensal dos Serviços de Virtualização; THIM – Total de Horas Indisponíveis no Mês; THP – Total de Horas no Período (total de dias do mês x total de horas do dia); THEMP – Total de Horas Executadas em Manutenção Preventiva; THIC – Total de Horas Indisponíveis Causadas por Terceiros.</p> <ul style="list-style-type: none">• Fórmula de Cálculo:• Percentual de disponibilidade Total dos Serviços; $IDMSV = 100 - \left\{ \left[\frac{THIM - (THEMP + THIC)}{THP} \right] * 100 \right\}$



CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA

	<ul style="list-style-type: none">• Serão desconsideradas para cálculo do indicador de disponibilidade, todas as horas que possuírem a devida comprovação para mensuração das variáveis THEMP e THIC.
META	➤ ÍNDICE DE 99,50% DE DISPONIBILIDADE .
GLOSA (Sobre o valor mensal)	<ul style="list-style-type: none">➤ Entre 99,50% e 100% → Pagamento Integral.➤ Quebra ou descumprimento da Meta de 99,50% incide em multa de 3% sob o valor fixo mensal;➤ Para cada 0,1% abaixo da meta, glosa de 1% sob o valor fixo mensal.➤ Caso o indicador de Disponibilidade ficar abaixo de 98,50% a CONTRATADA ficará sujeita às sanções administrativas previstas em Contrato.

Tabela de Indicador 3: Nível Mínimo de Serviços para Serviços de Armazenamento, Segurança e Guarda de Dados – Storage

DISPONIBILIDADE – SERVIÇOS CRÍTICOS (Storage)	
DESCRIÇÃO	➤ Índice de disponibilidade para os Serviços de Armazenamento, Segurança e Guarda de Dados – Storage. Deverão permanecer disponíveis e operacionais, descontadas as manutenções programadas e possíveis interrupções causadas por terceiros, em regime 24 X 7.
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	➤ O acompanhamento será feito por meio da Solução de Monitoramento dos Serviços de Infraestrutura de TIC, ou qualquer outra que venha a ser implementada.
MEDIÇÃO	<p>DESCRIÇÃO DAS VARIÁVEIS:</p> <p>IDMST – Índice de Disponibilidade Mensal dos Serviços de Storage; THIM – Total de Horas Indisponíveis no Mês; THP – Total de Horas no Período (total de dias do mês x total de horas do dia); THEMP – Total de Horas Executadas em Manutenção Preventiva; THIC – Total de Horas Indisponíveis Causadas por Terceiros.</p> <ul style="list-style-type: none">• Fórmula de Cálculo:• Percentual de disponibilidade Total dos Serviços; $IDMST = 100 - \left\{ \left[\frac{THIM - (THEMP + THIC)}{THP} \right] * 100 \right\}$ <ul style="list-style-type: none">• Serão desconsideradas para cálculo do indicador de disponibilidade, todas as horas que possuírem a devida comprovação para mensuração das variáveis THEMP e THIC.
META	➤ ÍNDICE DE 99,70% DE DISPONIBILIDADE .
GLOSA (Sobre o valor mensal)	<ul style="list-style-type: none">➤ Entre 99,70% e 100% → Pagamento Integral.➤ Quebra ou descumprimento da Meta de 99,70% incide em multa de 3% sob o valor fixo mensal;



CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA

	<ul style="list-style-type: none">➤ Para cada 0,1% abaixo da meta, glosa de 1% sob o valor fixo mensal.➤ Caso o indicador de Disponibilidade ficar abaixo de 98,70% a CONTRATADA ficará sujeita às sanções administrativas previstas em Contrato.
--	---

Tabela de Indicador 4: Nível Mínimo de Serviços para Solução de Backup

DISPONIBILIDADE – SERVIÇOS CRÍTICOS (Solução de Backup)	
DESCRIÇÃO	➤ Para este indicador, serão medidos e avaliados os percentuais de JOBS executados e concluídos com sucesso. Toda a solução deverá permanecer disponível para uso, em regime 24 X 7.
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	➤ O acompanhamento e medição serão realizados e extraídos por meio do módulo de gerenciamento da solução de backup da Contratante, atualmente o produto utilizado é o NetApp SnapProtect.
META	➤ ÍNDICE DE 99,50% DE JOBS EXECUTADOS COM SUCESSO.
GLOSA (Sobre o valor mensal)	<ul style="list-style-type: none">➤ Entre 99,50% e 100% → Pagamento Integral.➤ Quebra ou descumprimento da Meta de 99,50% incide em multa de 3% sob o valor fixo mensal;➤ Para cada 0,1% abaixo da meta, glosa de 1% sob o valor fixo mensal.➤ Caso o indicador fique abaixo de 98,50% a CONTRATADA ficará sujeita às sanções administrativas previstas em Contrato.

Tabela de Indicador 5: Nível Mínimo de Serviços para Serviços de Banco de Dados

DISPONIBILIDADE – SERVIÇOS CRÍTICOS (Serviços de Banco de Dados)	
DESCRIÇÃO	➤ Índice de disponibilidade para Serviços de Banco de Dados de forma acessível para operações. Deverão permanecer disponíveis e operacionais, descontadas as manutenções programadas e possíveis interrupções causadas por terceiros, em regime 24 X 7.
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	➤ O acompanhamento será feito por meio da Solução de Monitoramento dos Serviços de Infraestrutura de TIC, ou qualquer outra que venha a ser implementada.
MEDIÇÃO	<p>DESCRIÇÃO DAS VARIÁVEIS:</p> <p>IDMBD – Índice de Disponibilidade Mensal para Banco de Dados; THIM – Total de Horas Indisponíveis no Mês; THP – Total de Horas no Período (total de dias do mês x total de horas do dia); THEMP – Total de Horas Executadas em Manutenção Preventiva; THIC – Total de Horas Indisponíveis Causadas por Terceiros.</p> <ul style="list-style-type: none">• Fórmula de Cálculo:• Percentual de disponibilidade Total dos Serviços;



CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA

	$IDMBD = 100 - \left\{ \left[\frac{THIM - (THEMP + THIC)}{THP} \right] * 100 \right\}$ <ul style="list-style-type: none"> • Serão desconsideradas para cálculo do indicador de disponibilidade, todas as horas que possuírem a devida comprovação para mensuração das variáveis THEMP e THIC.
META	➤ ÍNDICE DE 99,50% DE DISPONIBILIDADE.
GLOSA (Sobre o valor mensal)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Entre 99,50% e 100% → Pagamento Integral. ➤ Quebra ou descumprimento da Meta de 99,50% incide em multa de 3% sob o valor fixo mensal; ➤ Para cada 0,1% abaixo da meta, glosa de 1% sob o valor fixo mensal. ➤ Caso o indicador de Disponibilidade ficar abaixo de 98,50% a CONTRATADA ficará sujeita às sanções administrativas previstas em Contrato.

Tabela de Indicador 6: Nível Mínimo de Serviços para Serviços AD, DHCP e DNS

DISPONIBILIDADE – SERVIÇOS CRÍTICOS (Serviços de AD, DHCP e DNS)	
DESCRIÇÃO	➤ Índice de disponibilidade para Serviços de Active Directory, DHCP e DNS interno e externo. Deverão permanecer disponíveis e operacionais, descontadas as manutenções programadas e possíveis interrupções causadas por terceiros, em regime 24 X 7.
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	➤ O acompanhamento será feito por meio da Solução de Monitoramento dos Serviços de Infraestrutura de TIC, ou qualquer outra que venha a ser implementada.
MEDIÇÃO	<p>DESCRIÇÃO DAS VARIÁVEIS:</p> <p>IDMADD – Índice de Disponibilidade Mensal para Serviços de AD, DHCP e DNS; THIM – Total de Horas Indisponíveis no Mês; THP – Total de Horas no Período (total de dias do mês x total de horas do dia); THEMP – Total de Horas Executadas em Manutenção Preventiva; THIC – Total de Horas Indisponíveis Causadas por Terceiros.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fórmula de Cálculo: • Percentual de disponibilidade Total dos Serviços; $IDMADD = 100 - \left\{ \left[\frac{THIM - (THEMP + THIC)}{THP} \right] * 100 \right\}$ <ul style="list-style-type: none"> • Serão desconsideradas para cálculo do indicador de disponibilidade, todas as horas que possuírem a devida comprovação para mensuração das variáveis THEMP e THIC. • A fórmula de cálculo deverá ser aplicada a cada um dos serviços citados nesta Tabela 6.
META	➤ ÍNDICE DE 99,50% DE DISPONIBILIDADE.
	➤ Entre 99,50% e 100% → Pagamento Integral.



CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA

GLOSA (Sobre o valor mensal)	<ul style="list-style-type: none">➤ Quebra ou descumprimento da Meta de 99,50% incide em multa de 3% sob o valor fixo mensal;➤ Para cada 0,1% abaixo da meta, glosa de 1% sob o valor fixo mensal.➤ Caso o indicador de Disponibilidade ficar abaixo de 98,50% a CONTRATADA ficará sujeita às sanções administrativas previstas em Contrato.
-------------------------------------	---

Tabela de Indicador 7: Nível Mínimo de Serviços para Serviços **Correio Eletrônico e AntiSpam**

DISPONIBILIDADE – SERVIÇOS CRÍTICOS (Serviços E-mail)	
DESCRIÇÃO	➤ Índice de disponibilidade para Serviços de Correio Eletrônico (E-mail) e AntiSpam. Deverão permanecer disponíveis e operacionais, descontadas as manutenções programadas e possíveis interrupções causadas por terceiros, em regime 24 X 7.
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	➤ O acompanhamento será feito por meio da Solução de Monitoramento dos Serviços de Infraestrutura de TIC, ou qualquer outra que venha a ser implementada.
MEDIÇÃO	<p>DESCRIÇÃO DAS VARIÁVEIS:</p> <p>IDMCEA – Índice de Disponibilidade Mensal para Serviços Correio Eletrônico e AntiSpam; THIM – Total de Horas Indisponíveis no Mês; THP – Total de Horas no Período (total de dias do mês x total de horas do dia); THEMP – Total de Horas Executadas em Manutenção Preventiva; THIC – Total de Horas Indisponíveis Causadas por Terceiros.</p> <ul style="list-style-type: none">• Fórmula de Cálculo:• Percentual de disponibilidade Total dos Serviços; $IDMCEA = 100 - \left\{ \left[\frac{THIM - (THEMP + THIC)}{THP} \right] * 100 \right\}$• Serão desconsideradas para cálculo do indicador de disponibilidade, todas as horas que possuírem a devida comprovação para mensuração das variáveis THEMP e THIC.• A fórmula de cálculo deverá ser aplicada a cada um dos serviços citados nesta Tabela 7.
META	➤ ÍNDICE DE 99,50% DE DISPONIBILIDADE.
GLOSA (Sobre o valor mensal)	<ul style="list-style-type: none">➤ Entre 99,50% e 100% → Pagamento Integral.➤ Quebra ou descumprimento da Meta de 99,50% incide em multa de 3% sob o valor fixo mensal;➤ Para cada 0,1% abaixo da meta, glosa de 1% sob o valor fixo mensal.➤ Caso o indicador de Disponibilidade ficar abaixo de 98,50% a CONTRATADA ficará sujeita às sanções administrativas previstas em Contrato.



CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA

Tabela de Indicador 8: Nível Mínimo de Serviços para Serviços de Internet

DISPONIBILIDADE – SERVIÇOS CRÍTICOS (Serviços Internet)	
DESCRIÇÃO	➤ Índice de disponibilidade para Serviços de Internet, sendo rede cabeada ou Wi-Fi. Deverão permanecer disponíveis e operacionais, descontadas as manutenções programadas e possíveis interrupções causadas por terceiros, em regime 24 X 7.
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	➤ O acompanhamento será feito por meio da Solução de Monitoramento dos Serviços de Infraestrutura de TIC, ou qualquer outra que venha a ser implementada.
MEDIÇÃO	<p>DESCRIÇÃO DAS VARIÁVEIS:</p> <p>IDMSI – Índice de Disponibilidade Mensal para Serviços de Internet; THIM – Total de Horas Indisponíveis no Mês; THP – Total de Horas no Período (total de dias do mês x total de horas do dia); THEMP – Total de Horas Executadas em Manutenção Preventiva; THIC – Total de Horas Indisponíveis Causadas por Terceiros.</p> <ul style="list-style-type: none">• Fórmula de Cálculo:• Percentual de disponibilidade Total dos Serviços; $IDMSI = 100 - \left\{ \left[\frac{THIM - (THEMP + THIC)}{THP} \right] * 100 \right\}$• Serão desconsideradas para cálculo do indicador de disponibilidade, todas as horas que possuírem a devida comprovação para mensuração das variáveis THEMP e THIC.• A fórmula de cálculo deverá ser aplicada a cada um dos serviços citados nesta Tabela 8, ou seja, Internet cabeada e Wi-Fi.
META	➤ ÍNDICE DE 99,50% DE DISPONIBILIDADE.
GLOSA (Sobre o valor mensal)	<ul style="list-style-type: none">➤ Entre 99,50% e 100% → Pagamento Integral.➤ Quebra ou descumprimento da Meta de 99,50% incide em multa de 3% sob o valor fixo mensal;➤ Para cada 0,1% abaixo da meta, glosa de 1% sob o valor fixo mensal.➤ Caso o indicador de Disponibilidade ficar abaixo de 98,50% a CONTRATADA ficará sujeita às sanções administrativas previstas em Contrato.

Tabela de Indicador 9: Nível Mínimo de Serviços para Serviços de Segurança

DISPONIBILIDADE – SERVIÇOS CRÍTICOS (Serviços de Segurança)	
DESCRIÇÃO	➤ Índice de disponibilidade para Serviços de Perímetro e Segurança (Firewall). Deverão permanecer disponíveis e operacionais, descontadas as manutenções programadas e possíveis interrupções causadas por terceiros, em regime 24 X 7.
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	➤ O acompanhamento será feito por meio da Solução de Monitoramento dos Serviços de Infraestrutura de TIC, ou qualquer outra que venha a ser implementada.



CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA

MEDIÇÃO	<p>DESCRIÇÃO DAS VARIÁVEIS:</p> <p>IDMSE – Índice de Disponibilidade Mensal para Serviços de Segurança; THIM – Total de Horas Indisponíveis no Mês; THP – Total de Horas no Período (total de dias do mês x total de horas do dia); THEMP – Total de Horas Executadas em Manutenção Preventiva; THIC – Total de Horas Indisponíveis Causadas por Terceiros.</p> <ul style="list-style-type: none">• Fórmula de Cálculo:• Percentual de disponibilidade Total dos Serviços; $IDMSE = 100 - \left\{ \left[\frac{THIM - (THEMP + THIC)}{THP} \right] * 100 \right\}$• Serão desconsideradas para cálculo do indicador de disponibilidade, todas as horas que possuírem a devida comprovação para mensuração das variáveis THEMP e THIC.• A fórmula de cálculo deverá ser aplicada a priori para os serviços de Firewall.
META	➤ ÍNDICE DE 99,70% DE DISPONIBILIDADE.
GLOSA (Sobre o valor mensal)	<ul style="list-style-type: none">➤ Entre 99,70% e 100% → Pagamento Integral.➤ Quebra ou descumprimento da Meta de 99,70% incide em multa de 3% sob o valor fixo mensal;➤ Para cada 0,1% abaixo da meta, glosa de 1% sob o valor fixo mensal.➤ Caso o indicador de Disponibilidade ficar abaixo de 98,70% a CONTRATADA ficará sujeita às sanções administrativas previstas em Contrato.

Tabela de Indicador 10: Nível Mínimo de Serviços para Rede Interna

DISPONIBILIDADE – SERVIÇOS CRÍTICOS (Rede Interna da CAPES)	
DESCRIÇÃO	➤ Índice de disponibilidade para Serviços de Rede Interna (todos os switches). Deverão permanecer disponíveis e operacionais, descontadas as manutenções programadas e possíveis interrupções causadas por terceiros, em regime 24 X 7.
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	➤ O acompanhamento será feito por meio da Solução de Monitoramento dos Serviços de Infraestrutura de TIC, ou qualquer outra que venha a ser implementada.
MEDIÇÃO	<p>DESCRIÇÃO DAS VARIÁVEIS:</p> <p>IDMRE – Índice de Disponibilidade Mensal para Serviços Rede Interna; THIM – Total de Horas Indisponíveis no Mês; THP – Total de Horas no Período (total de dias do mês x total de horas do dia); THEMP – Total de Horas Executadas em Manutenção Preventiva; THIC – Total de Horas Indisponíveis Causadas por Terceiros.</p> <ul style="list-style-type: none">• Fórmula de Cálculo:• Percentual de disponibilidade Total dos Serviços; $IDMRE = 100 - \left\{ \left[\frac{THIM - (THEMP + THIC)}{THP} \right] * 100 \right\}$



CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA

	<ul style="list-style-type: none"> • Serão desconsideradas para cálculo do indicador de disponibilidade, todas as horas que possuírem a devida comprovação para mensuração das variáveis THEMP e THIC.
META	➤ ÍNDICE DE 99,50% DE DISPONIBILIDADE.
GLOSA (Sobre o valor mensal)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Entre 99,50% e 100% → Pagamento Integral. ➤ Quebra ou descumprimento da Meta de 99,50% incide em multa de 3% sob o valor fixo mensal; ➤ Para cada 0,1% abaixo da meta, glosa de 1% sob o valor fixo mensal. ➤ Caso o indicador de Disponibilidade ficar abaixo de 98,50% a CONTRATADA ficará sujeita às sanções administrativas previstas em Contrato.

Tabela de Indicador 11: Nível Mínimo de Serviços para Serviços de Telefonia VoIP

DISPONIBILIDADE – SERVIÇOS CRÍTICOS (Telefonia VoIP)	
DESCRIÇÃO	➤ Índice de disponibilidade para <u>Serviços</u> de Telefonia VoIP. Deverão permanecer disponíveis e operacionais, descontadas as manutenções programadas e possíveis interrupções causadas por terceiros, em regime 24 X 7.
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	➤ O acompanhamento será feito por meio da Solução de Monitoramento dos Serviços de Infraestrutura de TIC, ou qualquer outra que venha a ser implementada.
MEDIÇÃO	<p>DESCRIÇÃO DAS VARIÁVEIS:</p> <p>IDMTVP – Índice de Disponibilidade Mensal para Serviços Telefonia VoIP; THIM – Total de Horas Indisponíveis no Mês; THP – Total de Horas no Período (total de dias do mês x total de horas do dia); THEMP – Total de Horas Executadas em Manutenção Preventiva; THIC – Total de Horas Indisponíveis Causadas por Terceiros.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fórmula de Cálculo: • Percentual de disponibilidade Total dos Serviços; $IDMTVP = 100 - \left\{ \left[\frac{THIM - (THEMP + THIC)}{THP} \right] * 100 \right\}$ <ul style="list-style-type: none"> • Serão desconsideradas para cálculo do indicador de disponibilidade, todas as horas que possuírem a devida comprovação para mensuração das variáveis THEMP e THIC.
META	➤ ÍNDICE DE 99,50% DE DISPONIBILIDADE.
GLOSA (Sobre o valor mensal)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Entre 99,50% e 100% → Pagamento Integral. ➤ Quebra ou descumprimento da Meta de 99,50% incide em multa de 3% sob o valor fixo mensal; ➤ Para cada 0,1% abaixo da meta, glosa de 1% sob o valor fixo mensal.



CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA

➤ Caso o indicador de Disponibilidade ficar abaixo de **98,50%** a CONTRATADA ficará sujeita às sanções administrativas previstas em Contrato.

3.2.3. Para fins de aferição entre períodos de indisponibilidade, caso venha acontecer ocorrências (falha/parada) com mais de um serviço simultaneamente e em períodos relacionados, será levado em consideração o tempo total de indisponibilidade, ou seja, será aferido o início do primeiro evento e o tempo final (término) do último evento.

Demonstrativo de Disponibilidade

Disponibilidade (%)	PERIODO DE TEMPO			TOTAL		
	Dias	Horas	Minutos	Tolerância %	Dias	Horas
99,5	29,85	716,4	42984	1	0,15	3:36:00
99,7	29,91	717,84	43070,4	0,1	0,09	2:09:36
99,99	29,997	719,928	43195,68	0,11	0,003	0:04:19
100	30	720	43200	0	0	00:00:00

3.2.4. CRITÉRIOS DE PROATIVIDADE

3.2.5. Tem como objetivo medir o número de incidentes (falhas) causadas pela falta de proatividade da CONTRATADA, em relação aos eventos que podem vir a resultar em problemas ou paradas no ambiente de infraestrutura de TIC.

3.2.6. Nos Serviços Críticos a Análise Proativa deverá ser feita em tempo real por meio da inserção de manutenções e suportes necessários para proporcionar a continuidade e manutenção da disponibilidade dos serviços de TIC, exemplo: um Alerta de diminuição de capacidade de um disco rígido. A equipe responsável, deverá intervir, de modo que o incidente por falta de espaço não aconteça.

3.2.7. A análise dos registros para avaliação e intervenções necessárias sem impacto, será realizada diariamente, exceto aquelas intervenções que necessitam de agendamento prévio, devido ao impacto que podem causar.

3.2.8. Serão confrontados pelo Fiscal do Contrato, logs e alertas provenientes da solução de monitoramento, classificados como: incidente ou problema de Infraestrutura, com relação ao número de chamados abertos no mês corrente.

3.2.9. As intervenções proativas em tempo real, são obrigatórias, visando atuar na comunicação ou resolução de incidentes e investigação de problemas. As intervenções



CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA

para melhoria do desempenho, compatibilização do ambiente e que dependam de agendamento, deverão ser submetidos para aprovação da CONTRATANTE por meio de RDM (Requisições de Mudanças).

Tabela de Indicador 12: Indicadores de Níveis Mínimos de Serviços- Omissão

Omissão²	
DESCRIÇÃO	<ul style="list-style-type: none">➤ A manutenção proativa tem por objetivo detectar com antecedência os possíveis problemas que possam vir a ocorrer, devido à necessidade de intervenções que possam impactar no desempenho ou na disponibilidade dos serviços monitorados. O acompanhamento e a análise diária permitem minimizar e/ou evitar esses impactos.
MEDIÇÃO	<ul style="list-style-type: none">➤ O acompanhamento será feito por meio das ferramentas disponibilizadas pela CONTRATANTE, ou por quaisquer outras ferramentas que venham a ser implementadas em comum acordo entre as PARTES.➤ Também deverão ser utilizadas outras fontes para análise, tais como logs de servidores e serviços.➤ A periodicidade de medição é mensal, do dia 1º ao último dia do mês.
META	<ul style="list-style-type: none">➤ Não serão admitidos incidentes causados pela falta de ação da equipe responsável pelo serviço em questão, que serão devidamente apurados pela solução de Monitoramento pelo Fiscal do Contrato ou responsável designado.
GLOSA (Sobre o valor mensal)	<ul style="list-style-type: none">➤ A partir de uma 1 (uma) ocorrência de incidente por falta de proatividade, sendo:➤ 0,5% (meio por cento) para cada ocorrência superior à meta estabelecida até o limite de 3 (três) ocorrências;➤ 1% (um por cento) para cada ocorrência superior a 3 incidentes, até o limite de 8 ocorrências; <p>* Se o indicador Proatividade ficar acima de 8 ocorrências, a CONTRATADA ficará sujeita às sanções administrativas previstas em Contrato.</p>

3.2.10. NOTIFICAÇÃO E REGISTRO DE INCIDENTES

3.2.11. Tem como objetivo medir o número de falhas (ausência) na notificação ou reporte dos incidentes, por meio da equipe de monitoramento e controle do ambiente de TIC.

3.2.12. O objetivo é registrar e informar às áreas responsáveis pelos serviços das falhas e erros funcionais nos serviços corporativos e comunicar aos Gestores quando as falhas se tratarem de Serviços Críticos.

3.2.13. A notificação será feita por meio de lançamentos na ferramenta de gestão de

² Omissão - ato ou efeito de deixar de lado, desprezar ou esquecer; preterição, esquecimento.

incidentes e requisições de serviços, e também, caso necessário, e-mail, contato telefônico ou via SMS.

3.2.14. A priori, os prazos para atendimento de Incidentes, seguirá o praticado pela Central de Atendimento ao Usuário e posteriormente, deverá obedecer, após implantação, as disciplinas de Gerenciamento de Incidentes e do Gerenciamento de Nível de Serviços, baseado no Framework ITIL.

Tabela de Indicador 13: Indicadores de Níveis Mínimos de Serviços- Notificação e Registro de Incidentes

NOTIFICAÇÃO E REGISTRO DE INCIDENTES	
DESCRIÇÃO	➤ Medir o número de falhas (ausência) na notificação ou reporte dos incidentes.
MEDIÇÃO	<ul style="list-style-type: none"> ➤ O acompanhamento será feito pela CONTRATANTE, mediante lançamentos na ferramenta de registro de incidentes e requisições de serviços. ➤ Em situações de interrupção ou demora no restabelecimento dos Serviços Críticos, a notificação deverá ocorrer em até 10 minutos. ➤ O registro deverá ser feito pela CONTRATADA, e encaminhado aos Gestores para acompanhamento e Controle. ➤ A periodicidade de medição é mensal, do dia 1º ao último dia do mês.
META	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Não serão admitidas falhas ou ausências de registro e comunicação de Incidentes ou paradas no ambiente de TIC. ➤ O Operador de NOC ou Analista responsável, terá o limite de até 7 (sete) minutos para realizar o procedimento na solução de monitoramento de “aceitar ou reconhecer” o alerta como Incidente ou Problema. Após esse procedimento um Ticket deverá ser aberto automaticamente para a fila responsável pela atuação do referido serviço.
GLOSA (Sobre o valor mensal)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 1% (um por cento) para cada falha de notificação até o limite de 3 ocorrências. ➤ 2% (dois por cento) para cada falha de notificação superior a 3, até o limite de 5 ocorrências. <p>*** Se o indicador Notificação de Incidentes ficar acima de 5 ocorrências, a CONTRATADA ficará sujeita às sanções administrativas previstas em Contrato.</p>

3.2.15. ATENDIMENTO A REQUISIÇÕES DE SERVIÇOS

3.2.16. Tem como objetivo medir a pontualidade na entrega dos serviços demandados pela CONTRATANTE.

3.2.17. A priori, os prazos para atendimento de Incidentes, seguirá o praticado pela Central



CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA

de Atendimento ao Usuário e posteriormente, deverá obedecer, após implantação, as disciplinas de Gerenciamento de Incidentes e do Gerenciamento de Nível de Serviços, baseado no Framework ITIL.

3.2.18. A limitação e escopo, definição e a implantação das disciplinas de GSTI (gerenciamento de serviços de TI) são de responsabilidade da Contratante.

3.2.19. Os prazos serão definidos de forma a atender aos padrões de qualidade certificados, desde que respeitada a janela de manutenção disponível e as condições contratuais da prestação dos serviços.

Tabela de Indicador 14: Indicadores de Níveis Mínimos de Serviços- **Requisições de Serviços**

ATENDIMENTO A REQUISIÇÕES DE SERVIÇOS	
DESCRIÇÃO	➤ Medir o número de atrasos no atendimento das Requisições de serviços.
MEDIÇÃO	➤ O acompanhamento será feito pela CONTRATANTE, mediante lançamentos na ferramenta de registro de incidentes e requisições de serviços. ➤ A periodicidade de medição é mensal, do dia 1º ao último dia do mês.
META	➤ 100% das requisições atendidas dentro prazo.
GLOSA (Sobre o valor mensal)	➤ 0,5% (meio por cento) para cada décimo percentual ou fração inferior à meta estabelecida até o limite de 98% das ocorrências. ➤ 1% (um por cento) para cada décimo percentual ou fração inferior a 98% até o limite de 95%, cumulativo ao parágrafo anterior. *** Se o indicador de Atendimento à Requisições ficar abaixo de 95% das ocorrências, a CONTRATADA ficará sujeita às sanções administrativas previstas em Contrato.

3.2.20. CONTROLE E ACOMPANHAMENTO DOS PROJETOS DE INOVAÇÃO TECNOLÓGICA

3.2.21. Tem como objetivo gerenciar a correta utilização de UPT (Unidade de Projeto e Tempo) referente a pontualidade e qualidade na entrega dos serviços demandados pela CONTRATANTE.

3.2.22. Ao final de cada produto ou projeto desenvolvido, deverá ser emitido e apresentado "**Relatório de Serviços de Evolução Tecnológica**", contendo o plano de arquitetura da solução entregue, descrição detalhada das atividades desenvolvidas com apuração



CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA

das horas prestadas para verificação e atesto pelo Fiscal do Contrato.

Tabela de Indicador 15: Indicadores de Níveis Mínimos de Serviços- **Projetos de Inovação Tecnológica**

PROJETOS DE INOVAÇÃO TECNOLÓGICA	
DESCRIÇÃO	➤ Tem como objetivo gerenciar a correta utilização de UPT (Unidade de Projeto e Tempo) referente a pontualidade e qualidade na entrega dos serviços demandados pela CONTRATANTE.
MEDIÇÃO	➤ Acompanhamento realizado pelo Fiscal do Contrato e Gerente de Projetos indicado pela Contratante, por meio de emissão de OS (ordem de serviços), com data de início e fim definidos e acordados entre as partes.
META	➤ 100% dos projetos entregues no prazo.
GLOSA (Sobre o valor total de UPT do Projeto)	➤ 1% (um por cento) para cada dia de atraso, até o limite de 05 (cinco) dias corridos. ➤ 2% (um por cento) a partir do 06 (sexto) dia de atraso, até o limite de 15 dias corridos. ➤ Acima de 30 (trinta) dias corridos, a Contratada ficará sujeita às sanções administrativas previstas em Contrato.

3.2.23. Além dos indicadores de 1 a 15 nas tabelas acima, serão aplicadas glosas em função do descumprimento dos **Termos de Serviço e Qualidade** definidos nas Tabelas abaixo, sendo as ocorrências apuradas no interstício de um mês.

Tabela de Indicador 16: Tabela de Procedimentos para o Grupo de **Operação e Monitoramento da Infraestrutura**

Nº	Grupo de Trabalho	Descrição da Atividade	Meta/ Referência	Glosa
TSQ 1	Operação e Monitoramento da Infraestrutura	Realizar carga de arquivos de dados para sistemas (Deploy)	Até 4 horas úteis	0,3% para cada 30 (trinta) minutos de atraso sob o valor mensal do Contrato
TSQ 2	Operação e Monitoramento da Infraestrutura	Deixar de efetuar testes de integridade por meio de acompanhamento das Rotinas de backup e realização de restore	Por dia/ ocorrência	0,3% (três décimos por cento) do valor mensal do Contrato
TSQ 3	Operação e Monitoramento da Infraestrutura	Recuperar todos os restores solicitados e dentro do tempo de retenção	100% das solicitações	0,5% (meio por cento) do valor mensal do Contrato por falha na execução do procedimento
TSQ 4	Operação e Monitoramento da Infraestrutura	Emitir/Apresentar relatório diário de desempenho de Monitoração, contendo as falhas críticas, número de ocorrências e resultado do desempenho e disponibilidade dos serviços	Até 12 horas, após o dia anterior	0,3% (três décimos por cento) do valor mensal do Contrato para cada hora de atraso
TSQ 5	Operação e Monitoramento da	Executar a comunicação de falhas e paradas de criticidade alta, conforme	Máximo de até 30 (trinta) minutos após a	0,5% (meio por cento) do valor



CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA

	Infraestrutura	Itens 3.2.12 e 3.2.13 do Encarte IX,	ocorrência de falha	mensal do Contrato por atraso ou falta de comunicação
TSQ 6	Operação e Monitoramento da Infraestrutura	Efetuar o controle, estoque e substituição de fitas LTO na Tape Library e cofre de fitas	Por ocorrência, mediante fiscalização do Contrato	0,3% (três décimos por cento) do valor mensal do Contrato

Tabela de Indicador 17: Tabela de Procedimentos para o Grupo de Sustentação da Infraestrutura

Nº	Grupo de Trabalho	Descrição da Atividade	Meta/ Referência	Glosa
TSQ 1	Sustentação da Infraestrutura	Ligar/Desligar servidores no Datacenter quando solicitado pela Contratante, conforme normas internas estabelecidas pela DTI	Por ocorrência/procedimento	1% (um por cento) do valor mensal do Contrato por qualquer atraso de atendimento da solicitação
TSQ 2	Sustentação da Infraestrutura	Revisar a documentação de desligamento e religação do CPD, atualizar a relação dos mesmos, corrigindo, se necessário, os procedimentos nele especificados.	Por ocorrência/procedimento	0,5% (meio por cento) do valor mensal do Contrato
TSQ 3	Sustentação da Infraestrutura	Disponibilizar semanalmente atualizações de segurança para as estações de trabalho da CAPES	Por falha de ocorrência dentro do mês vigente	0,3% (três décimos por cento) do valor mensal do Contrato
TSQ 4	Sustentação da Infraestrutura	Garantir que o software cliente de antivírus esteja instalado nas estações de trabalhos e notebooks, com a política aplicada e reportando seus logs ao servidor de antivírus, a partir da análise de uma amostra de estações.	97% das estações de trabalho	0,5% (meio por cento) do valor mensal do Contrato por cada ponto percentual abaixo da meta
TSQ 5	Sustentação da Infraestrutura	Garantir que o software cliente de antivírus dos desktops esteja com as definições atualizadas com no máximo 3 (três) dias de defasagem para a definição mais atual do fabricante da ferramenta de antivírus.	97% das estações de trabalho	0,5% (meio por cento) do valor mensal do Contrato por cada ponto percentual abaixo da meta
TSQ 6	Sustentação da Infraestrutura	Incluir ou alterar no sistema de diretório (AD), os dados do novo usuário de forma padronizada, conforme Roteiro de Cadastro e mediante solicitação da área responsável	100% dos registros de cadastro de usuários padronizados	0,3% (três décimos por cento) do valor mensal do Contrato para cada usuário registrado fora do padrão
TSQ 7	Sustentação da Infraestrutura	Configurar nos servidores de rede, parâmetros para monitoração incluindo os checks, definindo áreas de logs e outros que permitam controles remotos e incluir o novo servidor nas ferramentas de monitoração e controle de desempenho	100% dos servidores configurados corretamente	0,3% (três décimos por cento) do valor mensal do Contrato para cada servidor fora do padrão
TSQ 8	Sustentação da	Instalar, remover ou remanejar fisicamente de forma padronizada o equipamento no rack se for o caso ou conforme definição do Contratante	100% dos servidores instalados corretamente	0,3% (três décimos por cento) do valor mensal do Contrato para cada



CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA

	Infraestrutura			equipamento instalado fora do padrão
TSQ 9	Sustentação da Infraestrutura	Avaliação e implementação de melhorias sobre o desempenho, integridade e disponibilidade da solução de correio eletrônico	Apresentar relatório técnico (Nota Técnica) a cada 180 (cento e oitenta) dias	0,5% (meio por cento) do valor mensal do Contrato por cada dia de atraso na entrega
TSQ 10	Sustentação da Infraestrutura	Avaliação, revisão de regras e implementação de melhorias sobre o desempenho, integridade e disponibilidade da solução Firewall	Apresentar relatório técnico (Nota Técnica) a cada 120 (cento e vinte) dias	0,5% (meio por cento) do valor mensal do Contrato por cada dia de atraso na entrega
TSQ 11	Sustentação da Infraestrutura	Avaliação de desempenho, consumo e bloqueios de acesso à Internet	Apresentar relatório técnico (Nota Técnica) a cada 60 (sessenta) dias	0,5% (meio por cento) do valor mensal do Contrato por cada dia de atraso na entrega
TSQ 12	Sustentação da Infraestrutura	Avaliação detalhada das características de utilização do Storage (modelo a ser definido entre Contratante e Contratada)	Apresentar relatório técnico (Nota Técnica) a cada 90 (noventa) dias	0,5% (meio por cento) do valor mensal do Contrato por cada dia de atraso na entrega
TSQ 13	Sustentação da Infraestrutura	Avaliação detalhada das características de utilização da solução de Virtualização (modelo a ser definido entre Contratante e Contratada)	Apresentar relatório técnico (Nota Técnica) a cada 120 (cento e vinte) dias	0,5% (meio por cento) do valor mensal do Contrato por cada dia de atraso na entrega
TSQ 14	Sustentação da Infraestrutura	Manter toda documentação de arquitetura e soluções em produção atualizadas, conforme padrão estabelecido pela Contratante	Por ocorrência, mediante fiscalização do Contrato	0,5% (meio por cento) do valor mensal do Contrato por ocorrência encontrada

Tabela de Indicador 18: Tabela de Procedimentos para o grupo de **Administração de Banco de Dados**

Nº	Grupo de Trabalho	Descrição da Atividade	Meta/ Referência	Glosa
TSQ 1	Administração de Banco de Dados	Avaliação detalhada das características de utilização do Banco de Dados (modelo a ser definido entre Contratante e Contratada)	Apresentar relatório técnico (Nota Técnica) a cada 90 (noventa) dias	0,5% (meio por cento) do valor mensal do Contrato por cada dia de atraso na entrega
TSQ 2	Administração de Banco de Dados	Concessão, revogação e revisão de privilégios de acesso aos bancos de dados e seus objetos.	Apresentar relatório técnico (Nota Técnica) a cada 90 (noventa) dias	0,5% (meio por cento) do valor mensal do Contrato por cada dia de atraso na entrega
TSQ 3	Administração de Banco de Dados	Manter atualizado o desenho de Projeto Físico e Lógico dos Bancos de Dados instalados na CAPES	Por ocorrência, mediante fiscalização do Contrato	0,5% (meio por cento) do valor mensal do Contrato por falha na execução do procedimento

Indicador de Indicador 19: Tabela de Procedimentos para o Grupo **Projetos de Inovação Tecnológica**



CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA

Nº	Grupo de Trabalho	Descrição da Atividade	Meta/Referência	Glosa
TSQ 1	Projetos de Inovação Tecnológica	Apresentação formal da Estimativa e Proposta Técnica	Até 7 (sete) dias corridos após solicitação Contratante	0,5% (meio por cento) do valor mensal do Contrato por cada dia de atraso na entrega
TSQ 2	Projetos de Inovação Tecnológica	Início dos serviços, após emissão da Ordem de Serviços	Até 3 (três) dias úteis	0,3% (três décimos por cento) do valor da OS por cada dia de atraso

Tabela de Indicador 20: Termos de Serviços

DESCRİÇÃO	REFERÊNCIA	GLOSA
TS1 Suspender ou interromper, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados.	Por ocorrência	0,5% (meio por cento) do valor mensal do Contrato
TS2 Fraudar, manipular ou descaracterizar indicadores/metras de níveis de serviço e de desempenho por quaisquer subterfúgios.	Por ocorrência de Indicador manipulado	0,5% (meio por cento) do valor mensal do Contrato
TS3 Alocar profissional sem capacidade técnica necessária ao pleno atendimento do objeto contratado ou sem atender às qualificações exigidas no contrato, ainda que em casos de substituição temporária.	Por dia, para cada profissional	0,5% (meio por cento) do valor mensal do Contrato
TS4 Causar qualquer indisponibilidade dos serviços do CONTRATANTE por motivo de imperícia na execução das atividades contratuais.	Por ocorrência	1% (um por cento) do valor mensal do Contrato
TS5 Causar qualquer dano aos equipamentos do contratante por motivo de imperícia na execução das atividades contratuais.	Por ocorrência	0,5% (meio por cento) do valor mensal do Contrato
TS6 Recusar-se a executar serviço relacionado ao objeto do contrato, determinado pela fiscalização, por serviço.	Por ocorrência	0,5% (meio por cento) do valor mensal do Contrato
TS7 Utilizar indevidamente os recursos de TIC (acessos indevidos, utilização para fins particulares, etc.) ou utilizar equipamento particular, salvo em situação excepcional e devidamente autorizado pelo CONTRATANTE.	Por ocorrência	0,5% (meio por cento) do valor mensal do Contrato
TS8 Incluir, excluir ou alterar regras dos dispositivos de segurança sem autorização do gestor de TIC, ou contrariando as políticas de segurança do CONTRATANTE.	Por ocorrência	0,5% (meio por cento) do valor mensal do Contrato
TS9 Deixar de comunicar o contratante da substituição de profissionais responsáveis pela execução dos serviços objeto desta Contratação.	Por ocorrência	0,3% (três décimos por cento) do valor mensal do Contrato
TS10 Deixar de comunicar a realização de mudança programada que poderá gerar indisponibilidade em sistemas ou serviços.	Por ocorrência	0,5% (meio por cento) do valor mensal do Contrato
TS11 Deixar de participar de reunião solicitada e previamente agendada com a equipe de gestão de TIC do CONTRATANTE.	Por ocorrência	0,3% (três décimos por cento) do valor mensal do Contrato
TS12 Deixar de retirar profissional que se conduza de modo inconveniente, que não respeite as normas do CONTRATANTE ou que não atenda às necessidades, em no máximo 24 horas	Por ocorrência	0,5% (meio por cento) do valor mensal do Contrato



CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA

	após a notificação formal.		
TS13	Deixar de zelar pelas máquinas, equipamentos e instalações do CONTRATANTE utilizados pela CONTRATADA.	Por ocorrência	0,3% (três décimos por cento) do valor mensal do Contrato
TS14	Interromper unilateralmente a prestação de serviços sem que haja evento de força maior que o justifique.	Por dia de interrupção	0,5% (meio por cento) do valor mensal do Contrato
TS15	Perder dados ou informações corporativas por erros na operação devidamente comprovados.	Por ocorrência	0,3% (três décimos por cento) do valor mensal do Contrato
TS16	Deixar de cumprir qualquer outra obrigação estabelecida no edital e não prevista nesta tabela, de forma recorrente, após formalmente notificada pelo CONTRATANTE	Por ocorrência	0,3% (três décimos por cento) do valor mensal do Contrato
TS17	Deixar de cumprir ou de implantar as Políticas de Segurança e de Continuidade de Negócios de TIC.	Por ocorrência	0,3% (três décimos por cento) do valor mensal do Contrato
TS18	Deixar de aplicar as políticas de controle de acesso e de gestão da Identidade de usuários de TIC.	Por ocorrência	0,3% (três décimos por cento) do valor mensal do Contrato
TS19	Deixar de documentar todas as ocorrências (incidentes, requisições, mudanças, problemas, disponibilidades) na Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TIC.	Por ocorrência	0,3% (três décimos por cento) do valor mensal do Contrato
TS20	Deixar de evoluir, atualizar e manter o Catálogo de Serviços Técnicos, conforme Item 9.17 do Termo de Referência	Por ocorrência	0,3% (três décimos por cento) do valor mensal do Contrato

3.2.24. As glosas previstas para o não atendimento dos indicadores de “Níveis Mínimos de Serviço” serão aplicadas conforme previsto nas Tabelas de 1 a 15 e as por descumprimento dos “Termos de Serviços” serão aplicadas conforme previsto nas Tabelas de 16 a 20, independentemente das demais sanções administrativas previstas por descumprimento de obrigações contratuais definidas neste Termo de Referência.

3.2.25. Será garantida a CONTRATADA ampla defesa, sendo que a mesma sofrerá sanções e receberá descontos nas faturas (glosas), exclusivamente em função de eventos/causas/fatores que fazem parte do escopo de sua responsabilidade contratual e o que estiver sob seu controle.

4. OBSERVAÇÕES GERAIS

4.1. A soma total das Glosas aplicadas e possíveis descontos provenientes dos Níveis Mínimos de Serviços exigido não alcançados, não deverá ser superior a 20% (vinte por cento). Caso seja superado esse limite, aplicar-se á a Glosa máxima permitida;

4.2. A reincidência no descumprimento do Nível Mínimo do Serviço exigido, por 3 (três) períodos consecutivos ou por (6) seis vezes intercaladas em um período de 12 meses, poderá ensejar



CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA

a rescisão contratual, sem prejuízo das outras ações cabíveis.

- 4.3. Para a inclusão de Novos Serviços, será concedido à CONTRATADA o prazo de 60 (sessenta) dias, para adequar os procedimentos de execução, inclusive o Nível de Serviço Mínimo Exigido.