

Metodologia de Avaliação da Qualidade e Aceite do Objeto (ANS)

Periodicidade: Bimestral.

Início da medição: A partir do 2º mês após a plena instalação e configuração da Solução de Gestão de Chaves Criptográficas (itens 2, 4, 6, 8, 10, 12 e 15).

Mecanismo de cálculo: Somatório dos índices correspondentes aos eventos previstos nas alíneas "a, b, c, d" do subtópico 13.1.19.1 do Termo de Referência , verificados durante o período.

A contratada deverá cumprir prazos máximos para respostas aos acionamentos, de acordo com o nível de severidade de cada chamado, bem como os prazos de atendimento, conforme o quadro abaixo:

ATENDIMENTO			
SEVERIDADE	TEMPO MÁXIMO PARA INÍCIO DE ATENDIMENTO	TEMPO MÁXIMO PARA SOLUÇÃO OPERACIONAL	GRAU DE CUMPRIMENTO
Crítica	Em até	Em até	95%
Alta	Em até	Em até	95%
Média	Em até	Em até	90%
Baixa	Em até	Em até	85%

A disponibilidade da ferramenta deve ser de 99,5% durante a vigência do contrato (cerca de 44 horas de indisponibilidade ao ano), caso o tempo de indisponibilidade ultrapasse o definido será considerada como severidade CRÍTICA.

O nível de severidade será informado pelo Contratante no momento da abertura do chamado, podendo ser reclassificado a critério do Contratante, caso em que ocorrerá início de nova contagem de prazo para o seu cumprimento.

O chamado não atendido no prazo estabelecido poderá ser reaberto e classificado no nível de severidade imediatamente superior, independentemente da aplicação das sanções aqui previstas.

O descumprimento deste acordo de nível de serviço, notadamente quanto ao cumprimento dos prazos, ensejará as sanções previstas no subtópico 13.1.19 do Termo de Referência.

Forma de atendimento: Os trabalhos deverão ser desenvolvidos por técnicos e consultores capacitados e certificados da CONTRATADA, através de instruções telefônicas, tele presenciais e presenciais para solução de problemas e operação dos componentes tecnológicos ou da intervenção remota através da Internet, utilizando-se para isto de ferramentas que garantam a confidencialidade das informações;

Tempo de resposta: Os atendimentos deverão ser respondidos e classificados em um prazo compatível com o nível de urgência especificado no momento da abertura do chamado ou identificação da anomalia e iminência de exploração, conforme descrito na tabela do subtópico

Tempo de solução: o tempo de solução de problemas dependerá de sua extensão, gravidade e e risco à disponibilidade ou integridade dos ativos da instituição. A CONTRATADA deverá fornecer uma estimativa de tempo para solução do problema dentro da primeira hora de atendimento.

Atendimento no local: Nos casos classificados em grau de severidades Crítico/Alta, em que a intervenção remota não for efetiva, ou seja, após decorrido o prazo da estimativa de tempo fornecido para a solução do problema, a CONTRATADA deverá, às suas custas, deslocar um técnico com o perfil necessário para atender ao problema em no máximo até 24 (vinte e quatro horas).

O técnico da CONTRATADA deverá apresentar, no ato do atendimento, credenciamento (crachá da empresa) e documento de identidade pessoal (RG), para efetuar qualquer serviço.

Informar à CONTRATANTE, quando da assinatura do contrato, as credenciais para acompanhamento de chamados junto ao fabricante oficial da solução. Este acompanhamento de chamados de suporte com o fabricante da solução deverá ser através da web ou via telefone 0800 do fabricante, sem ônus financeiros adicionais para o CONTRATANTE.

Caso sejam constatados problemas com a solução fornecida, tais como: mau funcionamento, erros de codificação ou outras condições que impeçam/atrapalhem a execução das atividades dos usuários ou administradores da solução ofertada, que a CONTRATADA não consiga solucionar ou que extrapole seu campo de ação e conhecimento, deverá esta abrir chamado direto com o fabricante oficial da solução ofertada para tratamento do problema.

A Comissão de Fiscalização do Contrato a cada dois meses de apuração, deverá comunicar à Contratada o resultado da apuração.

A comunicação poderá ser feita pessoalmente, através do preposto designado, ou por meio eletrônico.

A CONTRATADA deverá enviar bimestralmente relatório resumido dos atendimentos eventualmente realizados no período.

Sanções

Ocorrerá aplicação de multas por motivo de descumprimento deste Acordo de Nível de Serviços, conforme os valores a seguir:

0,10% do valor anual da solução a título de multa, por 10% de demandas categorizadas como "BAIXA" não atendidas no prazo, dentro do período de apuração, observados os limites quanto ao início do atendimento e solução operacional por demanda categorizada como "BAIXA" não atendida no prazo, observados os limites quanto ao início do atendimento e solução operacional.

0,20% do valor anual da solução a título de multa, por 5% de demandas categorizadas como “MÉDIA” não atendidas no prazo, dentro do período de apuração, observados os limites quanto ao início do atendimento e solução operacional.

0,30% do valor anual da solução a título de multa, por 3% de demandas categorizadas como “ALTA” não atendidas no prazo, dentro do período de apuração, observados os limites quanto ao início do atendimento e solução operacional.

0,50% do valor anual da solução a título de multa a ser descontado na garantia do contrato, por demanda categorizada como "CRÍTICA" não atendida no prazo, dentro do período de apuração, observados os limites quanto ao início do atendimento e solução operacional.

Os descontos relativos à redução por não cumprimento do nível de serviço não serão aplicados para demandas não rotineiras, no caso, por exemplo, de novas instalações;