

ANEXO IX DO EDITAL – ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

O ANS será somente para o Suporte Técnico Avançado (item 8), que compreende a disponibilização de uma infraestrutura de atendimento, por telefone e web.

Nos chamados técnicos de suporte devem estar registrados, de forma clara, a descrição do problema, a severidade do mesmo, além da data e horário da abertura do chamado.

Não haverá custos adicionais para o CONTRATANTE, quanto ao número de incidentes técnicos e volume de abertura dos chamados, independente da criticidade do mesmo.

Os serviços de suporte destina-se à manutenção dos programas em perfeitas condições de funcionamento, pela realização de configurações, ajustes e reparos necessários, bem como pela orientação aos usuários acerca das melhores práticas de utilização das ferramentas e a realização de atividades preventivas recomendadas pelo fabricante; Deverão ser fornecidos juntamente com as licenças de software o serviço de suporte técnico com atualizações, implantação de patches de correção e upgrades, sem qualquer custo adicional pelo período de vigência do contrato, prorrogáveis conforme normas da CONTRATANTE; O suporte técnico será prestado por meio de atendimento através de e-mail, telefone, ou visita local, conforme a necessidade da CONTRATANTE.

Os serviços de suporte técnico e de atualização de versões de software deverão atender aos níveis de serviço estabelecidos para a solução de problemas reportados pela CONTRATANTE. No atendimento dos chamados, para efeitos de apuração do tempo gasto pela CONTRATADA para a início de atendimento e disponibilização da solução, serão considerados os períodos entre 08:00 e 20:00, em dias úteis, e serão desconsiderados os períodos em que à CONTRATANTE estiver responsável por executar ações necessárias para a análise e solução da ocorrência.

As solicitações de serviço de suporte, só poderão ser realizadas através dos contatos previamente cadastrados (que serão definidos pelas partes no momento da contratação), em qualquer horário, conforme métodos abaixo definidos:

NÍVEIS DE SEVERIDADE DOS CHAMADOS

GRAVIDADE	DESCRIÇÃO
Crítica	Quando um problema paralisa uma funcionalidade ou atividade vital.
Alta	Quando o problema impacta, paralisando, uma função ou atividade vital do negócio, com prejuízos imediatos.
Média	Quando o problema afetar somente a uma pessoa, área ou departamento em site de mesma criticidade, porém impede ou degrada significativamente suas atividades.
Baixa	Quando o problema afetar somente a uma pessoa, área ou departamento em site de mesma criticidade, porém não impede ou degrada significativamente suas atividades.

A urgência se refere aos impactos relacionados a disponibilidade do serviço, além dos prazos legais decorrentes. A urgência pode ser Crítica, Alta, Média e Baixa, conforme tabela abaixo:

URGÊNCIA	DESCRIÇÃO
Crítica	Software/equipamento ou componentes inoperantes ou indisponíveis.
Alta	Serviços parcialmente indisponíveis, impactos e degradação de tempo de resposta no acesso ao sistema.
Média	Serviços disponíveis com problemas de baixa complexidade e dúvidas gerais sobre a disponibilidade do sistema fornecido.
Baixa	Não gera impacto imediato.

A priorização ocorrerá conforme matriz GU (Gravidade x Urgência) abaixo:

* Gravidade x Urgência		Gravidade			
		Crítica	Alta	Média	Baixa
Urgência	Crítica	1 (Crítica)	1 (Crítica)	2 (Alta)	3 (Média)
	Alta	1 (Crítica)	2 (Alta)	2 (Alta)	3 (Média)
	Média	2 (Alta)	2 (Alta)	3 (Média)	4 (Baixa)
	Baixa	3 (Média)	3 (Média)	4 (Baixa)	4 (Baixa)

O prazo para o atendimento de Suporte de incidentes e solicitações elegíveis de se resolver funcionará, preferencialmente, no horário comercial das 9:00h às 18:00h, exceto quando o suporte for emergencial (crítica ou alta). Nestes casos, o atendimento deverá ser fora do horário comercial em regime 24x7.

Ordem	Prioridade	Tempo para o atendimento
1	Crítica	até 04 horas
2	Alta	até 08 horas
3	Média	até 24 horas
4	Baixa	até 48 horas

Para o objeto deste documento, ficam estabelecidos os seguintes níveis de acordo de serviço:

Tabela de Nível de Serviço					
Tipo de Serviço	Indicador de Desempenho	Finalidade/Objetivo	Fórmula de Cálculo	Meta de Desempenho	Método de Aferição
Assistência técnica e manutenção corretiva	Severidade Baixa - Chamados concluídos em até 48hs	Garantir suporte para problemas de baixa complexidade e esclarecimento de dúvidas técnicas.	$\left(\frac{\text{Chamados resolvidos dentro do prazo}}{\text{Total de chamados abertos para severidade baixa}} \right) \times 100$	100% dos chamados de severidade baixa atendidos em até 48hs	Monitoramento mensal por meio de registros de chamados no sistema da contratada, com relatório consolidado semestralmente e validação pela contratante.

Assistência técnica e manutenção corretiva	Severidade Média - Chamados concluídos em até 24hs	Garantir resolução de problemas técnicos que não afetam diretamente o desempenho do sistema, mas podem impactar a operação.	$(\text{Chamados resolvidos dentro do prazo} \div \text{Total de chamados abertos para severidade média}) \times 100$	100% dos chamados de severidade média atendidos em até 24hs	Monitoramento mensal por meio de registros de chamados no sistema da contratada, com relatório consolidado semestralmente e validação pela contratante.
Assistência técnica e manutenção corretiva	Severidade Alta - Chamados concluídos em até 08hs	Minimizar impactos em problemas que afetam a disponibilidade ou o desempenho do sistema, prejudicando o funcionamento da contratante.	$(\text{Chamados resolvidos dentro do prazo} \div \text{Total de chamados abertos para severidade alta}) \times 100$	100% dos chamados de severidade alta atendidos em até 08hs	Monitoramento mensal com análise diária de registros de chamados críticos, verificados por relatório semestral aprovado pela contratante.
Assistência técnica e manutenção corretiva	Severidade Crítica - Chamados concluídos em até 04hs	Garantir resposta rápida e efetiva para problemas que paralisam atividades vitais ou funcionalidades essenciais da contratante.	$(\text{Chamados resolvidos dentro do prazo} \div \text{Total de chamados abertos para severidade crítica}) \times 100$	100% dos chamados de severidade crítica atendidos em até 04hs	Monitoramento mensal com análise semestral de registros de chamados críticos, verificados por relatório semestral aprovado pela contratante.

Caso a resolução do chamado esteja associada a aspectos de ambiente interno da CONTRATANTE (Proxy, firewall, browser, serviços de rede, serviços de banco de dados, fornecimento de backup, recursos de aplicação) não haverá contabilização de horas para cálculo de tempo do ANS até que a CONTRATANTE repasse as informações solicitadas, ou resolva o problema de ambiente.

Gravidade x Urgência (crítica ou alta) - o atendimento não poderá ser interrompido até o problema ser solucionado.

A CONTRATADA deverá cumprir os prazos máximos para respostas aos acionamentos, de acordo com o nível de severidade definido.

O nível de severidade será informado pela CONTRATANTE no momento da abertura do chamado, podendo ser reclassificado a seu critério. Nesses casos, será iniciada nova contagem de prazo para atendimento.

Serão aplicadas glosas por descumprimento de nível de serviço, conforme valores a seguir:

3% por demanda categorizada como “CRÍTICA” não atendida no prazo;

2% por demanda categorizada como “ALTA” não atendida no prazo;

1% por demanda categorizada como “MÉDIA” não atendida no prazo;

0,50% por demanda categorizada como “BAIXA” não atendida no prazo; e

0,50% por demanda em atraso (calculado por dia de atraso).

As glosas por não cumprimento do nível de serviço não serão aplicadas para demandas não rotineiras, no caso, por exemplo, de instalação de novas versões de software. Também não serão aplicadas se o motivo pelo atraso ou não cumprimento foi causado pela CONTRATANTE, circunstância que a CONTRATADA deverá demonstrar em relatório, ficando sujeito à análise e aprovação da Comissão de Fiscalização.

Todas as solicitações de suporte técnico devem ser registradas pela CONTRATADA para acompanhamento e controle da execução do serviço;

Para a execução de atendimento, é necessária a autorização do CONTRATANTE;

A CONTRATADA deverá, sempre que solicitado, emitir relatórios de atendimento de todas as intervenções realizadas, preventivas ou corretivas, programadas ou de emergência, ressaltando os fatos importantes e detalhando os pormenores das intervenções.

Este Acordo de Nível de Serviços foi elaborado com base na Nota Técnica SGE TCE - RJ nº 08/2024.