

ANEXO IX DO EDITAL – ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

Do Acordo de Nível de Serviço – ANS (SLA)

Área de Abrangência

O Nível Mínimo de Serviços – NMS abrangerá os serviços de operação, manutenção preventiva e corretiva, incluindo em regime de plantão, de forma contínua para os ativos que compõem a infraestrutura de TIC para o correto funcionamento da Solução de VoIP em Nuvem que esteja instalada no CONTRATANTE.

Quanto à necessidade de regime de plantão temos que, frequentemente, as manutenções corretivas necessitam ser realizadas fora do horário de expediente de forma a evitar indisponibilidade do sistema telefônico.

Algumas dessas manutenções podem deixá-lo indisponível por várias horas. Quando a Central apresentar falha grave, o sistema sinaliza e solicita uma intervenção técnica. Se essa não ocorrer tempestivamente, o próprio equipamento deve executar rotinas internas de manutenção automática a fim de preservar a integridade da solução, que podem levar ao seu completo desligamento.

A ativação da Central demora em média vinte minutos, não computado o tempo demandado para a correção da falha. Desta forma, se não for previsto o regime de plantão, é possível que ocorra início de expediente na Secretaria/Órgão sem telefones (ramais) e que sejam necessárias algumas horas para o restabelecimento dos mesmos.

O plantão visa garantir a boa execução das tarefas de operação, manutenção, programação e configuração dos diversos softwares e equipamentos que compõem a infraestrutura de TIC da Solução de VoIP em Nuvem.

Objetivos

Para fins desta contratação considera-se Nível Mínimo de Serviços – NMS, documento anexo ao Contrato, a definição em termos tangíveis e objetivamente observáveis, dos níveis esperados de qualidade de prestação de serviço que representa a real demanda de desempenho de cada Secretaria/Órgão.

Os serviços contratados são terceirizados e necessitam de objetivos e metas que possam auxiliar a Administração a aferir seus resultados de acordo com suas necessidades, definindo as responsabilidades e objetivos mensuráveis de forma que a contrapartida seja realizada em função do efetivamente executado.

Este documento prevê, ainda, com base em análises e relatórios o perfeito gerenciamento do Contrato, com ferramentas capazes de monitorar e medir serviços, além de verificar a qualidade e

a eficiência dos serviços prestados, de forma a subsidiar a Administração em decisões quanto à manutenção da contratação e possíveis prorrogações contratuais.

Cenário

Os serviços identificados neste documento são o resultado da necessidade da Administração Pública manter o sistema de telefonia em perfeitas condições de uso e para cumprimento da sua missão institucional garantindo a adequada comunicação entre os entes públicos e a população.

Vários fatores são necessários para tornar factíveis este documento:

Perfeito funcionamento da Solução Integrada de VoIP em Nuvem;

Quadro de pessoal qualificado para atender às demandas;

Resposta adequada às metas de tempo de atendimento; e

Acompanhamento da execução contratual.

A implementação do Nível Mínimo de Serviços visa, ainda, os seguintes benefícios:

Criar níveis de serviços padronizados;

Documentar os níveis de serviço;

Definir os critérios para a avaliação do serviço;

Fornecer as ferramentas para fiscalização visando a melhoria da execução do serviço; e

Padronizar os métodos para comunicar as expectativas de execução do serviço.

Normas Gerais de Execução dos Serviços

Os serviços serão executados, observadas as características locais, conforme disposto na especificação técnica dos serviços.

Ambiente atendido

PRODERJ.

SECRETARIAS E ÓRGÃOS PÚBLICOS ESTADUAIS.

Crítérios de aferição das Ordens de Serviço Contínuas

O aceite da Ordem de Serviço de Monitoramento dos Serviços de Telefonia se dará através dos seguintes itens:

Análise dos relatórios.

Exemplos de indicadores (problemas recorrentes, quantidade de incidentes, etc).

Para o aceite da Ordem de Serviço de Manutenção Preventiva devem ser atendidas as seguintes especificações:

Atendimento dos critérios definidos no plano de manutenção preventiva.

Atendimento das especificações do fabricante.

Não ocorrência de problemas decorrentes de negligência ou imperícia na manutenção preventiva.

Disponibilidade da Solução Integrada VoIP em Nuvem

Não será computado o tempo de indisponibilidade programada ou a indisponibilidade ocasionada por fatores que fogem da responsabilidade da CONTRATADA.

Por indisponibilidade entende-se o não funcionamento total da Solução VoIP em Nuvem, ou seja, impossibilidade de realizar ou receber quaisquer ligações.

Aplicação das penalidades

As penalidades serão aplicadas de acordo com o Edital sempre que não for respeitado o cumprimento dos prazos de atendimento estipulados no Termo de Referência, o que influirá diretamente na Nota Mensal de Avaliação – NMA.

Não haverá penalização pelo não cumprimento do nível de serviços em função de circunstâncias que não estão ao controle da CONTRATADA ou fatos gerados pelo CONTRATANTE ainda que por motivos de força maior.

Preposto

Preposto do CONTRATANTE:

A Administração designará seu preposto para gerenciar e acompanhar a execução dos serviços durante sua vigência.

A CONTRATADA deverá atender às solicitações do preposto da Administração, sem caracterização de subordinação direta, considerando que as tarefas e atividades serão definidas neste documento.

Preposto da CONTRATADA:

A CONTRATADA designará formalmente seu representante junto ao CONTRATANTE, de forma assegurar a qualidade dos serviços prestados, além do cumprimento das obrigações contratuais.

Nível mínimo de serviços - SLA - PLATAFORMA DE CONTACT CENTER

O Nível Mínimo de Serviços – NMS abrangerá os serviços de operação, manutenção preventiva e corretiva, incluindo em regime de plantão, de forma contínua para os ativos que compõem a infraestrutura de TIC para o correto funcionamento da Plataforma de Contact Center em Nuvem que esteja instalada no CONTRATANTE.

Quanto à necessidade de regime de plantão temos que frequentemente, as manutenções corretivas necessitam ser realizadas fora do horário de expediente de forma a evitar indisponibilidade do sistema telefônico.

Algumas dessas manutenções podem deixá-la indisponível por várias horas. Quando a Plataforma apresentar falha grave, o sistema sinaliza e solicita uma intervenção técnica. Se essa não ocorrer tempestivamente, o próprio equipamento deve executar rotinas internas de manutenção automática a fim de preservar a integridade da solução, que podem levar ao seu completo desligamento.

O plantão visa garantir a boa execução das tarefas de operação, manutenção, programação e configuração dos diversos softwares e equipamentos que compõem a infraestrutura de TIC da Plataforma de Contact Center em Nuvem.

As solicitações de serviço de suporte ou consultoria, 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, sem paralisar, uma função ou atividade vital do negócio, sem 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 presencialmente irá funcionar, preferencialmente, no horário comercial de 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.	$(\text{Chamados resolvidos dentro do prazo} \div \text{Total de chamados abertos para severidade baixa}) \times 100$	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 Baixa - 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 Baixa - 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 contínuo mensal com análise diária de registros de chamados críticos, verificados por relatório semestral aprovado pela contratante.
Assistência técnica e manutenção corretiva	Severidade Baixa - Chamados concluídos em até 04hs	Garantir resposta rápida e efetiva para problemas que paralisam atividades vitais ou	$(\text{Chamados resolvidos dentro do prazo} \div \text{Total de chamados abertos}) \times 100$	100% dos chamados de severidade crítica atendidos em até 04hs	Monitoramento contínuo mensal com análise semestral de registros de chamados críticos, verificados por relatório semestral aprovado pela contratante.

		funcionalidades essenciais da contratante.	para severidade crítica) × 100		
--	--	--	--------------------------------	--	--

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/multas 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).

A finalidade dos indicadores e penalidades relacionadas aos níveis de serviço é de regular a prestação dos serviços buscando correção dos desvios durante a execução. Os descontos/multas por não cumprimento do nível de serviço não serão aplicados para demandas não rotineiras, no caso, por exemplo, de instalação de novas versões de software. Também não serão aplicados 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.