

ANEXO IV - NÍVEIS DE SERVIÇOS DE SUPORTE E SUSTENTACÃO

1. INTRODUÇÃO

- 1.1.** Os níveis de serviço são critérios objetivos e mensuráveis com a finalidade de aferir e avaliar fatores relacionados aos serviços contratados, principalmente qualidade, desempenho e disponibilidade.
- 1.2.** As demandas relacionadas à operação do ERP, atendidas na garantia e suporte técnico, terão identificações únicas em toda ES GÁS e serão tratadas como incidentes vinculados aos níveis de serviço definidos neste documento.

2. SUPORTE TÉCNICO

- 2.1.** Os incidentes serão classificados de acordo com o seu tipo:

2.1.1. Problemas técnicos: problemas decorrentes de inadequação legal, erro de processamento, erros de programação e lógica e falhas na integração.

2.1.2. Dúvidas de uso: dúvidas decorrentes da utilização dos módulos, da atualização de versão ou da inclusão de novas funcionalidades.

- 2.2.** Os incidentes serão classificados também de acordo com seus níveis de severidade para a ES GÁS:

PROBLEMAS TÉCNICOS		
NÍVEL DE SEVERIDADE	PRAZO PARA SOLUÇÃO DO PROBLEMA	PRAZO PARA SOLUÇÃO DA CAUSA DO PROBLEMA
CRÍTICO	04 horas corridas	60 horas úteis
ALTO	04 horas úteis	60 horas úteis
MÉDIO	24 horas úteis	120 horas úteis
BAIXO	48 horas úteis	180 horas úteis
DESCRIÇÃO DOS NÍVEIS DE SEVERIDADE		
CRÍTICO	Incidente com paralisação do software, parte importante dele, ou comprometimento gravíssimo de dados, processos ou ambiente.	

ALTO	Incidente com paralisação de parte do software, ou comprometimento grave de dados, processos ou ambiente.
MÉDIO	Incidente sem paralisação do software, porém com comprometimento de dados, processos ou ambiente.
BAIXO	Incidente sem paralisação do software e pequeno ou nenhum comprometimento de dados, processos ou ambiente.

DÚVIDAS DE USO	
NÍVEL DE SEVERIDADE	PRAZO PARA SANAR A DÚVIDA
CRÍTICO	02 horas corridas
ALTO	04 horas úteis
MÉDIO	12 horas úteis
BAIXO	24 horas úteis
DESCRIÇÃO DOS NÍVEIS DE SEVERIDADE	
CRÍTICO	Dúvida que impeça a realização de determinada funcionalidade crítica para o CONTRATANTE naquele momento, com altíssimo risco de comprometimento de prazos.
ALTO	Dúvida que impeça a realização de determinada funcionalidade importante para o CONTRATANTE naquele momento, com alto risco de comprometimento de prazos.
MÉDIO	Dúvida que impeça a realização de determinada funcionalidade de forma mais eficiente, com baixo risco de comprometimento de prazos.
BAIXO	Demais dúvidas sobre a utilização do ERP, sem risco de comprometimento de prazos.

2.3. Os prazos acima descritos começarão a contar a partir do registro do chamado.

2.4. Será considerado hora útil o período das 8h às 18h, horário de Brasília, de segunda-feira à sexta-feira, exceto feriados e pontos facultativos.

2.5. Os chamados poderão ser registrados no sistema de atendimento via web ou por telefone em qualquer horário, mas se registrado fora do horário indicado no item 2.4 a contagem dos prazos iniciar-se-ão às 8h do primeiro

dia útil seguinte.

- 2.6.** Excepcionalmente para resolutividade de questões emergenciais de alto impacto, reserva-se ao CONTRATANTE o direito de abrir chamado e ter a questão solucionada dentro dos prazos acima previstos para alta criticidade em horários e dias diferentes dos descritos acima.
- 2.7.** Para os níveis de severidade CRÍTICO e ALTO, a CONTRATADA deverá retornar ao CONTRATANTE em, no máximo, 01 (uma) hora corrida e 01 (uma) hora útil, respectivamente, a partir da abertura do chamado, uma previsão para a solução do problema.
- 2.8.** Considera-se como solução provisória do problema a correção, mesmo que paliativa, do mau funcionamento registrado.
- 2.9.** Considera-se como solução da causa do problema a correção definitiva da situação que provocou o mau funcionamento registrado.
- 2.10.** Ao final do atendimento a CONTRATADA deverá apresentar ao CONTRATANTE todas as ações realizadas, devidamente documentadas.
- 2.11.** As ações realizadas pela CONTRATADA não podem comprometer outras funcionalidades do ERP, de qualquer outro software ou ambiente do CONTRATANTE.
- 2.12.** Um incidente poderá ter seu nível de severidade alterado pelo CONTRATANTE, para uma maior ou menor severidade, sendo todos os prazos referentes ao novo nível reiniciados.
- 2.13.** As atualizações tecnológicas serão registradas como incidentes, seguindo os prazos definidos na tabela do item 2.4, contados a partir da notificação pelo CONTRATANTE, podendo haver prorrogação desde que haja concordância pela equipe da ES GÁS e que tais atualizações não impliquem em perda de funcionalidades obrigatórias do ERP.

3. GERENCIAMENTO DOS INCIDENTES:

- 3.1.** O CONTRATANTE poderá prorrogar os prazos definidos nas tabelas do item 2.4 em relação a determinado incidente, desde que a prorrogação seja justificada pela CONTRATADA em razão da complexidade das atividades que deverão ser realizadas.
- 3.2.** A CONTRATADA deverá registrar as justificativas do possível atraso no sistema de acompanhamento de chamados e comunicar previamente ao CONTRATANTE para que a prorrogação seja avaliada, antes do término do prazo original.
- 3.3.** A justificativa de prorrogação deverá ser aprovada pelo CONTRATANTE, caso contrário não será considerada para fins de apuração dos níveis de serviço.
- 3.4.** A prorrogação de prazo é totalmente discricionária por parte do CONTRATANTE em relação a um específico chamado e não constituirá novação para chamados de natureza semelhante.
- 3.5.** Até o fechamento do chamado, a CONTRATADA deverá completar o sistema de acompanhamento com todas as informações envolvidas no chamado, ao menos a evolução da resolução do problema, as medidas paliativas e definitivas executadas e os documentos de referência utilizados, de modo a constituir base de conhecimento a outros profissionais da CONTRATADA e do CONTRATANTE e aferição dos indicadores de níveis de serviço.
- 3.6.** O fechamento do chamado será registrado pela CONTRATADA e confirmado pelo responsável da CONTRATANTE, ainda que a posteriori.
- 3.7.** O fechamento do chamado deverá ser aceito formalmente pelo usuário demandante no sistema de acompanhamento de chamados.
- 3.8.** O horário de fechamento será considerado aquele em que o problema apresentou-se resolvido na ótica dos usuários do sistema.
- 3.9.** No momento do aceite o demandante deverá indicar se está “satisfeito” ou “insatisfeito” com o atendimento em geral.

- 3.10.** No momento do aceite o demandante deverá indicar se “concorda” ou “não concorda” com as informações registradas no sistema de acompanhamento de chamados, devidamente justificado, em especial com a descrição da solução, as datas e os horários.
- 3.11.** Os textos utilizados no momento da avaliação da satisfação e da concordância do usuário com as informações registradas no sistema de acompanhamento de chamados serão apresentados pela CONTRATADA para aprovação pelo CONTRATANTE.
- 3.12.** Caberá à CONTRATADA garantir que os demandantes efetivem a confirmação do fechamento dos chamados.

4. SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO EVOLUTIVA E ADEQUAÇÃO LEGAL

6.1. Os Serviços deste item são classificados em Manutenção Evolutiva e Adequação Legal, sendo que em ambos os casos, a CONTRATADA deverá fornecer toda a documentação necessária ao entendimento técnico e operacional das novas implementações respeitando os prazos na tabela a seguir.

Serviços de Manutenção			
Tipo	Descrição	Prazo	Penalidade
1. Manutenção Evolutiva	Refere-se à implementação de novos recursos, tecnologias, relatórios e outras funcionalidades resultantes da evolução tecnológica do produto.	Definido na OS	Glosa de 0,33% do valor da OS por dia de atraso.
2. Adequação Legal	Refere-se às implementações de novas funcionalidades ao ERP resultantes de mudanças da legislação e que afetem os processos utilizados na ES GÁS.	Deverá estar implantada e testada em até 30 dias antes do prazo legal para início da nova obrigação conforme a legislação.	5% sobre o valor do contrato quanto à manutenção, para cada adequação não atendida.

6.2. Observações:

6.2.1. Durante o período da implantação, todas as manutenções de adequação legal, deverão ser executadas pela CONTRATADA e assistidas pela equipe da ES GÁS. Os repasses do conhecimento de todas as adequações legais e de manutenções evolutivas deverão ser feitos pela CONTRATADA para a ES GÁS.

6.2.2. Nenhum tipo de atualização, ajuste, adequação, customização ou outro tipo de implementação poderá ser executada sem o consentimento expresso da equipe da ES GÁS.

6.2.3. As atualizações deverão ser aplicadas sempre nos ambientes de produção, teste, homologação e desenvolvimento. A critério da ES GÁS

as atualizações poderão ser aplicadas em momentos distintos.

- 6.2.4.** Eventuais multas e outras penalidades decorrentes do não cumprimento das obrigações legais serão de responsabilidade da CONTRATADA caso esta seja responsabilizada pelo não atendimento de tais obrigações.

7. INFORMAÇÕES GERENCIAIS

- 7.1.** A CONTRATADA deverá elaborar e entregar ao CONTRATANTE junto com a faturamensal referente a todos os serviços contratados relatórios de níveis de serviço, analíticos e consolidados, que demonstrem volume, qualidade e tempestividade dos atendimentos de suporte técnico, e apresentem, no mínimo:

7.1.1. Identificação de cada incidente:

7.1.2. Classificação do incidente, no mínimo por módulo, tipo e severidade.

7.1.3. Data-hora-minuto de abertura, fechamento e demais intercorrências.

7.1.4. Eventuais prorrogações de prazo autorizadas.

7.1.5. Tempos decorridos entre os momentos indicados nas tabelas do item 2.4.

7.1.6. Percentuais relativos aos dados apresentados, consolidados e discriminados, no mínimo, por módulo, tipo e severidade, para visão gerencial.

7.1.7. Valores dos indicadores de níveis de serviço estabelecidos.

7.1.8. Cálculo da glosa pelo não atendimento dos indicadores de níveis de serviço estabelecidos, a ser confirmado pelo CONTRATANTE.

- 7.2.** O CONTRATANTE deverá ter acesso ao sistema de acompanhamento de chamados da CONTRATADA para extrair, de forma on-line, as informações analíticas e consolidadas indicadas no item 2.1.

7. PENALIDADES

- 7.1.**A CONTRATADA deverá considerar os procedimentos de fiscalização e de gestão da qualidade do serviço previsto neste projeto, bem como os registros, controles e informações que deverão ser prestados pela CONTRATADA.
- 7.2.**A avaliação da qualidade dos serviços poderá motivar a recusa dos artefatos, devidamente justificada e formalizada pelo CONTRATANTE.
- 7.3.**A CONTRATADA deverá realizar a verificação da qualidade antes da entrega dos produtos gerados, visando a artefatos livres de defeitos
- 7.4.**O CONTRATANTE também realizará a sua verificação da qualidade com vistas ao aceite dos produtos gerados pela CONTRATADA.
- 7.5.**Os critérios de qualidade, contendo os quesitos que deverão ser atendidos a fim de que o produto possa ser homologado pela CONTRATANTE têm como objetivo garantir que todos os artefatos estejam de acordo com as metodologias e padrões do CONTRATANTE.
- 7.6.**A recusa de artefatos poderá ocorrer por motivo de vícios de qualidade ou por não observância dos padrões e melhores práticas adotadas pelo CONTRATANTE.