

ANEXO III - NÍVEIS DE SERVIÇOS DE SUPORTE E SUSTENTAÇÃO

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 dos recursos contratados na infraestrutura do Datacenter, atendidas na garantia e suporte técnico serão tratadas como incidentes vinculados aos níveis de serviço definidos neste documento.
- 1.3.** O Suporte técnico trata-se da operacionalização dos recursos computacionais em nuvem contemplados em cada projeto, a ser realizado pela equipe técnica da CONTRATADA;
- 1.4.** A CONTRATADA deverá atender a CONTRATANTE nas seguintes atividades:
 - 1.4.1. Atendimento de ticket de incidente na modalidade 24x7;
 - 1.4.2. Suporte técnico ao sistema operacional, banco de dados, plataformas e middleware em ambiente de nuvem;
 - 1.4.3. Uso da ferramenta de tickets da CONTRATANTE;
 - 1.4.4. Tratamento de incidentes e problemas com análise de causa raiz;
 - 1.4.5. Gerência de mudanças

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

KPI	Nível Mínimo Serviço	SLA
Indicadores Gerais		
Ativação de serviço	15 dias para o volume inicial de máquinas ou prazo estabelecido em contrato*	
Indicadores do Gerenciamento de Incidentes e Requisições de Serviços		
Registro	15 min	95% das solicitações registradas dentro dos limiares do NMS
Atendimento para categoria Baixo	16 h	90% dos tickets do período atendidos dentro dos limiares do NMS
Atendimento para categoria Médio	4 h	90% dos tickets do período atendidos dentro dos limiares do NMS
Atendimento para categoria Alto	2 h	95% dos tickets do período atendidos dentro dos limiares do NMS
Atendimento para categoria Crítico	1 h	98% dos tickets do período atendidos dentro dos limiares do NMS
Indicadores do Gerenciamento de Problemas		
Registro	15 min	95% das solicitações registradas dentro dos limiares do NMS
Entrega do relatório de análise de problemas críticos	72 h a contar da solução da causa-raiz	80% dos relatórios entregues dentro dos limiares do NMS
Entrega do relatório de análise de problema	144 h a contar da solução da causa-raiz	20% dos relatórios entregues dentro dos limiares do NMS

DESCRIÇÃO DOS NÍVEIS DE SEVERIDADE - INCIDENTES	
CRÍTICO	Incidente com paralisação dos recursos, parte importante dele, ou comprometimento gravíssimo de dados, processos ou ambiente.
ALTO	Incidente com paralisação de parte dos recursos, ou comprometimento grave de dados, processos ou ambiente.

MÉDIO	Incidente sem paralisação dos recursos, porém com comprometimento de dados, processos ou ambiente.
BAIXO	Incidente sem paralisação dos recursos e pequeno ou nenhum comprometimento de dados, processos ou ambiente.

DESCRIÇÃO DOS NÍVEIS DE SEVERIDADE – PROBLEMAS TÉCNICOS	
CRÍTICO	Incidente com paralisação dos recursos, parte importante dele, ou comprometimento gravíssimo de dados, processos ou ambiente.
ALTO	Incidente com paralisação de parte dos recursos, ou comprometimento grave de dados, processos ou ambiente.
MÉDIO	Incidente sem paralisação dos recursos, porém com comprometimento de dados, processos ou ambiente.
BAIXO	Incidente sem paralisação dos recursos e pequeno ou nenhum comprometimento de dados, processos ou ambiente.

- 1.6.** Os prazos acima descritos começarão a contar a partir do registro do chamado.
- 1.7.** Será considerado hora útil o período das 8h às 18h, horário de Brasília, de segunda-feira à sexta-feira, exceto feriados e pontos facultativos.
- 1.8.** 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 1.7 a contagem dos prazos iniciar-se-ão às 8h do primeiro dia útil seguinte.
- 1.9.** 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.
- 1.10.** 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.

- 1.11.** Considera-se como solução provisória do problema a correção, mesmo que paliativa, do mau funcionamento registrado.
- 1.12.** Considera-se como solução da causa do problema a correção definitiva da situação que provocou o mau funcionamento registrado.
- 1.13.** Ao final do atendimento a CONTRATADA deverá apresentar ao CONTRATANTE todas as ações realizadas, devidamente documentadas.
- 1.14.** As ações realizadas pela CONTRATADA não podem comprometer outras funcionalidades do ERP, de qualquer outro software ou ambiente do CONTRATANTE.
- 1.15.** 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. GERENCIAMENTO DOS INCIDENTES:

- 2.1.** O CONTRATANTE poderá prorrogar os prazos definidos nas tabelas do item 1.5 em relação a determinado incidente, desde que a prorrogação seja justificada pela CONTRATADA em razão da complexidade das atividades que deverão ser realizadas.
- 2.2.** 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.
- 2.3.** A justificativa de prorrogação deverá ser aprovada pelo CONTRATANTE, caso contrário não será considerada para fins de apuração dos níveis de serviço.
- 2.4.** 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.
- 2.5.** 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.
- 2.6.** O fechamento do chamado será registrado pela CONTRATADA e confirmado pelo responsável da CONTRATANTE, ainda que a posteriori.
- 2.7.** O fechamento do chamado deverá ser aceito formalmente pelo usuário demandante no sistema de acompanhamento de chamados.
- 2.8.** O horário de fechamento será considerado aquele em que o problema apresentou-se resolvido na ótica dos usuários do sistema.
- 2.9.** No momento do aceite o demandante deverá indicar se está “satisfeito” ou

“insatisfeito” com o atendimento em geral.

- 2.10.** 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.
- 2.11.** 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.
- 2.12.** Caberá à CONTRATADA garantir que os demandantes efetivem a confirmação do fechamento dos chamados.

6. INFORMAÇÕES GERENCIAIS

6.1. A CONTRATADA deverá elaborar e entregar ao CONTRATANTE junto com a fatura mensal 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:

6.1.1. Identificação de cada incidente:

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

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

6.1.4. Eventuais prorrogações de prazo autorizadas.

6.1.5. Tempos decorridos entre os momentos indicados nas tabelas do item 1.5.

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

6.1.7. Valores dos indicadores de níveis de serviço estabelecidos.

6.2. O CONTRATANTE deverá ter acesso ao sistema de acompanhamento de chamados da CONTRATADA para extrair, de forma on-line, as informações analíticas e consolidadas das informações de registros dos atendimentos.

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 recursos demandados, visando a entrega livre de não conformidades.
- 7.4.** O CONTRATANTE também realizará a sua verificação da qualidade com vistas ao aceite dos recursos gerados pela CONTRATADA.
- 7.5.** Os critérios de qualidade, contendo os quesitos que deverão ser atendidos a fim de que o recurso possa ser homologado pela CONTRATANTE, têm como objetivo garantir que todos estejam de acordo com as metodologias e padrões do CONTRATANTE.
- 7.6.** A recusa poderá ocorrer por motivo de vícios de qualidade ou por não observância dos padrões e melhores práticas adotadas pelo CONTRATANTE.