

Secretaria de Estado de Planejamento e
Gestão de Minas Gerais

ANEXO III – Indicadores de Nível de Serviço

Versão: 1.8

Agosto/2021

Controle de Versão Disponível com GDM/Prodemge

Índice

1. Data Center	4
1.1. Hospedagem de Servidores	4
1.2. Hospedagem de Sistemas em Mainframe	6
1.3. Hospedagem de Sistemas em Ambiente Compartilhado de Baixa Plataforma	8
1.4. Hospedagem de Sistema em Ambiente Dedicado de Baixa Plataforma	10
1.5. Acesso a Processos de Negócio	12
1.6. Hospedagem em Infraestrutura Virtualizada	14
1.7. Certificado Digital SSL/TSL para Servidor Web da Autoridade Certificadora (AC) Internacional	16
2. Sistemas de Informação	18
2.1. Desenvolvimento de Sistemas de Informação	18
2.2. Manutenção de Sistemas de Informação	20
2.3. Desenvolvimento de Sítio, Portal ou Intranet	23
2.4. Suporte Técnico em Sistemas de Informação	25
2.5. Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas de Informação	27
2.5.1. Demandas Planejáveis por Sistema	27
2.5.2. Chamados de Erro por Sistema em Produção	29
2.6. Sustentação de Sistemas de Informação	31
2.6.1. Manutenções planejáveis por sistema	31
2.6.2. Chamados de erro por sistema em produção	33
3. Business Intelligence	35
3.1. Desenvolvimento de Solução de Business Intelligence	35
3.2. Manutenção de Solução de Business Intelligence	37
3.3. Acesso a Solução de Business Intelligence	39
3.4. Produção de Solução de Business Intelligence	41
3.5. Suporte Técnico em Business Intelligence	43
3.6. Capacitação em Soluções de Business Intelligence	45
4. Serviços de Infraestrutura	47
4.1. Planejamento de Soluções de TIC	47
4.2. Suporte Técnico a Ambientes de TIC	49
4.3. Gestão de Ambiente de TI	51
5. Serviços de Rede	53
5.1. Acesso VPN	53
5.2. Integração à Rede Governo	55
5.2.1. Integração à Rede Governo – Todos os Perfis	55
5.2.2. Integração à Rede Governo - Perfil IV	57
5.3. Gerenciamento de Nível de Serviços da Rede IP Multisserviços	58
5.4. Acesso Ambiente Mainframe	59
5.5. Conexão de Alta Disponibilidade à Internet	61
5.6. Rede Wi-Fi	63

6.	Soluções Corporativas	65
6.1.	Serviço de Agendamento – Agenda Minas.....	65
6.2.	Serviço de Comunicação Corporativa – Expresso MG.....	67
6.3.	Serviço de Solução Tecnológica para Gerenciamento de Conteúdo – PROECM.....	69
6.4.	Firewall de Aplicação Web - WAF	71

1. Data Center

1.1. Hospedagem de Servidores

Indicador	Disponibilidade mínima do ambiente operacional de data center, desconsideradas as manutenções técnicas programadas.
Acordo de Nível de Serviço	98,50%
Objetivo do Indicador	Garantir que o serviço contratado pelo cliente esteja disponível conforme condições acordadas.
Descrição do Indicador	Ambiente Operacional de Data Center
	Entende-se por ambiente operacional de data center, para efeito de apuração do Nível de Serviço: <ul style="list-style-type: none"> • O conjunto de recursos de hardware que englobam os equipamentos de rede instalados no data center da Prodemge (rede interna); • A estrutura de data center, composta pelos sistemas de energia, refrigeração e prevenção/detecção, e combate a incêndio.
	Disponibilidade:
	Entende-se por disponibilidade o valor obtido conforme a definição abaixo: <ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidade = tempo total contratado do serviço - tempo total de indisponibilidade em relação ao tempo total contratado. <p>Não serão considerados na apuração do tempo total de indisponibilidade:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tempos decorridos nas manutenções técnicas programadas devidamente agendadas; • Paradas ocasionadas por demanda excedente à volumetria contratada; • Paradas decorrentes de solicitações do cliente; • Indisponibilidade causada por falha na comunicação entre a rede do cliente e o data center Prodemge; • Suspensão da prestação dos serviços contratados por determinação de autoridades competentes; • Paradas em decorrência de casos fortuitos ou de força maior, nos termos da legislação em vigor; <p>O período de medição da disponibilidade do serviço se iniciará no dia 01 de cada mês. Caso o serviço tenha sido iniciado no decorrer do mês, os dias onde não houve a prestação serão desconsiderados para fins de cálculo.</p>

Manutenções Técnicas Programadas		
Descrição do Indicador	Entende-se por Manutenções Técnicas Programadas as paradas totais ou parciais ocorridas no serviço, a pedido do cliente; essas paradas podem ocorrer ainda quando houver necessidade da Prodemge realizar, em algum componente do serviço, manutenção previamente programada, acordada com o cliente.	
Periodicidade da Apuração	Mensal	
Mecanismo de Cálculo da Apuração	<ul style="list-style-type: none"> • Tempo Total Contratado para o serviço (TTC) = 24 (horas) x número total de dias contratados no mês; • Tempo de Indisponibilidade (TI) = Tempo Total de Indisponibilidade (TTI) medido pela solução de monitoramento instalado na Prodemge (em horas) - Tempo de Manutenções Programadas (TMP) comunicadas ao cliente e registradas no software de monitoramento instalado na Prodemge (em horas). <p style="text-align: center;">Indicador (%) = $\frac{TTC - (TTI - TMP)}{TTC} * 100$</p> <p>Essa apuração será iniciada a partir da data de publicação do contrato.</p>	
Evidências	A evidência a ser apresentada é o "Relatório de Evidência de SLA" emitido pela ferramenta de monitoramento.	
Publicação	<ul style="list-style-type: none"> • O relatório da apuração do nível de serviço será publicado no Espaço Cliente do site da Prodemge, no mês subsequente ao da apuração dos resultados. • Fica, desde já, aceito que a Prodemge somente terá obrigação de disponibilizar informações sobre o nível de serviço referente ao mês de prestação do serviço, limitado à vigência do contrato. 	
Faixas de ajuste	A partir de 90,00% e abaixo de 98,50%	Abaixo de 90,00%
Fatores de ajuste	1%	4%

1.2. Hospedagem de Sistemas em Mainframe

Indicador	Disponibilidade mínima do ambiente operacional do Mainframe, desconsideradas as manutenções técnicas programadas.
Acordo de Nível de Serviço	98,00%
Objetivo do Indicador	Garantir que o serviço contratado pelo cliente esteja disponível conforme condições acordadas.
Descrição do Indicador	Ambiente Operacional de Data Center
	Entende-se por ambiente operacional do Mainframe, para efeito de apuração do Nível de Serviço: <ul style="list-style-type: none"> • O conjunto de recursos de hardware e sistema operacional disponibilizados, considerando as redundâncias de infraestrutura, caso tenham sido planejadas; • O conjunto de recursos de hardware que englobam os equipamentos de rede instalados no data center da Prodemge (rede interna); • A estrutura de data center, composta pelos sistemas de energia, refrigeração e prevenção/deteção, e combate a incêndio.
	Disponibilidade:
	Entende-se por disponibilidade o valor obtido conforme definido abaixo: <ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidade = tempo total contratado do serviço - tempo total de indisponibilidade em relação ao tempo total contratado. <p>Não serão considerados na apuração do tempo total de indisponibilidade:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tempos decorridos nas manutenções técnicas programadas devidamente agendadas; • Paradas ocasionadas por problemas no sistema aplicativo geradas por falhas de programação ou sobrecarga do servidor causada por programação não otimizada; • Paradas ocasionadas por demanda excedente à volumetria contratada; • Indisponibilidade dos serviços externos ao ambiente operacional objeto desse contrato; • Paradas decorrentes de solicitações do cliente; • Indisponibilidade causada por falha na comunicação entre a rede do cliente e o data center Prodemge; • Suspensão da prestação dos serviços contratados por determinação de autoridades competentes; • Paradas em decorrência de casos fortuitos ou de força maior, nos termos da legislação em vigor; <p>O período de medição da disponibilidade do serviço se iniciará no dia 01 de cada mês. Caso o serviço tenha sido iniciado no decorrer do mês, os dias onde não houveram a prestação, serão desconsiderados, para fins de cálculo.</p>

		Manutenções Técnicas Programadas	
		Entende-se por manutenções técnicas programadas as paradas totais ou parciais ocorridas no serviço a pedido do cliente ou por necessidade de manutenção em algum componente do serviço previamente programada pela Prodemge e acordada com o cliente.	
Periodicidade da Apuração	Mensal		
Mecanismo de Cálculo da Apuração	<ul style="list-style-type: none"> • Tempo Total Contratado para o serviço (TTC) = 24 (horas) x número total de dias contratados no mês; • Tempo de Indisponibilidade (TI) = Tempo Total de Indisponibilidade (TTI) medido pela solução de monitoramento instalado na Prodemge (em horas) - Tempo de Manutenções Programadas (TMP) comunicadas ao cliente e registradas no software de monitoramento instalado na Prodemge (em horas). <p style="text-align: center;">Indicador (%) = $\frac{TTC - (TTI - TMP)}{TTC} * 100$</p> <p>Essa apuração será iniciada a partir da data de publicação do contrato.</p>		
Evidências	A evidência a ser apresentada é o "Relatório de Evidência de SLA" emitido pela ferramenta de monitoramento.		
Publicação	<ul style="list-style-type: none"> • O relatório da apuração do nível de serviço será publicado no Espaço Cliente do site da Prodemge, no mês subsequente ao da apuração dos resultados. • Fica, desde já, aceito que a Prodemge somente terá obrigação de disponibilizar informações sobre o nível de serviço referente ao mês de prestação do serviço, limitado à vigência do contrato. 		
Faixas de ajuste	A partir de 90,00% e abaixo de 98,00%		Abaixo de 90,00%
Fatores de ajuste	1%		4%

1.3. Hospedagem de Sistemas em Ambiente Compartilhado de Baixa Plataforma

Indicador	Disponibilidade mínima do ambiente operacional de data center, desconsideradas as manutenções técnicas programadas.
Acordo de Nível de Serviço	97,50%
Objetivo do Indicador	Garantir que o serviço contratado pelo cliente esteja disponível conforme condições acordadas.
Descrição do Indicador	Ambiente Operacional de Data Center
	Entende-se por ambiente operacional de data center, para efeito de apuração do Nível de Serviço: <ul style="list-style-type: none"> • O conjunto de recursos de hardware e sistema operacional disponibilizados, considerando as redundâncias de infraestrutura, caso tenham sido planejadas; • O conjunto de recursos de hardware que englobam os equipamentos de rede instalados no data center da Prodemge (rede interna); • A estrutura de data center, composta pelos sistemas de energia, refrigeração e prevenção/detecção, e combate a incêndio.
	Disponibilidade:
	Entende-se por disponibilidade o valor obtido conforme definido abaixo: <ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidade = tempo total contratado do serviço - tempo total de indisponibilidade em relação ao tempo total contratado. <p>Não serão considerados na apuração do tempo total de indisponibilidade:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tempos decorridos nas manutenções técnicas programadas devidamente agendadas; • Paradas ocasionadas por problemas no sistema aplicativo geradas por falhas de programação ou sobrecarga do servidor causada por programação não otimizada; • Paradas ocasionadas por demanda excedente à volumetria contratada; • Indisponibilidade dos serviços externos ao ambiente operacional objeto desse contrato; • Paradas decorrentes de solicitações do cliente; • Indisponibilidade causada por falha na comunicação entre a rede do cliente e o data center Prodemge; • Suspensão da prestação dos serviços contratados por determinação de autoridades competentes; • Paradas em decorrência de casos fortuitos ou de força maior, nos termos da legislação em vigor; <p>O período de medição da disponibilidade do serviço se iniciará no dia 01 de cada mês. Caso o serviço tenha sido iniciado no decorrer do mês, os dias onde não houveram a prestação, serão desconsiderados, para fins de cálculo.</p>

Manutenções Técnicas Programadas		
Descrição do Indicador	Entende-se por manutenções técnicas programadas as paradas totais ou parciais ocorridas no serviço a pedido do cliente ou por necessidade de manutenção em algum componente do serviço previamente programada pela Prodemge e acordada com o cliente.	
Periodicidade da Apuração	Mensal	
Mecanismo de Cálculo da Apuração	<ul style="list-style-type: none"> • Tempo Total Contratado para o serviço (TTC) = 24 (horas) x número total de dias contratados no mês; • Tempo de Indisponibilidade (TI) = Tempo Total de Indisponibilidade (TTI) medido pela solução de monitoramento instalado na Prodemge (em horas) - Tempo de Manutenções Programadas (TMP) comunicadas ao cliente e registradas no software de monitoramento instalado na Prodemge (em horas). <p style="text-align: center;">Indicador (%) = $\frac{TTC - (TTI-TMP)}{TTC} * 100$</p> <p>Essa apuração será iniciada a partir da data de publicação do contrato.</p>	
Evidências	A evidência a ser apresentada é o "Relatório de Evidência de SLA" emitido pela ferramenta de monitoramento.	
Publicação	<ul style="list-style-type: none"> • O relatório da apuração do nível de serviço será publicado no Espaço Cliente do site da Prodemge, no mês subsequente ao da apuração dos resultados. • Fica, desde já, aceito que a Prodemge somente terá obrigação de disponibilizar informações sobre o nível de serviço referente ao mês de prestação do serviço, limitado à vigência do contrato. 	
Faixas de ajuste	A partir de 90,00% e abaixo de 97,50%	Abaixo de 90,00%
Fatores de ajuste	1%	4%

1.4. Hospedagem de Sistema em Ambiente Dedicado de Baixa Plataforma

Indicador	Disponibilidade mínima do ambiente operacional de data center, desconsideradas as manutenções técnicas programadas.
Acordo de Nível de Serviço	Conforme solução implementada
Objetivo do Indicador	Garantir que o serviço contratado pelo cliente esteja disponível conforme condições acordadas.
Descrição do Indicador	Ambiente Operacional de Data Center
	Entende-se por ambiente operacional de data center, para efeito de apuração do Nível de Serviço: <ul style="list-style-type: none"> • O conjunto de recursos de hardware e sistema operacional disponibilizados, considerando as redundâncias de infraestrutura, caso tenham sido planejadas; • O conjunto de recursos de hardware que englobam os equipamentos de rede instalados no data center da Prodemge (rede interna); • A estrutura de data center, composta pelos sistemas de energia, refrigeração e prevenção/detecção, e combate a incêndio.
	Disponibilidade:
	Entende-se por disponibilidade o valor obtido conforme definido abaixo: <ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidade = tempo total contratado do serviço - tempo total de indisponibilidade em relação ao tempo total contratado. <p>Não serão considerados na apuração do tempo total de indisponibilidade:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tempos decorridos nas manutenções técnicas programadas devidamente agendadas; • Paradas ocasionadas por problemas no sistema aplicativo geradas por falhas de programação ou sobrecarga do servidor causada por programação não otimizada; • Paradas ocasionadas por demanda excedente à volumetria contratada; • Indisponibilidade dos serviços externos ao ambiente operacional objeto desse contrato; • Paradas decorrentes de solicitações do cliente; • Indisponibilidade causada por falha na comunicação entre a rede do cliente e o data center Prodemge; • Suspensão da prestação dos serviços contratados por determinação de autoridades competentes; • Paradas em decorrência de casos fortuitos ou de força maior, nos termos da legislação em vigor; <p>O período de medição da disponibilidade do serviço se iniciará no dia 01 de cada mês. Caso o serviço tenha sido iniciado no decorrer do mês, os dias onde não houveram a prestação, serão desconsiderados, para fins de cálculo.</p>

Manutenções Técnicas Programadas			
Descrição do Indicador	Entende-se por manutenções técnicas programadas as paradas totais ou parciais ocorridas no serviço a pedido do cliente ou por necessidade de manutenção em algum componente do serviço previamente programada pela Prodemge e acordada com o cliente.		
Periodicidade da Apuração	Mensal		
Mecanismo de Cálculo da Apuração	<ul style="list-style-type: none"> • Tempo Total Contratado para o serviço (TTC) = 24 (horas) x número total de dias contratados no mês; • Tempo de Indisponibilidade (TI) = Tempo Total de Indisponibilidade (TTI) medido pela solução de monitoramento instalado na Prodemge (em horas) - Tempo de Manutenções Programadas (TMP) comunicadas ao cliente e registradas no software de monitoramento instalado na Prodemge (em horas). <p style="text-align: center;">Indicador (%) = $\frac{TTC - (TTI-TMP)}{TTC} * 100$</p> <p>Essa apuração será iniciada a partir da data de publicação do contrato.</p>		
Evidências	A evidência a ser apresentada é o "Relatório de Evidência de SLA" emitido pela ferramenta de monitoramento.		
Publicação	<ul style="list-style-type: none"> • O relatório da apuração do nível de serviço será publicado no Espaço Cliente do site da Prodemge, no mês subsequente ao da apuração dos resultados. • Fica, desde já, aceito que a Prodemge somente terá obrigação de disponibilizar informações sobre o nível de serviço referente ao mês de prestação do serviço, limitado à vigência do contrato. 		
Faixas de ajuste	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;">A partir do índice inferior ao da solução implementada e abaixo do índice definido conforme solução implementada</td> <td style="width: 50%; text-align: center;">Abaixo do índice inferior ao da solução implementada</td> </tr> </table>	A partir do índice inferior ao da solução implementada e abaixo do índice definido conforme solução implementada	Abaixo do índice inferior ao da solução implementada
A partir do índice inferior ao da solução implementada e abaixo do índice definido conforme solução implementada	Abaixo do índice inferior ao da solução implementada		
Fatores de ajuste	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;">1%</td> <td style="width: 50%; text-align: center;">4%</td> </tr> </table>	1%	4%
1%	4%		

1.5. Acesso a Processos de Negócio

Indicador	Disponibilidade mínima do ambiente operacional de data center, desconsideradas as manutenções técnicas programadas.
Acordo de Nível de Serviço	97,00%
Objetivo do Indicador	Garantir que o serviço contratado pelo cliente esteja disponível conforme condições acordadas.
Descrição do Indicador	Ambiente Operacional de Data Center
	Entende-se por ambiente operacional de data center, para efeito de apuração do Nível de Serviço: <ul style="list-style-type: none"> • O conjunto de recursos de hardware e sistema operacional disponibilizados, considerando as redundâncias de infraestrutura, caso tenham sido planejadas; • O conjunto de recursos de hardware que englobam os equipamentos de rede instalados no data center da Prodemge (rede interna); • A estrutura de data center, composta pelos sistemas de energia, refrigeração e prevenção/detecção, e combate a incêndio.
	Disponibilidade:
	Entende-se por disponibilidade o valor obtido conforme definido abaixo: <ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidade = tempo total contratado do serviço - tempo total de indisponibilidade em relação ao tempo total contratado. <p>Não serão considerados na apuração do tempo total de indisponibilidade:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tempos decorridos nas manutenções técnicas programadas devidamente agendadas; • Paradas ocasionadas por problemas no sistema aplicativo geradas por falhas de programação ou sobrecarga do servidor causada por programação não otimizada; • Paradas ocasionadas por demanda excedente à volumetria contratada; • Indisponibilidade dos serviços externos ao ambiente operacional objeto desse contrato; • Paradas decorrentes de solicitações do cliente; • Indisponibilidade causada por falha na comunicação entre a rede do cliente e o data center Prodemge; • Suspensão da prestação dos serviços contratados por determinação de autoridades competentes; • Paradas em decorrência de casos fortuitos ou de força maior, nos termos da legislação em vigor; <p>O período de medição da disponibilidade do serviço se iniciará no dia 01 de cada mês. Caso o serviço tenha sido iniciado no decorrer do mês, os dias onde não houveram a prestação, serão desconsiderados, para fins de cálculo.</p>

Manutenções Técnicas Programadas		
Descrição do Indicador	Entende-se por manutenções técnicas programadas as paradas totais ou parciais ocorridas no serviço a pedido do cliente ou por necessidade de manutenção em algum componente do serviço previamente programada pela Prodemge e acordada com o cliente.	
Periodicidade da Apuração	Mensal	
Mecanismo de Cálculo da Apuração	<ul style="list-style-type: none"> • Tempo Total Contratado para o serviço (TTC) = 24 (horas) x número total de dias contratados no mês; • Tempo de Indisponibilidade (TI) = Tempo Total de Indisponibilidade (TTI) medido pela solução de monitoramento instalado na Prodemge (em horas) - Tempo de Manutenções Programadas (TMP) comunicadas ao cliente e registradas no software de monitoramento instalado na Prodemge (em horas). <p style="text-align: center;">Indicador (%) = $\frac{TTC - (TTI-TMP)}{TTC} * 100$</p> <p>Essa apuração será iniciada a partir da data de publicação do contrato.</p>	
Evidências	A evidência a ser apresentada é o "Relatório de Evidência de SLA" emitido pela ferramenta de monitoramento.	
Publicação	<ul style="list-style-type: none"> • O relatório da apuração do nível de serviço será publicado no Espaço Cliente do site da Prodemge, no mês subsequente ao da apuração dos resultados. • Fica, desde já, aceito que a Prodemge somente terá obrigação de disponibilizar informações sobre o nível de serviço referente ao mês de prestação do serviço, limitado à vigência do contrato. 	
Faixas de ajuste	A partir de 90,00% e abaixo de 97,00%	Abaixo de 90,00%
Fatores de ajuste	1%	4%

1.6. Hospedagem em Infraestrutura Virtualizada

Indicador	Disponibilidade mínima do ambiente operacional de data center, desconsideradas as manutenções técnicas programadas.
Acordo de Nível de Serviço	98,50%
Objetivo do Indicador	Garantir que o serviço contratado pelo cliente esteja disponível conforme condições acordadas.
Descrição do Indicador Descrição do Indicador	Ambiente Operacional de Data Center
	Entende-se por ambiente operacional de data center, para efeito de apuração do Nível de Serviço: <ul style="list-style-type: none"> • O conjunto de recursos de hardware que englobam os equipamentos de rede instalados no data center da Prodemge (rede interna); • A estrutura de data center, composta pelos sistemas de energia, refrigeração e prevenção/detecção, e combate a incêndio.
	Disponibilidade:
	Entende-se por disponibilidade o valor obtido conforme a definição abaixo: <ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidade = Tempo Total Contratado para o serviço - Tempo Total de Indisponibilidade em relação ao Tempo Total Contratado. <p>Não serão considerados na apuração do tempo total de indisponibilidade:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tempos decorridos nas manutenções técnicas programadas devidamente agendadas; • Paradas ocasionadas por demanda excedente à volumetria contratada; • Paradas decorrentes de solicitações do cliente; • Indisponibilidade causada por falha na comunicação entre a rede do cliente e o data center Prodemge; • Suspensão da prestação dos serviços contratados por determinação de autoridades competentes; • Paradas em decorrência de casos fortuitos ou de força maior, nos termos da legislação em vigor; <p>O período de medição da disponibilidade do serviço se iniciará no dia 01 de cada mês. Caso o serviço tenha sido iniciado no decorrer do mês, os dias onde não houve a prestação serão desconsiderados para fins de cálculo.</p>
	Manutenções Técnicas Programadas
Entende-se por manutenções técnicas programadas as paradas totais ou parciais ocorridas no serviço, a pedido do cliente; essas paradas podem ocorrer ainda quando houver necessidade da Prodemge realizar, em algum componente do serviço, manutenção previamente programada, acordada com o cliente.	
Periodicidade da Apuração	Mensal

Mecanismo de Cálculo da Apuração	<ul style="list-style-type: none">• Tempo Total Contratado para o serviço (TTC) = 24 (horas) x número total de dias contratados no mês;• Tempo de Indisponibilidade (TI) = Tempo Total de Indisponibilidade (TTI) medido pela solução de monitoramento instalado na Prodemge (em horas) - Tempo de Manutenções Programadas (TMP) comunicadas ao cliente e registradas no software de monitoramento instalado na Prodemge (em horas). <p style="text-align: center;">Indicador (%) = $\frac{TTC - (TTI-TMP)}{TTC} * 100$</p> <p>A apuração será iniciada a partir da data de publicação do contrato.</p>	
Evidências	A evidência a ser apresentada é o "Relatório de Evidência de SLA", emitido pela ferramenta de monitoramento.	
Publicação	<ul style="list-style-type: none">• O relatório da apuração do nível de serviço será publicado no Espaço Cliente do site da Prodemge, no mês subsequente ao da apuração dos resultados.• Fica, desde já, aceito que a Prodemge somente terá obrigação de disponibilizar informações sobre o nível de serviço referente ao mês de prestação do serviço, limitado à vigência do contrato.	
Faixas de ajuste	A partir de 90,00% e abaixo de 98,50%	Abaixo de 90,00%
Fatores de ajuste	1%	4%

1.7. Certificado Digital SSL/TLS para Servidor Web de Autoridade Certificadora (AC) Internacional

Indicador	Certificado emitido no prazo definido
Acordo de Nível de Serviço	98,00%
Objetivo do Indicador	Garantir o fornecimento de certificado digital, pela Prodemge, no prazo acordado com o cliente.
Premissas	<p>Para o cumprimento do Nível de Serviço acordado, será necessária a disponibilização dos seguintes itens:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Abertura da demanda no Service Desk ou no e-mail atendimento@prodemge.gov.br. • Formulário de qualificação para execução da demanda preenchido com as informações válidas. • Apresentação de documentos complementares, dependendo do caso, e de comprovação de identidade e/ou de representação legal. • Autorização do gestor do contrato para a emissão do certificado. <p>O prazo de emissão do certificado será contado a partir da autorização do gestor e da apresentação de todas as informações e documentos necessários para a validação das informações para a emissão do certificado (DV, OV e EV), incluindo a chave CSR.</p>
Descrição do Indicador	Percentual dos certificados solicitados emitidos no prazo de até 10 (dez) dias úteis durante o período de apuração.
Periodicidade da Apuração	Mensal
Mecanismo de Cálculo da Apuração	<p>Total de certificados solicitados (TCS) = número total de certificados solicitados no mês, registrados via sistema da Prodemge.</p> <p>Total de certificados não emitidos no prazo (TCNE)=quantidade fornecida em relatório mensal extraído do sistema da Prodemge.</p> <p style="text-align: center;">Indicador (%) = $\frac{TCS - TCNE}{TCS} * 100$</p> <p>Essa apuração será iniciada a partir da data de publicação do contrato.</p>
Evidências	<p>A Gerência de Controle de Nível de Serviço encaminhará o Relatório de Evidências do serviço prestado contendo as seguintes informações:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Período da prestação de serviço • Número do pedido • Descrição do produto • Nome do cliente • CPF • Razão Social • CNPJ

	<ul style="list-style-type: none">• Nome do responsável pelo pagamento• Descrição do status de pedido• Atendimento na ferramenta de tratamento de demanda• Número do contrato• Data de emissão do certificado• Valor do pedido• CNPJ do responsável pelo pagamento• Nome do órgão responsável pelo pagamento• Justificativa de não emissão (quando for o caso)	
Publicação	<ul style="list-style-type: none">• O relatório da apuração do nível de serviço será publicado no Espaço Cliente do site da Prodemge, no mês subsequente ao da apuração dos resultados.• Fica, desde já, aceito que a Prodemge somente terá obrigação de disponibilizar informações sobre o nível de serviço referente ao mês de prestação do serviço, limitado à vigência do contrato.	
Faixas de ajuste	A partir de 90,00% e abaixo de 98,00%	Abaixo de 90,00%
Fatores de ajuste	1%	4%

2. Sistemas de Informação

2.1. Desenvolvimento de Sistemas de Informação

Indicador	Entrega do(s) produto(s) gerado(s) durante a prestação do serviço de desenvolvimento de sistemas contratado nos prazos acordados.
Acordo de Nível de Serviço	80,00%
Objetivo do Indicador	Garantir a(s) entrega(s) prevista(s) no contrato do(s) produto(s) gerado(s) em cada etapa da prestação do serviço de desenvolvimento de sistemas contratado, bem como o cumprimento dos prazos acordados.
Premissas	<ul style="list-style-type: none"> • O cliente deverá se responsabilizar por eventuais alterações de escopo e prazo que impactarão na adequação dos SLAs correspondentes. • O cliente deverá indicar um representante com autonomia para analisar e tomar decisões relacionadas à demanda ou ao projeto. • O cliente deverá cumprir as atividades de sua responsabilidade no prazo acordado. Exemplos: reuniões de levantamento e esclarecimento de requisitos, disponibilização de fontes de dados, e homologação de sistemas. • O cliente deverá validar o cronograma de trabalho gerado pela Prodemge para a execução dos serviços. <p>Observação: as datas de entrega acordada serão revistas se houver qualquer alteração nas condições previstas no cronograma inicial.</p>
Descrição do Indicador	<ul style="list-style-type: none"> • Ao final de cada etapa da prestação do serviço de desenvolvimento de sistemas, os produtos gerados serão entregues ao cliente, que será formalmente notificado dessa entrega e deverá assinar o Termo de Aceite do Produto. • A não realização das reuniões de levantamento de requisitos e homologação nas datas previstas pode gerar atrasos nos prazos definidos para elaboração e entrega dos produtos. • Caso isso ocorra, as partes poderão fechar um acordo alterando o prazo inicial, sem prejuízo do cumprimento do SLA. Deverá ser elaborado um novo cronograma contendo os prazos pactuados, o qual passará a ser considerado vigente para fins de apuração do SLA. • Poderá ocorrer também alteração do escopo inicial do serviço por solicitação ou acordo com o cliente, com possibilidade de impacto na quantidade, data, prazo de entregas (redução ou aumento) e no custo destas. • Nesse caso, as partes poderão fechar um acordo alterando o número de entregas previsto inicialmente, sem prejuízo do cumprimento do SLA, por meio de uma solicitação de mudança. Deverá ser elaborado novo cronograma contendo as novas condições de entregas, prazos e custos pactuados, o qual passará a ser considerado vigente para fins de apuração do SLA.

<p>Periodicidade da Apuração</p>	<p>A apuração do SLA será realizada na conclusão do serviço, no momento da assinatura do Termo de Encerramento do Projeto e após a assinatura do(s) Termo(s) de Aceite do Produto pelo cliente, que ocorrem ao final de cada etapa da prestação do serviço. Essas etapas estão estabelecidas como marcos no cronograma inicial ou no cronograma vigente, caso o inicial tenha sofrido alteração após acordo formal entre as partes.</p>	
<p>Mecanismo de Cálculo da Apuração</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Verificar o número total de entregas previstas – EP (marcos no cronograma inicial ou vigente); as entregas realizadas - ER e formalizadas por meio do(s) Termo(s) de Aceite do Produto devidamente assinado(s); e os prazos – P estabelecidos na última linha de base do projeto. • EP: número de entregas no cronograma inicial ou no cronograma vigente, caso o inicial tenha sofrido alteração após acordo formal entre as partes em função de alteração de escopo do projeto. • ER: número de entregas realizadas no prazo constante do respectivo Termo de Aceite do Produto, desde que as datas de assinatura desse documento e a estabelecida no cronograma inicial ou vigente, se for o caso, sejam as mesmas. • P: data (dia/mês/ano) especificada no cronograma inicial ou no cronograma vigente, caso o inicial tenha sofrido alteração após acordo formal entre as partes. <p>Fórmula de cálculo: Percentual de entregas no prazo acordado (PE) = Número de entregas realizadas (ERs) no prazo / número total de entregas previstas (EPs) x 100%.</p>	
<p>Evidências</p>	<p>As evidências a serem apresentadas são:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cronograma inicial; • Solicitação de mudança em projeto, se for o caso; • Cronograma vigente, se for o caso; • Contrato de Prestação de Serviços de Informática; • Termo de Aceite do Produto assinado pelo cliente, contendo a data de recebimento; • Notificação ao cliente. <p>A não disponibilidade do cliente para assinar o recebimento da entrega não caracterizará descumprimento de prazo por parte da Prodemge.</p>	
<p>Publicação</p>	<ul style="list-style-type: none"> • O relatório da apuração do nível de serviço será publicado no Espaço Cliente do site da Prodemge, no mês subsequente ao da apuração dos resultados. • Fica, desde já, aceito que a Prodemge somente terá obrigação de disponibilizar informações sobre o nível de serviço referente ao mês de prestação do serviço, limitado à vigência do contrato. 	
<p>Faixas de ajuste</p>	<p>A partir de 70,00% e abaixo de 80,00%</p>	<p>Abaixo de 70,00%</p>
<p>Fatores de ajuste</p>	<p>1%</p>	<p>4%</p>

2.2. Manutenção de Sistemas de Informação

Indicador	Entrega do(s) produto(s) gerado(s) durante a prestação do serviço de manutenção de sistemas contratado nos prazos acordados.
Acordo de Nível de Serviço	80,00%
Objetivo do Indicador	Garantir a(s) entrega(s) prevista(s) no contrato do(s) produto(s) gerado(s) em cada etapa da prestação do serviço de manutenção de sistemas contratado, bem como o cumprimento dos prazos acordados.
Premissas	<ul style="list-style-type: none"> • O cliente deverá se responsabilizar por eventuais alterações de escopo e prazo que impactarão na adequação dos SLAs correspondentes. • O cliente deverá indicar um representante com autonomia para analisar e tomar decisões relacionadas à demanda ou ao projeto. • O cliente deverá cumprir as atividades de sua responsabilidade no prazo acordado. Exemplo: reuniões de levantamento e esclarecimento de requisitos, disponibilização de fontes de dados, e homologação de sistemas. • O cliente deverá validar o cronograma de trabalho, gerado pela Prodemge, para a execução dos serviços. Observação: As datas de entrega(s) acordada(s) serão revistas se houver qualquer alteração nas condições <i>previstas no cronograma inicial</i>. • O serviço de manutenção de sistemas (evolutiva ou corretiva) poderá ser tratado como projeto ou como serviço, estabelecido de acordo com as regras da Companhia. Só deverá ser apurado SLA nas manutenções tratadas como projeto. • As manutenções tratadas como serviço não serão consideradas para apuração de SLA. • As manutenções do tipo emergenciais não serão consideradas para apuração de SLA. • As manutenções corretivas, mesmo sendo programadas, não serão consideradas para apuração de SLA.
Descrição do Indicador	<ul style="list-style-type: none"> • Ao final de cada etapa da prestação do serviço de manutenção de sistemas, os produtos gerados serão entregues ao cliente, que será formalmente notificado dessa entrega e deverá assinar o Termo de Aceite do Produto. • A não realização das reuniões de levantamento de requisitos e homologação nas datas previstas pode gerar atrasos nos prazos definidos para elaboração e entrega dos produtos. • Caso isso ocorra, as partes poderão fechar um acordo alterando o prazo inicial, sem prejuízo do cumprimento do SLA. Deverá ser elaborado um novo cronograma contendo os prazos pactuados, o qual passará a ser considerado vigente para fins de apuração do SLA. • Poderá ocorrer também alteração do escopo inicial do serviço por solicitação ou acordo com o cliente, com possibilidade de impacto na quantidade, data, prazo de entregas (redução ou aumento) e no custo destas.

	<ul style="list-style-type: none"> Nesse caso, as partes poderão fechar um acordo alterando o número de entregas previsto inicialmente sem prejuízo do cumprimento do SLA, por meio de uma solicitação de mudança. Deverá ser elaborado novo cronograma contendo as novas condições de entregas, prazos e custos pactuados, o qual passará a ser considerado vigente para fins de apuração do SLA.
Periodicidade da Apuração	A apuração do SLA será realizada na conclusão do serviço de Manutenção, após a assinatura do Termo de Encerramento do Projeto.
Mecanismo de Cálculo da Apuração	<ul style="list-style-type: none"> Verificar o número total de entregas previstas – EP (marcos no cronograma inicial ou vigente); as entregas realizadas - ER e formalizadas por meio do(s) Termo(s) de Aceite do Produto devidamente assinado(s); e os prazos – P estabelecidos na última linha de base do projeto ou prazo acordado quando não se tratar de projeto. EP: número de entregas no cronograma inicial ou no cronograma vigente, caso o inicial tenha sofrido alteração após acordo formal entre as partes em função de alteração de escopo do projeto. ER: número de entregas realizadas* no prazo constantes do respectivo Termo de Aceite do Produto, desde que as datas de assinatura desse documento e a estabelecida no cronograma inicial ou vigente, se for o caso, sejam as mesmas. P: data (dia/mês/ano) especificada no cronograma inicial ou no cronograma vigente, caso o inicial tenha sofrido alteração após acordo formal entre as partes. <p>Fórmula de cálculo:</p> <p>Percentual de entregas no prazo acordado (PE) = Número de entregas realizadas (ERs) no prazo / número total de entregas previstas (EPs) x 100%.</p>
Evidências	<p>As evidências a serem apresentadas são:</p> <ul style="list-style-type: none"> Cronograma inicial. Solicitação de mudança em projeto, se for o caso. Cronograma vigente, se for o caso. Contrato de Prestação de Serviços de Informática. Termo de Aceite do Produto assinado pelo cliente, contendo a data de recebimento. Notificação ao cliente. <p>A não disponibilidade do cliente para assinar o recebimento da entrega não caracterizará descumprimento de prazo por parte da Prodemge.</p>
Publicação	<ul style="list-style-type: none"> O relatório da apuração do nível de serviço será publicado no Espaço Cliente do site da Prodemge, no mês subsequente ao da apuração dos resultados.

	<ul style="list-style-type: none">Fica, desde já, aceito que a Prodemge somente terá obrigação de disponibilizar informações sobre o nível de serviço referente ao mês de prestação do serviço, limitado à vigência do contrato.	
Faixas de ajuste	A partir de 70,00% e abaixo de 80,00%	Abaixo de 70,00%
Fatores de ajuste	1%	4%

2.3. Desenvolvimento de Sítio, Portal ou Intranet

Indicador	Entrega do(s) produto(s) gerado(s) em cada etapa da prestação do serviço de desenvolvimento de sítio, portal ou intranet contratado nos prazos acordados.
Acordo de Nível de Serviço	80,00%
Objetivo do Indicador	Garantir a(s) entrega(s) prevista(s) no contrato do(s) produto(s) gerado(s) em cada etapa da prestação do serviço de desenvolvimento de sítio, portal ou intranet contratado, bem como o cumprimento dos prazos acordados.
Premissas	<ul style="list-style-type: none">• O cliente deverá se responsabilizar por eventuais alterações de escopo e prazo que impactarão na adequação dos SLAs correspondentes.• O cliente deverá indicar um representante com autonomia para analisar e tomar decisões relacionadas à demanda ou ao projeto.• O cliente deverá cumprir as atividades de sua responsabilidade no prazo acordado. Exemplo: reuniões de levantamento e esclarecimento de requisitos, disponibilização de fontes de dados, e homologação de sistemas.• O cliente deverá validar o cronograma de trabalho gerado pela Prodemge para a execução dos serviços. <p>Observação: as datas de entrega(s) acordada(s) serão revistas se houver qualquer alteração nas condições previstas no cronograma inicial.</p>
Descrição do Indicador	<ul style="list-style-type: none">• Ao final de cada etapa da prestação do serviço de desenvolvimento de sítio, portal ou intranet, os produtos gerados serão entregues ao cliente, que será formalmente notificado dessa entrega e deverá assinar o Termo de Aceite do Produto.• A não realização das reuniões de levantamento de requisitos e homologação nas datas previstas pode gerar atrasos nos prazos definidos para elaboração e entrega dos produtos.• Caso isso ocorra, as partes poderão fechar um acordo alterando o prazo inicial, sem prejuízo do cumprimento do SLA. Deverá ser elaborado um novo cronograma contendo os prazos pactuados, o qual passará a ser considerado vigente para fins de apuração do SLA.• Poderá ocorrer também alteração do escopo inicial do serviço por solicitação ou acordo com o cliente com possibilidade de impacto na quantidade, data, prazo de entregas (redução ou aumento) e no custo destas.• Nesse caso, as partes poderão fechar um acordo alterando o número de entregas previsto inicialmente, sem prejuízo do cumprimento do SLA, por meio de uma solicitação de mudança. Deverá ser elaborado novo cronograma contendo as novas condições de entregas, prazos e custos pactuados, o qual passará a ser considerado vigente para fins de apuração do SLA.

<p>Periodicidade da Apuração</p>	<p>A apuração do SLA será realizada na conclusão do serviço, no momento da assinatura do Termo de Encerramento do Projeto e após a assinatura do(s) Termo(s) de Aceite do Produto pelo cliente, que ocorrem ao final de cada etapa da prestação do serviço. Essas etapas estão estabelecidas como marco no cronograma inicial ou no cronograma vigente, caso o inicial tenha sofrido alteração após acordo formal entre as partes.</p>	
<p>Mecanismo de Cálculo da Apuração</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Verificar o número total de entregas previstas - EP (marcos no cronograma inicial ou vigente); as entregas realizadas - ER e formalizadas por meio do(s) Termo(s) de Aceite do Produto devidamente assinado(s); e os prazos - P estabelecidos na última linha de base do projeto. • EP: número de entregas no cronograma inicial ou no cronograma vigente, caso o inicial tenha sofrido alteração após acordo formal entre as partes em função de alteração de escopo do projeto. • ER: número de entregas realizadas no prazo constante do respectivo Termo de Aceite do Produto, desde que as datas de assinatura desse documento e a estabelecida no cronograma inicial ou vigente, se for o caso, sejam as mesmas. • P: data (dia/mês/ano) especificada no cronograma inicial ou no cronograma vigente, caso o inicial tenha sofrido alteração após acordo formal entre as partes. <p>Fórmula de cálculo:</p> <p>Percentual de entregas no prazo acordado (PE) = Número de entregas realizadas (ERs) no prazo / número total de entregas previstas (EPs) x 100%.</p>	
<p>Evidências</p>	<p>As evidências a serem apresentadas são:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cronograma inicial; • Solicitação de mudança em projeto, se for o caso; • Cronograma vigente, se for o caso; • Contrato de Prestação de Serviços de Informática; • Termo de Aceite do Produto assinado pelo cliente, contendo a data de recebimento; • Notificação ao cliente. <p>A não disponibilidade do cliente para assinar o recebimento da entrega não caracterizará descumprimento de prazo por parte da Prodemge.</p>	
<p>Publicação</p>	<ul style="list-style-type: none"> • O relatório da apuração do nível de serviço será publicado no Espaço Cliente do site da Prodemge, no mês subsequente ao da apuração dos resultados. • Fica, desde já, aceito que a Prodemge somente terá obrigação de disponibilizar informações sobre o nível de serviço referente ao mês de prestação do serviço, limitado à vigência do contrato. 	
<p>Faixas de ajuste</p>	<p>A partir de 70,00% e abaixo de 80,00%</p>	<p>Abaixo de 70,00%</p>
<p>Fatores de ajuste</p>	<p>1%</p>	<p>4%</p>

2.4. Suporte Técnico em Sistemas de Informação

Indicador	Percentual de solicitações abertas pelo cliente no Service Desk, com retorno de atendimento, em até 16 horas úteis.
Acordo de Nível de Serviço	90,00%
Objetivo do Indicador	Garantir que cada solicitação aberta seja colocada em atendimento, pela área responsável, em até 16 horas úteis.
Premissas	<ul style="list-style-type: none"> -O cliente deverá indicar representante junto à Prodemge para tratar de assuntos relacionados ao serviço, acompanhar e atestar sua execução. -O cliente deverá responsabilizar-se por quaisquer falhas, erros ou imperfeições originadas do não cumprimento das recomendações, orientações e sugestões técnicas da Prodemge. -O cliente deverá responsabilizar-se por eventuais alterações de escopo, prazo e preço, quando for o caso. -O cliente deverá autorizar e/ou obter autorização de acesso a informações necessárias à prestação do serviço, quando for o caso. -O cliente deverá disponibilizar equipamento, softwares e demais materiais necessários à realização do serviço, bem como o acesso às instalações e contatos nas áreas envolvidas com o trabalho, quando for o caso. -O serviço de Suporte Técnico em Sistemas de Informação será realizado "Sob Demanda", mediante a abertura de solicitação no Service Desk e informação do respectivo contrato.
Descrição do Indicador	<p>-O SLA de atendimento consiste no percentual de solicitações abertas pelo cliente no Service Desk, com retorno de atendimento, em até 16 horas úteis.</p> <p>Observações:</p> <ul style="list-style-type: none"> -O retorno de atendimento se configura quando a área responsável assume o atendimento da prestação do serviço e efetua o registro na ferramenta de Service Desk. -Hora útil é considerado o período das 08h às 18h, horário de Brasília, de segunda à sexta-feira, com exceção de feriados.
Periodicidade da Apuração	Mensal
Mecanismo de Cálculo da Apuração	<p>(PSR) = (TSP / TSR) x 100</p> <p>PSR – Percentual de solicitações retornadas no prazo TSP – Total de solicitações retornadas no prazo TSR – Total de solicitações registradas no Service Desk Prazo = retorno de atendimento em até 16 horas úteis A apuração será iniciada a partir da data de publicação do contrato. Nos meses em que o TSR for igual a zero, a aferição será de 100%.</p>
Evidências	Relatório de Evidências de Solicitações Atendidas com informações

	extraídas da ferramenta de Service Desk	
Publicação	<ul style="list-style-type: none">• O relatório da apuração do nível de serviço será publicado no Espaço Cliente do site da Prodemge, no mês subsequente ao da apuração dos resultados.• Fica, desde já, aceito que a Prodemge somente terá obrigação de disponibilizar informações sobre o nível de serviço referente ao mês de prestação do serviço, limitado à vigência do contrato.	
Faixas de ajuste	A partir de 85,00% e abaixo de 90,00%	Abaixo de 85,00%
Fatores de ajuste	1%	4%

2.5. Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas de Informação

2.5.1. Demandas planejáveis por sistema

Indicador	Entrega dos itens de backlog de produto planejados mensalmente, durante a prestação do serviço de desenvolvimento e manutenção de sistemas de informação.
Acordo de Nível de Serviço	80,00%
Objetivo do Indicador	Garantir que os itens de backlog de produto planejados sejam entregues conforme acordado.
Premissas	<ul style="list-style-type: none"> - Indicação formal de representante do cliente que domine o negócio, para atuar como responsável pela interlocução técnica com as equipes da Prodemge. - Participação do representante responsável pelo sistema nos eventos e ritos durante a execução do serviço e ateste das entregas. - Prazo de entrega e detalhamento dos backlogs de produto definidos e acordados. <p>Observação: as datas de entrega acordadas serão revistas se houver qualquer alteração nas condições previstas no escopo inicial planejado ou devido a priorização de novas demandas.</p>
Descrição do Indicador	<ul style="list-style-type: none"> - Ao final de cada mês da prestação do serviço de desenvolvimento e manutenção de sistemas, serão aferidos os termos de aceite referentes às entregas finalizadas no mês. - Serão consideradas para apuração do indicador, apenas as entregas que foram finalizadas dentro do mês de referência da apuração. - A não participação do cliente nos eventos e ritos durante a execução do serviço pode impactar na entrega dos produtos definidos em cada de iteração. Caso isso ocorra, as partes poderão fechar um acordo, sem prejuízo do cumprimento do SLA.
Periodicidade da Apuração	A apuração do SLA será realizada mensalmente.
Mecanismo de Cálculo da Apuração	<ul style="list-style-type: none"> • IP: número total de itens de backlog de produto previstos • IE: número total de itens de backlog de produto entregues <p>Fórmula de cálculo: Percentual acordado de itens de backlog de produto (PI) = $IE/IP \times 100\%$.</p>
Evidências	<p>As evidências a serem apresentadas são:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contrato de prestação de serviços de informática • Documento de planejamento da iteração. • Termo de Aceite da entrega dos itens de backlog de produto.

	A não disponibilidade do cliente para participar da entrega não caracterizará descumprimento de prazo por parte da Prodemge.	
Publicação	<ul style="list-style-type: none">• O relatório da apuração do nível de serviço será publicado no Espaço Cliente do site da Prodemge, no mês subsequente ao da apuração dos resultados.• Fica, desde já, aceito que a Prodemge somente terá obrigação de disponibilizar informações sobre o nível de serviço referente ao mês de prestação do serviço, limitado à vigência do contrato. Se não houver iterações a serem apuradas no mês de referência, a apuração será 100%.	
Faixas de ajuste	A partir de 70,00% e abaixo de 80,00%	Abaixo de 70,00%
Fatores de ajuste	1%	4%

2.5.2. Chamados de erro por sistema em produção

Indicador	Índice de chamados de erro por sistema, abertos pelo cliente no Service Desk, atendidos no prazo definido.
Acordo de Nível de Serviço	90,00%
Objetivo do Indicador	Garantir que o chamado de erro por sistema aberto seja colocado em atendimento pelo analista responsável, em até 4 (quatro) horas, dentro do horário comercial.
Premissas	<ul style="list-style-type: none"> - Para apuração de SLA, todos os chamados de erro abertos para o sistema devem ser registrados no Service Desk, dentro do horário comercial. - A apuração do SLA está condicionada à abertura de no mínimo de 5 (cinco) chamados de erro por sistema no mês. - Somente serão considerados para apuração do SLA, chamados de erro abertos referentes a erro do sistema em produção.
Descrição do Indicador	O SLA de atendimento representa a relação do tempo transcorrido entre a abertura de chamado de erro por sistema pelo cliente no Service Desk e o momento no qual o analista responsável assume o atendimento para buscar a solução.
Periodicidade da Apuração	Mensal
Mecanismo de Cálculo da Apuração	<p>PIR – Percentual de chamados de erro colocados em atendimento no prazo TIP – Total de chamados de erro colocados em atendimento no prazo TIR – Total de chamados de erro registrados pelo cliente no Service Desk</p> <p align="center">(PIR) = (TIP / TIR) x 100</p> <p>Prazo = colocar chamado em atendimento em até 4 horas, dentro do horário comercial. A apuração será iniciada a partir da data de publicação do contrato.</p>
Evidências	Relatório de Evidência de chamados de erro de Sistema Atendidos pelo TDA (Tempo de Atendimento), com informações extraídas da ferramenta de Service Desk.

Publicação	<ul style="list-style-type: none">• O relatório da apuração do nível de serviço será publicado no Espaço Cliente do site da Prodemge, no mês subsequente ao da apuração dos resultados.• Fica, desde já, aceito que a Prodemge somente terá obrigação de disponibilizar informações sobre o nível de serviço referente ao mês de prestação do serviço, limitado à vigência do contrato. Se não houver chamados registrados no mês de referência, a apuração será 100%.	
Faixas de ajuste	A partir de 80,00% e abaixo de 90,00%	Abaixo de 80,00%
Fatores de ajuste	1%	4%

2.6. Sustentação de Sistemas de Informação

2.6.1. Manutenções planejáveis por sistema

Indicador	Entrega dos itens de backlog de produto planejados mensalmente, durante a prestação do serviço de sustentação de sistemas de informação – manutenções planejáveis.
Acordo de Nível de Serviço	80,00%
Objetivo do Indicador	Garantir que os itens de backlog de produto planejados sejam entregues conforme acordado.
Premissas	<ul style="list-style-type: none"> – Indicação formal de representante do cliente que domine o negócio, para atuar como responsável pela interlocução técnica com as equipes da Prodemge. – Participação do representante responsável pelo sistema nos eventos e ritos durante a execução do serviço e ateste das entregas. – Prazo de entrega e detalhamento dos backlogs de produto definidos e acordados. <p>Observação: as datas de entrega acordadas serão revistas se houver qualquer alteração nas condições previstas no escopo inicial planejado ou devido a priorização de novas demandas.</p>
Descrição do Indicador	<ul style="list-style-type: none"> – Ao final de cada mês da prestação do serviço de sustentação de sistemas – manutenções planejáveis serão aferidos os termos de aceite referentes às entregas finalizadas no mês. – Serão consideradas para apuração do indicador, apenas as entregas que foram finalizadas dentro do mês de referência da apuração. – A não participação do cliente nos eventos e ritos durante a execução do serviço pode impactar na entrega dos produtos definidos em cada de iteração. Caso isso ocorra, as partes poderão fechar um acordo, sem prejuízo do cumprimento do SLA.
Periodicidade da Apuração	A apuração do SLA será realizada mensalmente.
Mecanismo de Cálculo da Apuração	<ul style="list-style-type: none"> • IP: número total de itens de backlog de produto previstos • IE: número total de itens de backlog de produto entregues <p>Fórmula de cálculo: Percentual acordado de itens de backlog de produto (PI) = $IE/IP \times 100\%$.</p>
Evidências	As evidências a serem apresentadas são: <ul style="list-style-type: none"> • Contrato de prestação de serviços de informática • Documento de planejamento da iteração. • Termo de Aceite da entrega dos itens de backlog de produto

	A não disponibilidade do cliente para participar da entrega não caracterizará descumprimento de prazo por parte da Prodemge.	
Publicação	<ul style="list-style-type: none">• O relatório da apuração do nível de serviço será publicado no Espaço Cliente do site da Prodemge, no mês subsequente ao da apuração dos resultados.• Fica, desde já, aceito que a Prodemge somente terá obrigação de disponibilizar informações sobre o nível de serviço referente ao mês de prestação do serviço, limitado à vigência do contrato. Se não houver iterações a serem apuradas no mês de referência, a apuração será 100%.	
Faixas de ajuste	A partir de 70,00% e abaixo de 80,00%	Abaixo de 70,00%
Fatores de ajuste	1%	4%

2.6.2. Chamados de erro por sistema em produção

Indicador	Índice de chamados de erro por sistema, abertos pelo cliente no Service Desk e atendidos no prazo definido.
Acordo de Nível de Serviço	90,00%
Objetivo do Indicador	Garantir que o chamado de erro por sistema aberto seja colocado em atendimento pelo analista responsável em até 4 (quatro) horas, dentro do período de disponibilidade contratado da equipe do sistema.
Premissas	<ul style="list-style-type: none"> - Para apuração de SLA, todos os chamados de erro abertos para o sistema devem ser registrados no Service Desk dentro do período de disponibilidade contratado da equipe do sistema. - A apuração do SLA está condicionada à abertura de no mínimo 5 (cinco) chamados de erro por sistema no mês. - Somente serão considerados para apuração do SLA chamados de erro abertos referentes a erro do sistema em produção.
Descrição do Indicador	O SLA de atendimento representa a relação do tempo transcorrido entre a abertura do chamado de erro por sistema pelo cliente no Service Desk e o momento no qual o analista responsável assume o atendimento para buscar a solução.
Periodicidade da Apuração	Mensal
Mecanismo de Cálculo da Apuração	<p>PIR – Percentual de chamados de erro colocados em atendimento no prazo</p> <p>TIP – Total de chamados de erro colocados em atendimento no prazo</p> <p>TIR – Total de chamados de erro registrados pelo cliente no Service Desk</p> <p align="center">(PIR) = (TIP / TIR) x 100</p> <p>Prazo = colocar chamado em atendimento em até 4 horas, dentro do período de disponibilidade contratado da equipe do sistema.</p> <p>A apuração será iniciada a partir da data de publicação do contrato.</p>
Evidências	Relatório de evidência de chamados de erro por sistema atendidos pelo TDA (Tempo de Atendimento) com informações extraídas da ferramenta de Service Desk.
Publicação	<ul style="list-style-type: none"> • O relatório da apuração do nível de serviço será publicado no Espaço Cliente do site da Prodemge, no mês subsequente ao da apuração dos resultados. • Fica, desde já, aceito que a Prodemge somente terá obrigação de disponibilizar informações sobre o nível de serviço referente ao mês de prestação do serviço, limitado à vigência do contrato. Se não houver chamados registrados no mês de referência, a apuração será 100%.

ANEXO III – Indicadores de Nível de Serviço

Data: 04/08/2021

Versão: 1.8

Faixas de ajuste	A partir de 80,00% e abaixo de 90,00%	Abaixo de 80,00%
Fatores de ajuste	1%	4%

3. Business Intelligence

3.1. Desenvolvimento de Solução de Business Intelligence

Indicador	Índice de eficiência no cumprimento de prazos.
Acordo de Nível de Serviço	80,00%
Objetivo do Indicador	Garantir que as demandas de projetos e serviços sejam executadas dentro dos prazos estabelecidos.
Premissas	<ul style="list-style-type: none"> O cliente deverá indicar um representante com autonomia para analisar e tomar decisões relacionadas à demanda ou projeto. O cliente deverá cumprir as atividades de sua responsabilidade no prazo acordado. Exemplos: repasse de insumos necessários para o andamento do projeto ou atendimento da demanda, disponibilização ou viabilização de fontes de dados; reuniões para homologação ou recebimento das entregas. O cliente deverá garantir a qualidade da fonte de dados prevista no escopo do projeto. O cliente deverá manter a definição do escopo inicial do projeto.
Descrição do Indicador	Relação entre o prazo acordado para execução de uma demanda e o prazo efetivamente decorrido.
Periodicidade da Apuração	A cada entrega da demanda de marcos intermediários e finais (pacote de trabalho ou atividade) constante no cronograma acordado entre as partes.
Mecanismo de Cálculo da Apuração	$ECP = \frac{PA}{PD}$ <p>PA = Prazo acordado (em dias ou horas). PD = Prazo decorrido (em dias ou horas).</p> <p>Em caso de alterações consensuais nos prazos acordados, entrarão para o cálculo do ECP as novas datas definidas na revisão do planejamento.</p>
Evidências	<ul style="list-style-type: none"> Termo de recebimento assinado pelo cliente. <p>A não disponibilidade do cliente para assinar o recebimento da entrega não caracterizará descumprimento de prazo por parte da Prodemge.</p>
Publicação	<ul style="list-style-type: none"> O relatório da apuração do nível de serviço será publicado no Espaço Cliente do site da Prodemge, no mês subsequente ao da apuração dos resultados. Fica, desde já, aceito que a Prodemge somente terá obrigação de disponibilizar informações sobre o nível de serviço referente ao mês de prestação do serviço, limitado

ANEXO III – Indicadores de Nível de Serviço

Data: 04/08/2021

Versão: 1.8

	à vigência do contrato. Se não houver chamados registrados no mês de referência, a apuração será 100%.	
Faixas de ajuste	A partir de 70,00% e abaixo de 80,00%	Abaixo de 70,00%
Fatores de ajuste	1%	4%

3.2. Manutenção de Solução de Business Intelligence

Indicador	Índice de eficiência no cumprimento de prazos.
Acordo de Nível de Serviço	80,00%
Objetivo do Indicador	Garantir que as demandas de projetos sejam executadas dentro dos prazos estabelecidos.
Premissas	<ul style="list-style-type: none"> • O cliente deverá indicar um representante com autonomia para analisar e tomar decisões relacionadas ao projeto. • O cliente deverá cumprir as atividades de sua responsabilidade no prazo acordado. Exemplos: repasse de insumos necessários para o andamento do projeto, disponibilização ou viabilização de fontes de dados; reuniões para homologação ou recebimento das entregas. • O cliente deverá garantir a qualidade da fonte de dados prevista no escopo do projeto. • O cliente deverá manter a definição do escopo inicial do projeto.
Descrição do Indicador	Relação entre o prazo acordado para execução de um projeto e o prazo efetivamente decorrido.
Periodicidade da Apuração	A cada entrega da demanda de marcos intermediários e finais (pacote de trabalho ou atividade) constante no cronograma acordado entre as partes.
Mecanismo de Cálculo da Apuração	$ECP = \frac{PA}{PD}$ <p>PA = Prazo acordado (em dias ou horas). PD = Prazo decorrido (em dias ou horas). ECP não se aplica a demandas emergenciais</p> <p>Em caso de alterações consensuais nos prazos acordados, entrarão para o cálculo do ECP as novas datas definidas na revisão do planejamento.</p>
Evidências	<ul style="list-style-type: none"> • Termo de recebimento assinado pelo cliente. <p>A não disponibilidade do cliente para assinar o recebimento da entrega não caracterizará descumprimento de prazo por parte da Prodemge.</p>
Publicação	<ul style="list-style-type: none"> • O relatório da apuração do nível de serviço será publicado no Espaço Cliente do site da Prodemge, no mês subsequente ao da apuração dos resultados. • Fica, desde já, aceito que a Prodemge somente terá obrigação de disponibilizar informações sobre o nível de serviço referente ao mês de prestação do serviço, limitado à vigência do contrato.

ANEXO III – Indicadores de Nível de Serviço

Data: 04/08/2021

Versão: 1.8

Faixas de ajuste	A partir de 70,00% e abaixo de 80,00%	Abaixo de 70,00%
Fatores de ajuste	1%	4%

3.3. Acesso a Solução de Business Intelligence

Indicador	Disponibilidade mínima do ambiente operacional de data center, desconsideradas as manutenções técnicas programadas.
Acordo de Nível de Serviço	97,00%
Objetivo do Indicador	Garantir que o serviço contratado pelo cliente esteja disponível conforme condições acordadas.
Descrição do Indicador	Ambiente Operacional de Data Center
	Entende-se por ambiente operacional de data center, para efeito de apuração do Nível de Serviço: <ul style="list-style-type: none"> • O conjunto de recursos de hardware e sistema operacional disponibilizados, considerando as redundâncias de infraestrutura, caso tenham sido planejadas; • O conjunto de recursos de hardware que englobam os equipamentos de rede instalados no data center da Prodemge (rede interna); • A estrutura de data center, composta pelos sistemas de energia, refrigeração e prevenção/detecção, e combate a incêndio..
	Disponibilidade:
	Entende-se por disponibilidade o valor obtido conforme definido abaixo: <ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidade = tempo total contratado do serviço - tempo total de indisponibilidade em relação ao tempo total contratado. <p>Não serão considerados na apuração do tempo total de indisponibilidade:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tempo decorrido nas manutenções técnicas programadas devidamente agendadas; • Paradas ocasionadas por problemas no sistema aplicativo geradas por falhas de programação ou sobrecarga do servidor causada por programação não otimizada; • Paradas ocasionadas por demanda excedente à volumetria contratada; • Indisponibilidade dos serviços externos ao ambiente operacional objeto desse contrato; • Paradas decorrentes de solicitações do cliente; • Indisponibilidade causada por falha na comunicação entre a rede do cliente e o data center Prodemge; • Suspensão da prestação dos serviços contratados por determinação de autoridades competentes; • Paradas em decorrência de casos fortuitos ou de força maior, nos termos da legislação em vigor; <p>O período de medição da disponibilidade do serviço se iniciará no dia 01 de cada mês. Caso o serviço tenha sido iniciado no decorrer do mês, os dias onde não houveram a prestação, serão desconsiderados, para fins de cálculo.</p>

Manutenções Técnicas Programadas		
Descrição do Indicador	Entende-se por manutenções técnicas programadas as paradas totais ou parciais ocorridas no serviço a pedido do cliente ou por necessidade de manutenção em algum componente do serviço previamente programada pela Prodemge e acordada com o cliente.	
Periodicidade da Apuração	Mensal	
Mecanismo de Cálculo da Apuração	<ul style="list-style-type: none"> • Tempo Total Contratado para o serviço (TTC) = 24 (horas) x número total de dias contratados no mês; • Tempo de Indisponibilidade (TI) = Tempo Total de Indisponibilidade (TTI) medido pela solução de monitoramento instalado na Prodemge (em horas) - Tempo de Manutenções Programadas (TMP) comunicadas ao cliente e registradas no software de monitoramento instalado na Prodemge (em horas). <p style="text-align: center;">Indicador (%) = $\frac{TTC - (TTI - TMP)}{TTC} * 100$</p> <p>Essa apuração será iniciada a partir da data de publicação do contrato.</p>	
Evidências	A evidência a ser apresentada é o "Relatório de Evidência de SLA" emitido pela ferramenta de monitoramento.	
Publicação	<ul style="list-style-type: none"> • O relatório da apuração do nível de serviço será publicado no Espaço Cliente do site da Prodemge, no mês subsequente ao da apuração dos resultados. • Fica, desde já, aceito que a Prodemge somente terá obrigação de disponibilizar informações sobre o nível de serviço referente ao mês de prestação do serviço, limitado à vigência do contrato. 	
Faixas de ajuste	A partir de 90,00% e abaixo de 97,00%	Abaixo de 90,00%
Fatores de ajuste	1%	4%

3.4. Produção de Solução de Business Intelligence

Indicador	Disponibilidade mínima do ambiente operacional de data center de Produção de Solução de Business Intelligence, desconsideradas as manutenções técnicas programadas.
Acordo de Nível de Serviço	98,00%
Objetivo do Indicador	Garantir que o serviço contratado pelo cliente esteja disponível conforme condições acordadas.
Descrição do Indicador	Ambiente Operacional de Data Center
	<p>Entende-se por ambiente operacional de data center, para efeito de apuração do Nível de Serviço:</p> <ul style="list-style-type: none"> • O conjunto de recursos de hardware e sistema operacional disponibilizados para a produção de Solução de BI, considerando as redundâncias de infraestrutura, caso tenham sido planejadas. • O conjunto de recursos de hardware que englobam os equipamentos de rede instalados no data center da Prodemge (rede interna). • A estrutura de data center, composta pelos sistemas de energia, refrigeração e prevenção, detecção, e combate a incêndio.
	Disponibilidade
	<p>Entende-se por disponibilidade o valor obtido conforme definido abaixo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidade = tempo total contratado do serviço - tempo total de indisponibilidade em relação ao tempo total contratado. <p>Não serão considerados na apuração do tempo total de indisponibilidade:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tempos decorridos nas manutenções técnicas programadas devidamente agendadas. • Paradas ocasionadas por problemas no sistema aplicativo gerados por falhas de programação ou sobrecarga do servidor causada por programação não otimizada. • Paradas ocasionadas por demanda excedente à volumetria contratada. • Indisponibilidade dos serviços externos ao ambiente operacional objeto desse contrato. • Paradas decorrentes de solicitações do cliente. • Indisponibilidade causada por falha na comunicação entre a rede do cliente e o data center Prodemge. • Suspensão da prestação dos serviços contratados por determinação de autoridades competentes. • Paradas em decorrência de casos fortuitos ou de força maior, nos termos da legislação em vigor. <p>O período de medição da disponibilidade do serviço se iniciará no dia 01 de cada mês. Caso o serviço tenha sido iniciado no decorrer do mês, os dias onde não ocorreu a prestação, serão desconsiderados, para fins de cálculo.</p>

Manutenções Técnicas Programadas	
Entende-se por manutenções técnicas programadas as paradas totais ou parciais ocorridas no serviço a pedido do cliente ou por necessidade de manutenção em algum componente do serviço previamente programada pela Prodemge e acordada com o cliente.	
Periodicidade da Apuração	Mensal
Mecanismo de Cálculo da Apuração	<ul style="list-style-type: none"> • Tempo Total Contratado para o serviço (TTC) = 24 (horas) x número total de dias contratados no mês; • Tempo de Indisponibilidade (TI) = Tempo Total de Indisponibilidade (TTI) medido pela solução de monitoramento instalado na Prodemge (em horas) - Tempo de Manutenções Programadas (TMP) comunicadas ao cliente e registradas no software de monitoramento instalado na Prodemge (em horas). <p style="text-align: center;">Indicador (%) = $\frac{TTC - (TTI - TMP)}{TTC} * 100$</p> <p>Essa apuração será iniciada a partir da data de publicação do contrato.</p>
Evidências	A evidência a ser apresentada é o "Relatório de Evidência de SLA" emitido pela solução de monitoramento adotada pela Prodemge
Publicação	<ul style="list-style-type: none"> • O relatório da apuração do nível de serviço será publicado no Espaço Cliente do site da Prodemge, no mês subsequente ao da apuração dos resultados. • Fica, desde já, aceito que a Prodemge somente terá obrigação de disponibilizar informações sobre o nível de serviço referente ao mês de prestação do serviço, limitado à vigência do contrato.
Faixas de ajuste	A partir de 90,00% e abaixo de 98,00%
Fatores de ajuste	1%
	4%

3.5. Suporte Técnico em Business Intelligence

Indicador	Índice de eficiência no cumprimento de prazos.
Acordo de Nível de Serviço	80,00%
Objetivo do Indicador	Garantir que as demandas de projetos e serviços sejam executadas dentro dos prazos estabelecidos.
Premissas	<ul style="list-style-type: none"> • O cliente deverá indicar um representante com autonomia para analisar e tomar decisões relacionadas à demanda ou projeto. • O cliente deverá cumprir as atividades de sua responsabilidade no prazo acordado. Exemplos: repasse de insumos necessários para o andamento do projeto ou atendimento da demanda, disponibilização ou viabilização de fontes de dados; reuniões para homologação ou recebimento das entregas. • O cliente deverá garantir a qualidade da fonte de dados prevista no escopo do projeto. • O cliente deverá manter a definição do escopo inicial do projeto.
Descrição do Indicador	Relação entre o prazo acordado para execução de uma demanda e o prazo efetivamente decorrido.
Periodicidade da Apuração	A cada entrega da demanda de marcos intermediários e finais (pacote de trabalho ou atividade) constante no cronograma acordado entre as partes.
Mecanismo de Cálculo da Apuração	$ECP = \frac{PA}{PD}$ <p>PA = Prazo acordado (em dias ou horas). PD = Prazo decorrido (em dias ou horas).</p> <p>Em caso de alterações consensuais nos prazos acordados, entrarão para o cálculo do ECP as novas datas definidas na revisão do planejamento.</p>
Evidências	<ul style="list-style-type: none"> • Termo de recebimento assinado pelo cliente. <p>A não disponibilidade do cliente para assinar o recebimento da entrega não caracterizará descumprimento de prazo por parte da Prodemge.</p>
Publicação	<ul style="list-style-type: none"> • O relatório da apuração do nível de serviço será publicado no Espaço Cliente do site da Prodemge, no mês subsequente ao da apuração dos resultados. • Fica, desde já, aceito que a Prodemge somente terá obrigação de disponibilizar informações sobre o nível de serviço referente ao mês de prestação do serviço, limitado à vigência do contrato.

ANEXO III – Indicadores de Nível de Serviço

Data: 04/08/2021

Versão: 1.8

Faixas de ajuste	A partir de 70,00% e abaixo de 80,00%	Abaixo de 70,00%
Fatores de ajuste	1%	4%

3.6 – Capacitação em Soluções de Business Intelligence

Indicador	Disponibilidade mínima do ambiente operacional de data center da plataforma de educação a distância, desconsideradas as manutenções técnicas programadas.
Acordo de Nível de Serviço	96,40%
Objetivo do Indicador	Garantir que o serviço contratado pelo cliente esteja disponível conforme condições acordadas.
Descrição do Indicador	Ambiente Operacional
	Entende-se por ambiente operacional de Data Center da Plataforma de EaD, para efeito de apuração do Nível de Serviço: <ul style="list-style-type: none"> • O conjunto de recursos de hardware e sistema operacional disponibilizados, considerando as redundâncias de infraestrutura, caso tenham sido planejadas; • O conjunto de recursos de hardware que englobam os equipamentos de rede instalados no data center da Prodemge (rede interna); • A estrutura de data center, composta pelos sistemas de energia, refrigeração e prevenção/detecção e combate a incêndio.
	Disponibilidade
	Entende-se por disponibilidade o valor obtido conforme definido abaixo: <ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidade = tempo total contratado do serviço – tempo total de indisponibilidade em relação ao tempo total contratado. <p>Não serão considerados na apuração do tempo total de indisponibilidade:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tempos decorridos nas manutenções técnicas programadas devidamente agendadas; • Indisponibilidade causada por falha na comunicação entre a rede do cliente e o data center da Prodemge; • Suspensão da prestação do serviço contratado por determinação de autoridades competentes; • Paradas em decorrência de casos fortuitos ou de força maior, nos termos da legislação em vigor. O período de medição da disponibilidade do ambiente se iniciará no dia 01 de cada mês. Caso o serviço tenha sido iniciado no decorrer do mês, os dias quando não houve a prestação serão desconsiderados para fins de cálculo.

Manutenções Técnicas Programadas		
	Entende-se por manutenções técnicas programadas as paradas totais ou parciais ocorridas a pedido do cliente ou por necessidade de manutenção em algum componente do ambiente, previamente programada pela Prodemge e acordada com os clientes.	
Periodicidade da Apuração	Mensal	
Mecanismo de Cálculo da Apuração	<ul style="list-style-type: none"> • Tempo Total Contratado (TTC) = 24 (horas) x número total de dias contratados no mês. • Tempo de Indisponibilidade (TI) = Tempo Total de Indisponibilidade (TTI), medido pela solução de monitoramento instalada na Prodemge (em horas) - Tempo de Manutenções Programadas (TMP) comunicadas ao cliente e registradas na solução de monitoramento instalada na Prodemge (em horas). <p style="text-align: center;"><u>Indicador (%) = $\frac{TTC - (TTI - TMP)}{TTC} * 100$</u></p> <p>A apuração será iniciada após a ativação do serviço em produção.</p>	
Evidências	A evidência a ser apresentada é o "Relatório de Evidência de SLA", emitido pela ferramenta de monitoramento.	
Publicação	<ul style="list-style-type: none"> • O relatório da apuração do nível de serviço será publicado no Espaço Cliente do site da Prodemge, no mês subsequente ao da apuração dos resultados. • Fica, desde já, aceito que a Prodemge somente terá obrigação de disponibilizar informações sobre o nível de serviço referente ao mês de prestação do serviço, limitado à vigência do contrato. • A publicação está condicionada a que o contrato esteja disponível na Prodemge para cadastramento com antecedência mínima de 30 dias à sua vigência. Caso contrário, sua publicação se dará no mês seguinte à chegada do contrato na Prodemge. 	
Faixas de ajuste	A partir de 90,00% e abaixo de 96,40%	Abaixo de 90,00%
Fatores de ajuste	1%	4%

4. Serviços de Infraestrutura

4.1. Planejamento de Soluções de TIC

Indicador	Índice de eficiência no cumprimento de prazos.
Acordo de Nível de Serviço	80,00%
Objetivo do Indicador	Garantir que os serviços de Planejamento de Soluções de TIC contratados sejam executados dentro dos prazos estabelecidos.
Premissas	<ul style="list-style-type: none"> • O cliente deverá prover a Prodemge de todos os dados e informações necessários à consecução do serviço, dentro dos prazos e condições definidos na negociação. Estas informações servirão como base para definição do escopo do serviço, estimativa do prazo e elaboração da proposta; • O cliente deverá estabelecer contrato comercial assinado entre as partes, incluindo o acordo do nível do serviço, antes do início da prestação do serviço; • O cliente deverá indicar um representante ou contato que atuará junto à Prodemge para tratar de assuntos relacionados ao serviço, repassar insumos necessários, acompanhar e validar sua execução.
Descrição do Indicador	Relação entre o prazo acordado para execução dos serviços, exceto apoio em processos de aquisição, e o prazo efetivamente decorrido.
Periodicidade da Apuração	A apuração do SLA será realizada na conclusão do serviço, após a assinatura pelo cliente do Termo de Encerramento correspondente.
Mecanismo de Cálculo da Apuração	$ECP = \frac{PA}{PD}$ <p>ECP = Eficiência de Cumprimento de Prazo. PA = Prazo Acordado em dias. PD = Prazo Decorrido em dias.</p> <p>Em caso de alterações consensuais nos prazos acordados ou indisponibilidade do cliente para o recebimento da entrega, entrarão para o cálculo do ECP as novas datas definidas na revisão do planejamento.</p>
Evidências	<ul style="list-style-type: none"> • Contrato comercial assinado e todos seus aditivos que alterem o prazo originalmente acordado. • E-mail de encaminhamento do documento final ao cliente com o resultado do serviço contratado. • Registro da entrega do documento ao Gerente de Relacionamento do cliente no Sistema de Atendimento Prodemge. • Termo de Encerramento. <p>A não disponibilidade do cliente para assinar o recebimento da entrega ou atraso do Gerente de Relacionamento no envio ao cliente não caracterizará descumprimento de prazo por parte da área executora.</p>

Publicação	<ul style="list-style-type: none">• O relatório da apuração do nível de serviço será publicado no Espaço Cliente do site da Prodemge, no mês subsequente ao da apuração dos resultados.• Fica, desde já, aceito que a Prodemge somente terá obrigação de disponibilizar informações sobre o nível de serviço referente ao mês de prestação do serviço, limitado à vigência do contrato.	
Faixas de ajuste	A partir de 70,00% e abaixo de 80,00%	Abaixo de 70,00%
Fatores de ajuste	1%	4%

4.2. Suporte Técnico a Ambientes de TIC

Suporte Técnico a Ambiente Operacional de Servidores

Suporte Técnico a Ambiente de Banco de Dados

Indicador	Índice de solicitações abertas pelo cliente no Service Desk, atendidas no prazo.	
Acordo de Nível de Serviço	90,00%	
Objetivo do Indicador	Garantir que cada solicitação aberta seja colocada em atendimento, pelo analista responsável, em no máximo 10h, dentro do período de 8h às 18h em dias úteis.	
Premissas	<ul style="list-style-type: none"> O serviço destina-se a clientes que são responsáveis pela administração de equipamentos e banco de dados instalados no ambiente Prodemge, ou nas suas instalações. O serviço de Suporte Técnico a Ambientes de TIC é realizado "Sob Demanda", mediante a abertura de solicitação no Service Desk e informação do respectivo contrato. Deve haver o mínimo de 5 atendimentos no mês para gerar apuração do indicador. 	
Descrição do Indicador	Entende-se por SLA de Atendimento, o tempo transcorrido entre o registro da solicitação pelo cliente no Service Desk e o momento no qual o analista responsável assume o atendimento para agendamento da prestação do serviço.	
Periodicidade da Apuração	Mensal	
Mecanismo de Cálculo da Apuração	<p>(TDA) = (TSA / TSR) x 100</p> <p>TDA – % do Tempo de Atendimento TSA – Total de Solicitações Atendidas no Prazo TSR – Total de Solicitações Registradas no Service Desk</p> <p>A apuração será iniciada a partir da data de publicação do contrato. Nos meses em que o TSR for igual a zero, a aferição será de 100%.</p>	
Evidências	Relatório de Evidências de Solicitações Atendidas com informações extraídas da ferramenta de Service Desk.	
Publicação	<ul style="list-style-type: none"> O relatório da apuração do nível de serviço será publicado no Espaço Cliente do site da Prodemge, no mês subsequente ao da apuração dos resultados. Fica, desde já, aceito que a Prodemge somente terá obrigação de disponibilizar informações sobre o nível de serviço referente ao mês de prestação do serviço, limitado à vigência do contrato. 	
Faixas de Ajuste	A partir de 85,00% e abaixo de 90,00%	Abaixo de 85,00%
Fatores de Ajuste	1%	4%

Diagnóstico de Capacidade e Desempenho de Infraestrutura de TI e de Performance de Aplicações

Indicador	Índice de eficiência no cumprimento do prazo na prestação do serviço contratado.	
Acordo de Nível de Serviço	80,00%	
Objetivo do Indicador	Garantir que a atividade de instalação e configuração dos agentes de monitoramento seja realizada dentro do prazo estabelecido.	
Descrição do Indicador	Representa a relação entre o prazo acordado para execução do serviço e o efetivamente decorrido.	
Periodicidade da Apuração	De acordo com o macro definido no cronograma, acordado com o cliente.	
Mecanismo de Cálculo da Apuração	<p>ECP = PA / PD</p> <p>ECP – Eficiência no Cumprimento do Prazo PA – Prazo Acordado, em dias PD – Prazo Decorrido, em dias</p> <p>Em caso de alterações consensuais nos prazos acordados, as novas datas definidas entrarão para o cálculo do ECP.</p>	
Evidências	<ul style="list-style-type: none"> • Cronograma acordado com o cliente, registrado na ferramenta de projeto com indicação da data base, e relatórios de progresso por marco. • Termo de recebimento do relatório do serviço. <p>O protocolo de entrega do termo de recebimento do relatório caracterizará a entrega do serviço por parte da Prodemge.</p>	
Publicação	<ul style="list-style-type: none"> • O relatório da apuração do nível de serviço será publicado no Espaço Cliente do site da Prodemge, no mês subsequente ao da apuração dos resultados. • Fica, desde já, aceito que a Prodemge somente terá obrigação de disponibilizar informações sobre o nível de serviço referente ao mês de prestação do serviço, limitado à vigência do contrato. 	
Faixas de Ajuste	A partir de 70,00% e abaixo de 80,00%	Abaixo de 70,00%
Fatores de Ajuste	1%	4%

4.3. Gestão de Ambiente de TI

Indicador	Índice de incidentes abertos referentes ao ambiente operacional do cliente, atendidos no prazo e desconsideradas as manutenções técnicas programadas.
Acordo de Nível de Serviço	90,00%
Objetivo do Indicador	Garantir que o incidente aberto seja colocado em atendimento pelo analista responsável em no máximo 10 horas, dentro do período de 24 horas x 7 dias por semana.
Descrição do Indicador	Tempo de Atendimento
	Entende-se por tempo de atendimento o período transcorrido entre o registro do incidente no Service Desk (pelo cliente ou automaticamente pela ferramenta de monitoramento) e o momento no qual o analista responsável assume o atendimento para buscar a solução.
	Ambiente Operacional
	Entende-se por ambiente operacional do cliente, para efeito de apuração do Nível de Serviço: <ul style="list-style-type: none"> • O sistema operacional disponibilizado; • O conjunto de recursos de hardware que engloba os equipamentos de rede instalados no data center da Prodemge (rede interna); • A estrutura de data center, composta pelos sistemas de energia, refrigeração, prevenção/deteção e combate a incêndio.
	Incidentes não considerados para apuração
	<ul style="list-style-type: none"> • Incidentes abertos decorridos de manutenções técnicas programadas devidamente agendadas. • Incidentes ocasionados por problemas no sistema aplicativo, gerados por falhas de programação ou sobrecarga do servidor, causados por programação não otimizada. • Incidentes ocasionados por indisponibilidade dos serviços externos ao ambiente operacional objeto deste contrato. • Incidentes ocasionados por paradas decorrentes de solicitações do cliente. • Incidentes causados por falha na comunicação entre a rede do cliente e o data center Prodemge. • Incidentes ocasionados devido a suspensão da prestação dos serviços contratados por determinação de autoridades competentes. • Paradas em decorrência de casos fortuitos ou de força maior, nos termos da legislação em vigor.
Manutenções Técnicas Programadas	

	Entende-se por manutenções técnicas programadas as paradas totais ou parciais ocorridas no serviço a pedido do cliente, ou por necessidade de manutenção em algum componente do serviço, previamente programadas pela Prodemge e acordadas com o cliente.	
Periodicidade da Apuração	Mensal	
Mecanismo de Cálculo da Apuração	<p>Indicador (%) = (TSA / TSR) x 100 TSA – Total de Incidentes Atendidos no Prazo TSR – Total de Incidentes Registrados no Service Desk</p> <ul style="list-style-type: none"> • A apuração será iniciada a partir da data de publicação do contrato. • A apuração estará condicionada à abertura de no mínimo 5 (cinco) incidentes no mês. • Nos meses em que o TSR for igual a zero, a aferição será de 100%. 	
Evidências	Relatório de Evidência de Incidentes Atendidos pelo TDA – Tempo de Atendimento, com informações extraídas da ferramenta de Service Desk.	
Publicação	<ul style="list-style-type: none"> • O período de medição do serviço se iniciará no dia 1º de cada mês. Caso o serviço tenha sido iniciado no decorrer do mês, os dias nos quais não ocorreu a prestação serão desconsiderados, para fins de cálculo. • O relatório da apuração do nível de serviço será publicado no Espaço Cliente do site da Prodemge, no mês subsequente ao da apuração dos resultados. • Fica, desde já, aceito que a Prodemge somente terá obrigação de disponibilizar informações sobre o nível de serviço referente ao mês de prestação do serviço, limitado à vigência do contrato. 	
Faixas de Ajuste	A partir de 85,00% e abaixo de 90,00%	Abaixo de 85,00%
Fatores de Ajuste	1%	4%

5. Serviços de Rede

5.1. Acesso VPN

Indicador	Disponibilidade da infraestrutura de VPN, desconsideradas as manutenções programadas.
Acordo de Nível de Serviço	99,00%
Objetivo do Indicador	Garantir que o serviço contratado pelo cliente esteja disponível conforme condições acordadas.
Descrição do Indicador	Infraestrutura de VPN
	Entende-se por infraestrutura de VPN, para efeito de apuração do Nível de Serviço: <ul style="list-style-type: none"> • O conjunto de recursos de hardware e sistema operacional disponibilizados, considerando as redundâncias de infraestrutura, caso tenham sido planejadas; • O conjunto de recursos de hardware que englobam os equipamentos de rede instalados no data center da Prodemge (rede interna); • A estrutura de data center, composta pelos sistemas de energia, refrigeração e prevenção/deteção, e combate a incêndio.
	Disponibilidade:
	Entende-se por disponibilidade o valor obtido conforme definido abaixo: <ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidade = tempo total contratado do serviço - tempo total de indisponibilidade em relação ao tempo total contratado. <p>Não serão considerados na apuração do tempo total de indisponibilidade:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tempos decorridos nas manutenções técnicas programadas devidamente agendadas; • Paradas ocasionadas por problemas no sistema aplicativo geradas por falhas de programação ou sobrecarga do servidor causada por programação não otimizada; • Paradas ocasionadas por demanda excedente à volumetria contratada; • Indisponibilidade dos serviços externos ao ambiente operacional objeto desse contrato; • Paradas decorrentes de solicitações do cliente; • Indisponibilidade causada por falha na comunicação entre a rede do cliente e o data center Prodemge; • Suspensão da prestação dos serviços contratados por determinação de autoridades competentes; • Paradas em decorrência de casos fortuitos ou de força maior, nos termos da legislação em vigor; <p>O período de medição da disponibilidade do serviço se iniciará no dia 01 de cada mês. Caso o serviço tenha sido iniciado no decorrer do mês, os dias onde não houveram a prestação, serão desconsiderados, para fins de cálculo.</p>

Manutenções Técnicas Programadas		
Descrição do Indicador	Entende-se por Manutenções Técnicas Programadas as paradas totais ou parciais ocorridas no serviço, a pedido do cliente; essas paradas podem ocorrer ainda quando houver necessidade da Prodemge realizar, em algum componente do serviço, manutenção previamente programada, acordada com o cliente.	
Periodicidade da Apuração	Mensal	
Mecanismo de Cálculo da Apuração	<ul style="list-style-type: none"> • Tempo Total Contratado para o serviço (TTC) = 24 (horas) x número total de dias contratados no mês; • Tempo de Indisponibilidade (TI) = Tempo Total de Indisponibilidade (TTI) medido pela solução de monitoramento instalado na Prodemge (em horas) - Tempo de Manutenções Programadas (TMP) comunicadas ao cliente e registradas no software de monitoramento instalado na Prodemge (em horas). <p style="text-align: center;">Indicador (%) = $\frac{TTC - (TTI - TMP)}{TTC} * 100$</p> <p>Essa apuração será iniciada a partir da data de publicação do contrato.</p>	
Evidências	A evidência a ser apresentada é o "Relatório de Evidência de SLA" emitido pela ferramenta de monitoramento.	
Publicação	<ul style="list-style-type: none"> • O relatório da apuração do nível de serviço será publicado no Espaço Cliente do site da Prodemge, no mês subsequente ao da apuração dos resultados. • Fica, desde já, aceito que a Prodemge somente terá obrigação de disponibilizar informações sobre o nível de serviço referente ao mês de prestação do serviço, limitado à vigência do contrato. 	
Faixas de ajuste	A partir de 90,00% e abaixo de 99,00%	Abaixo de 90,00%
Fatores de ajuste	1%	4%

5.2. Integração à Rede Governo

5.2.1. Integração à Rede Governo – Todos os Perfis

Indicador	Disponibilidade da rede central (backbone) da Prodemge, desconsideradas as manutenções programadas e a indisponibilidade do acesso contratado.
Acordo de Nível de Serviço	99,00%
Objetivo do Indicador	Garantir que o serviço contratado pelo cliente esteja disponível conforme condições acordadas.
Descrição do Indicador	Rede Central (backbone) da Prodemge
	Entende-se por rede central (backbone), para efeito de apuração do Nível de Serviço: <ul style="list-style-type: none"> • O conjunto de recursos de hardware de rede responsáveis pela conectividade dos clientes à Rede IP Multisserviços, englobando os equipamentos de rede instalados no data center da Prodemge, considerando as redundâncias de infraestrutura; • A estrutura de data center, composta pelos sistemas de energia, refrigeração e prevenção/deteção, e combate a incêndio. • Adiciona-se a infraestrutura própria da rede ótica no caso da modalidade 4.
	Disponibilidade:
	Entende-se por disponibilidade o valor obtido conforme definido abaixo: <ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidade = tempo total contratado do serviço - tempo total de indisponibilidade em relação ao tempo total contratado. <p>Não serão considerados na apuração do tempo total de indisponibilidade:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tempos decorridos nas manutenções técnicas programadas devidamente agendadas; • Paradas ocasionadas por problemas no sistema aplicativo geradas por falhas de programação ou sobrecarga do servidor causada por programação não otimizada; • Paradas ocasionadas por demanda excedente à volumetria contratada; • Indisponibilidade dos serviços externos ao ambiente operacional objeto desse contrato; • Paradas decorrentes de solicitações do cliente; • Indisponibilidade causada por falha na comunicação entre a rede do cliente e o data center Prodemge; • Suspensão da prestação dos serviços contratados por determinação de autoridades competentes; • Paradas em decorrência de casos fortuitos ou de força maior, nos termos da legislação em vigor;

	O período de medição da disponibilidade do serviço se iniciará no dia 01 de cada mês. Caso o serviço tenha sido iniciado no decorrer do mês, os dias onde não houve a prestação, serão desconsiderados, para fins de cálculo.	
Descrição do Indicador	Manutenções Técnicas Programadas	
	Entende-se por Manutenções Técnicas Programadas as paradas totais ou parciais ocorridas no serviço, a pedido do cliente; essas paradas podem ocorrer ainda quando houver necessidade da Prodemge realizar, em algum componente do serviço, manutenção previamente programada, acordada com o cliente.	
Periodicidade da Apuração	Mensal	
Mecanismo de Cálculo da Apuração	<ul style="list-style-type: none"> • Tempo Total Contratado para o serviço (TTC) = 24 (horas) x número total de dias contratados no mês; • Tempo de Indisponibilidade (TI) = Tempo Total de Indisponibilidade (TTI) medido pela solução de monitoramento instalado na Prodemge (em horas) - Tempo de Manutenções Programadas (TMP) comunicadas ao cliente e registradas no software de monitoramento instalado na Prodemge (em horas). <p style="text-align: center;">Indicador (%) = $\frac{TTC - (TTI-TMP)}{TTC} * 100$</p> <p>Essa apuração será iniciada a partir da data de publicação do contrato.</p>	
Evidências	A evidência a ser apresentada é o "Relatório de Evidência de SLA" emitido pela ferramenta de monitoramento.	
Publicação	<ul style="list-style-type: none"> • O relatório da apuração do nível de serviço será publicado no Espaço Cliente do site da Prodemge, no mês subsequente ao da apuração dos resultados. • Fica, desde já, aceito que a Prodemge somente terá obrigação de disponibilizar informações sobre o nível de serviço referente ao mês de prestação do serviço, limitado à vigência do contrato. 	
Faixas de ajuste	A partir de 90,00% e abaixo de 99,00%	Abaixo de 90,00%
Fatores de ajuste	1%	4%

5.2.2. Integração à Rede Governo – Perfil IV

Indicador	Índice de incidentes abertos pelo cliente no Service Desk atendidos no prazo	
Acordo de Nível de Serviço	90,00%	
Objetivo do Indicador	Garantir que o incidente aberto seja colocado em atendimento pelo analista responsável, em no máximo 2h, dentro do período de 8h às 18h em dias úteis.	
Premissas	<ul style="list-style-type: none"> • Contratação do serviço no perfil IV, ou seja, utilizando a infraestrutura da Prodemge. • O Serviço de Integração à Rede Governo – Perfil IV será “Sob Demanda”, mediante a abertura de incidente no Service Desk e informação do respectivo número de contrato. • A apuração do SLA está condicionada à abertura de no mínimo de 5 (cinco) incidentes no mês. 	
Descrição do Indicador	Entende-se por Tempo de Atendimento, o tempo transcorrido entre o registro do incidente pelo Cliente no Service Desk e o momento no qual o analista responsável assume o atendimento para agendamento da prestação do serviço.	
Periodicidade da Apuração	Mensal	
Mecanismo de Cálculo da Apuração	<p align="center">(TODA) = (TSA/TSR) x 100</p> <p>TDA – % do Tempo de Atendimento TSA – Total de Solicitações Atendidas no Prazo TSR – Total de Solicitações Registradas no Service Desk</p> <p>A apuração será iniciada a partir da data de publicação do contrato. Nos meses em que o TSR for igual a zero, a aferição será de 100%</p>	
Evidências	Relatório de Evidências de Incidentes Atendidos com informações extraídas da ferramenta de Service Desk.	
Publicação	<ul style="list-style-type: none"> • O relatório da apuração do nível de serviço será publicado no Espaço Cliente do site da Prodemge, no mês subsequente ao da apuração dos resultados; • Fica, desde já, aceito que a Prodemge somente terá obrigação de disponibilizar informações sobre o nível de serviço referente ao mês de prestação do serviço, limitado à vigência do contrato. 	
Faixas de ajuste	A partir de 85,00% e abaixo de 90,00%	Abaixo de 85,00%
Fatores de ajuste	1%	4%

5.3. Gerenciamento de Nível de Serviços da Rede IP Multisserviços

Indicador	Prazo para envio de espelho das faturas antes da data de seu vencimento	
Acordo de Nível de Serviço	99,00%	
Objetivo do Indicador	Garantir entrega dos espelhos das faturas para apoiar o ateste assinado pelos ordenadores de despesa, que aprovam os pagamentos dos circuitos da Rede IP.	
Descrição do Indicador	Percentual de espelhos de faturas enviadas por e-mail para os clientes, antes do vencimento da fatura.	
	Entende-se por espelho de fatura o relatório que consolida a apuração (no período de prestação de serviço em intervalo definido) e a geração dos valores a serem pagos pelos clientes às operadoras. Os valores são apurados pelas áreas operacionais da Prodemge, garantindo que os níveis de serviço sejam cumpridos e, caso haja descumprimento, são registrados os descontos devidos, conforme definido no contrato da Rede IP Multisserviços.	
Periodicidade da Apuração	Mensal	
Mecanismo de Cálculo da Apuração	<p>Percentual de Espelhos de Faturas enviadas ao Cliente no prazo (EF)</p> <p>Quant. de Espelhos de Faturas enviadas ao Cliente, dentro do prazo, no mês (QE)</p> <p>Quantidade total de Faturas geradas no mês (QF)</p> <p style="text-align: center;">EF = QE/QF * 100</p>	
Evidências	Relatório de Evidências de SLA com os e-mails enviados mensalmente aos clientes da Rede IP Multisserviços.	
Publicação	<ul style="list-style-type: none"> • O relatório da apuração do nível de serviço será publicado no Espaço Cliente do site da Prodemge, no mês subsequente ao da apuração dos resultados. • Fica, desde já, aceito que a Prodemge somente terá obrigação de disponibilizar informações sobre o nível de serviço referente ao mês de prestação do serviço, limitado à vigência do contrato.. 	
Faixas de ajuste	A partir de 90,00 e abaixo de 98,90%	Abaixo de 90,00%
Fatores de ajuste	1%	4%

5.4. Acesso Ambiente Mainframe

Indicador	Disponibilidade das comunicações TCP/IP, entre o Mainframe e o backbone central.
Acordo de Nível de Serviço	98,50%
Objetivo do Indicador	Garantir que o serviço contratado pelo cliente esteja disponível conforme condições acordadas.
Descrição do Indicador	Comunicações TC/IP
	Entende-se por comunicações TC/IP, para efeito de apuração do Nível de Serviço: <ul style="list-style-type: none"> • O conjunto de recursos de hardware e sistema operacional disponibilizados, considerando as redundâncias de infraestrutura, caso tenham sido planejadas; • O conjunto de recursos de hardware que englobam os equipamentos de rede instalados no data center da Prodemge (rede interna); • A estrutura de data center, composta pelos sistemas de energia, refrigeração e prevenção/detecção, e combate a incêndio.
	Disponibilidade:
	Entende-se por disponibilidade o valor obtido conforme definido abaixo: <ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidade = tempo total contratado do serviço - tempo total de indisponibilidade em relação ao tempo total contratado. <p>Não serão considerados na apuração do tempo total de indisponibilidade:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tempos decorridos nas manutenções técnicas programadas devidamente agendadas; • Paradas ocasionadas por problemas no sistema aplicativo geradas por falhas de programação ou sobrecarga do servidor causada por programação não otimizada; • Paradas ocasionadas por demanda excedente à volumetria contratada; • Indisponibilidade dos serviços externos ao ambiente operacional objeto desse contrato; • Paradas decorrentes de solicitações do cliente; • Indisponibilidade causada por falha na comunicação entre a rede do cliente e o data center Prodemge; • Suspensão da prestação dos serviços contratados por determinação de autoridades competentes; • Paradas em decorrência de casos fortuitos ou de força maior, nos termos da legislação em vigor; <p>O período de medição da disponibilidade do serviço se iniciará no dia 01 de cada mês. Caso o serviço tenha sido iniciado no decorrer do mês, os dias onde não houveram a prestação, serão desconsiderados, para fins de cálculo.</p>

Manutenções Técnicas Programadas	
	Entende-se por Manutenções Técnicas Programadas as paradas totais ou parciais ocorridas no serviço, a pedido do cliente; essas paradas podem ocorrer ainda quando houver necessidade da Prodemge realizar, em algum componente do serviço, manutenção previamente programada, acordada com o cliente.
Periodicidade da Apuração	Mensal
Mecanismo de Cálculo da Apuração	<ul style="list-style-type: none"> • Tempo Total Contratado para o serviço (TTC) = 24 (horas) x número total de dias contratados no mês; • Tempo de Indisponibilidade (TI) = Tempo Total de Indisponibilidade (TTI) medido pela solução de monitoramento instalado na Prodemge (em horas) - Tempo de Manutenções Programadas (TMP) comunicadas ao cliente e registradas no software de monitoramento instalado na Prodemge (em horas). <p style="text-align: center;">Indicador (%) = $\frac{TTC - (TTI - TMP)}{TTC} * 100$</p> <p>Essa apuração será iniciada a partir da data de publicação do contrato.</p>
Evidências	A evidência a ser apresentada é o "Relatório de Evidência de SLA" emitido pela ferramenta de monitoramento.
Publicação	<ul style="list-style-type: none"> • O relatório da apuração do nível de serviço será publicado no Espaço Cliente do site da Prodemge, no mês subsequente ao da apuração dos resultados. • Fica, desde já, aceito que a Prodemge somente terá obrigação de disponibilizar informações sobre o nível de serviço referente ao mês de prestação do serviço, limitado à vigência do contrato.
Faixas de ajuste	A partir de 90,00% e abaixo de 98,50%
Fatores de ajuste	1%
	Abaixo de 90,00%
	4%

5.5. Conexão de Alta Disponibilidade à Internet

Indicador	Disponibilidade do acesso à Internet, desconsideradas as manutenções programadas.
Acordo de Nível de Serviço	99,00%
Objetivo do Indicador	Garantir que o serviço contratado pelo cliente esteja disponível conforme condições acordadas.
Descrição do Indicador	Acesso à Internet
	Entende-se por Acesso à Internet, para efeito de apuração do Nível de Serviço: <ul style="list-style-type: none"> • O conjunto de recursos de hardware que englobam os equipamentos de rede instalados no data center da Prodemge (rede interna), que viabilizam o acesso à Internet, considerando as redundâncias de infraestrutura, caso tenham sido planejadas; • A estrutura de data center, composta pelos sistemas de energia, refrigeração e prevenção/detecção, e combate a incêndio.
	Disponibilidade:
	Entende-se por disponibilidade o valor obtido conforme definido abaixo: <ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidade = tempo total contratado do serviço - tempo total de indisponibilidade em relação ao tempo total contratado. <p>Não serão considerados na apuração do tempo total de indisponibilidade:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tempos decorridos nas manutenções técnicas programadas devidamente agendadas; • Paradas ocasionadas por problemas no sistema aplicativo geradas por falhas de programação ou sobrecarga do servidor causada por programação não otimizada; • Paradas ocasionadas por demanda excedente à volumetria contratada; • Indisponibilidade dos serviços externos ao ambiente operacional objeto desse contrato; • Paradas decorrentes de solicitações do cliente; • Indisponibilidade causada por falha na comunicação entre a rede do cliente e o data center Prodemge; • Suspensão da prestação dos serviços contratados por determinação de autoridades competentes; • Paradas em decorrência de casos fortuitos ou de força maior, nos termos da legislação em vigor; <p>O período de medição da disponibilidade do serviço se iniciará no dia 01 de cada mês. Caso o serviço tenha sido iniciado no decorrer do mês, os dias onde não houveram a prestação, serão desconsiderados, para fins de cálculo.</p>

Manutenções Técnicas Programadas	
	Entende-se por Manutenções Técnicas Programadas as paradas totais ou parciais ocorridas no serviço, a pedido do cliente; essas paradas podem ocorrer ainda quando houver necessidade da Prodemge realizar, em algum componente do serviço, manutenção previamente programada, acordada com o cliente.
Periodicidade da Apuração	Mensal
Mecanismo de Cálculo da Apuração	<ul style="list-style-type: none"> • Tempo Total Contratado para o serviço (TTC) = 24 (horas) x número total de dias contratados no mês; • Tempo de Indisponibilidade (TI) = Tempo Total de Indisponibilidade (TTI) medido pela solução de monitoramento instalado na Prodemge (em horas) - Tempo de Manutenções Programadas (TMP) comunicadas ao cliente e registradas no software de monitoramento instalado na Prodemge (em horas). <p style="text-align: center;">Indicador (%) = $\frac{TTC - (TTI - TMP)}{TTC} * 100$</p> <p>Essa apuração será iniciada a partir da data de publicação do contrato.</p>
Evidências	A evidência a ser apresentada é o "Relatório de Evidência de SLA" emitido pela ferramenta de monitoramento.
Publicação	<ul style="list-style-type: none"> • O relatório da apuração do nível de serviço será publicado no Espaço Cliente do site da Prodemge, no mês subsequente ao da apuração dos resultados; • Fica, desde já, aceito que a Prodemge somente terá obrigação de disponibilizar informações sobre o nível de serviço referente ao mês de prestação do serviço, limitado à vigência do contrato.
Faixas de ajuste	A partir de 90,00% e abaixo de 99,00% Abaixo de 90,00%
Fatores de ajuste	1% 4%

5.6. Rede Wi-Fi

Indicador	Índice de solicitações relativas ao serviço abertas pelo cliente no Service Desk e atendidas no prazo.	
Acordo de Nível de Serviço	90,00%	
Objetivo do Indicador	Garantir que a solicitação aberta seja colocada em atendimento pelo analista responsável em no máximo 10 (dez) horas, dentro do período de 8h a 18h em dias úteis.	
Premissas	<ul style="list-style-type: none"> • O serviço destina-se a clientes que contrataram o serviço Rede Wi-Fi da Prodemge. • O serviço é realizado sob demanda, mediante a abertura de solicitação no Service Desk e informação do respectivo contrato. • Deve haver o mínimo de 5 atendimentos no mês para gerar apuração do indicador. 	
Descrição do Indicador	Entende-se por SLA de Atendimento, o tempo transcorrido entre o registro da solicitação pelo cliente no Service Desk e o momento no qual o analista responsável assume o atendimento para agendamento da prestação do serviço.	
Periodicidade da Apuração	Mensal	
Mecanismo de Cálculo da Apuração	$(TDA) = (TSA / TSR) \times 100$ <p>TDA – % do Tempo de Atendimento TSA – Total de Solicitações Atendidas no Prazo TSR – Total de Solicitações Registradas no Service Desk</p> <p>A apuração será iniciada a partir da data de publicação do contrato. Nos meses em que o TSR for menor ou igual a cinco, a aferição será de 100%.</p>	
Evidências	Relatório de Evidências de Solicitações Atendidas com informações extraídas da ferramenta de Service Desk.	
Publicação	<ul style="list-style-type: none"> • O relatório da apuração do nível de serviço será publicado no Espaço Cliente do site da Prodemge, no mês subsequente ao da apuração dos resultados. • Fica, desde já, aceito que a Prodemge somente terá obrigação de disponibilizar informações sobre o nível de serviço referente ao mês de prestação do serviço, limitado à vigência do contrato. 	
Faixas de ajuste	A partir de 85,00% e abaixo de 90,00%	Abaixo de 85,00%
Fatores de ajuste	1%	4%

Publicação	<ul style="list-style-type: none">• O relatório da apuração do nível de serviço será publicado no Espaço Cliente do site da Prodemge, no mês subsequente ao da apuração dos resultados.• Fica, desde já, aceito que a Prodemge somente terá obrigação de disponibilizar informações sobre o nível de serviço referente ao mês de prestação do serviço, limitado à vigência do contrato.	
Faixas de ajuste	A partir de 70,00% e abaixo de 80,00%	Abaixo de 70,00%
Fatores de ajuste	1%	4%

6. Soluções Corporativas

6.1. Serviço de Agendamento – Agenda Minas

Indicador	Disponibilidade mínima do ambiente operacional de data center, desconsideradas as manutenções programadas.
Acordo de Nível de Serviço	96,50%
Objetivo do Indicador	Garantir que o serviço contratado pelo cliente esteja disponível conforme condições acordadas.
Descrição do Indicador	Ambiente Operacional de Data Center
	<p>Entende-se por ambiente operacional de data center, para efeito de apuração do Nível de Serviço:</p> <ul style="list-style-type: none"> • O conjunto de recursos de hardware que englobam os equipamentos de rede instalados no data center da Prodemge (rede interna); • A estrutura de data center, composta pelos sistemas de energia, refrigeração e prevenção/deteção, e combate a incêndio.
	Disponibilidade:
	<p>Entende-se por disponibilidade o valor obtido conforme a definição abaixo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidade = Tempo Total Contratado para o serviço - Tempo Total de Indisponibilidade em relação ao Tempo Total Contratado. <p>Não serão considerados na apuração do tempo total de indisponibilidade:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tempos decorridos nas manutenções técnicas programadas devidamente agendadas; • Paradas ocasionadas por problemas no sistema aplicativo geradas por falhas de programação ou sobrecarga do servidor causada por programação não otimizada; • Paradas ocasionadas por demanda excedente à volumetria contratada; • Indisponibilidade dos serviços externos ao ambiente operacional objeto desse contrato; • Paradas decorrentes de solicitações do cliente; • Indisponibilidade causada por falha na comunicação entre a rede do cliente e o data center Prodemge; • Suspensão da prestação dos serviços contratados por determinação de autoridades competentes; • Paradas em decorrência de casos fortuitos ou de força maior, nos termos da legislação em vigor; <p>O período de medição da disponibilidade do serviço se iniciará no dia 01 de cada mês. Caso o serviço tenha sido iniciado no decorrer do mês, os dias onde não houveram a prestação, serão desconsiderados, para fins de cálculo.</p>

	Manutenções Técnicas Programadas	
	Entende-se por Manutenções Técnicas Programadas as paradas totais ou parciais ocorridas no serviço, a pedido do Cliente; essas paradas podem ocorrer ainda quando houver necessidade da Prodemge realizar, em algum componente do serviço, manutenção previamente programada, acordada com o Cliente.	
Periodicidade de Apuração	Mensal	
Mecanismo de Cálculo da Apuração	<ul style="list-style-type: none"> • Tempo Total Contratado para o serviço (TTC) = 24 (horas) x número total de dias contratados no mês; • Tempo de Indisponibilidade (TI) = Tempo Total de Indisponibilidade (TTI) medido pela ferramenta de monitoramento instalada na Prodemge (em horas) - Tempo de Manutenções Programadas (TMP) comunicadas ao Cliente e registradas na ferramenta de monitoramento instalada na Prodemge (em horas). <p style="text-align: center;">Indicador (%) = $\frac{TTC - (TTI - TMP)}{TTC} * 100$</p> <p style="text-align: center;">TTC</p> <p>A apuração será iniciada a partir da data de publicação do contrato.</p>	
Evidências	A evidência a ser apresentada é o relatório "Declaração de apuração de níveis de serviço acordado (SLA)"	
Publicação	<ul style="list-style-type: none"> • O relatório da apuração do nível de serviço será publicado no Espaço Cliente do site da Prodemge, no mês subsequente ao da apuração dos resultados. • Fica, desde já, aceito que a Prodemge somente terá obrigação de disponibilizar informações sobre o nível de serviço referente ao mês de prestação do serviço, limitado à vigência do contrato. 	
Faixas de ajuste	A partir de 90,00% e abaixo de 96,50%	Abaixo de 90,00%
Fatores de ajuste	1%	4%

6.2. Serviço de Comunicação Corporativa – Expresso MG

Indicador	Disponibilidade mínima do ambiente operacional de data center, desconsideradas as manutenções técnicas programadas.
Acordo de Nível de Serviço	98,15%
Objetivo do Indicador	Garantir que o serviço contratado pelo cliente esteja disponível conforme condições acordadas.
Descrição do Indicador	Ambiente Operacional de Data Center
	Entende-se por infraestrutura do serviço de Comunicação Corporativa para efeito de apuração do Nível de Serviço: <ul style="list-style-type: none"> • O conjunto de recursos de hardware e sistema operacional disponibilizados, considerando as redundâncias de infraestrutura, caso tenham sido planejadas; • O conjunto de recursos de hardware que englobam os equipamentos de rede instalados no data center da Prodemge (rede interna); • A estrutura de data center, composta pelos sistemas de energia, refrigeração e prevenção/deteccção, e combate a incêndio.
	Disponibilidade:
	Entende-se por disponibilidade o valor obtido conforme definido abaixo: <ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidade = tempo total contratado do serviço - tempo total de indisponibilidade em relação ao tempo total contratado. <p>Não serão considerados na apuração do tempo total de indisponibilidade:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tempos decorridos nas manutenções técnicas programadas devidamente agendadas; • Paradas ocasionadas por problemas no sistema aplicativo geradas por falhas de programação ou sobrecarga do servidor causada por programação não otimizada; • Paradas ocasionadas por demanda excedente à volumetria contratada; • Indisponibilidade dos serviços externos ao ambiente operacional objeto desse contrato; • Paradas decorrentes de solicitações do cliente; • Indisponibilidade causada por falha na comunicação entre a rede do cliente e o data center Prodemge; • Suspensão da prestação dos serviços contratados por determinação de autoridades competentes; • Paradas em decorrência de casos fortuitos ou de força maior, nos termos da legislação em vigor; <p>O período de medição da disponibilidade do serviço se iniciará no dia 01 de cada mês. Caso o serviço tenha sido iniciado no decorrer do mês, os dias onde não houveram a prestação, serão desconsiderados, para fins de cálculo.</p>

	Manutenções Técnicas Programadas	
	Entende-se por Manutenções Técnicas Programadas as paradas totais ou parciais ocorridas no serviço, a pedido do Cliente; essas paradas podem ocorrer ainda quando houver necessidade da Prodemge realizar, em algum componente do serviço, manutenção previamente programada, acordada com o Cliente.	
Periodicidade de Apuração	Mensal	
Mecanismo de Cálculo da Apuração	<ul style="list-style-type: none"> • Tempo Total Contratado para o serviço (TTC) = 24 (horas) x número total de dias contratados no mês; • Tempo de Indisponibilidade (TI) = Tempo Total de Indisponibilidade (TTI) medido pela ferramenta de monitoramento instalada na Prodemge (em horas) - Tempo de Manutenções Programadas (TMP) comunicadas ao Cliente e registradas na ferramenta de monitoramento instalada na Prodemge (em horas). <p style="text-align: center;">Indicador (%) = $\frac{TTC - (TTI - TMP)}{TTC} * 100$</p> <p style="text-align: center;">TTC</p> <p>Essa apuração será iniciada a partir da data de publicação do contrato.</p>	
Evidências	A evidência a ser apresentada é o "Relatório de Evidência de SLA" emitido pela ferramenta de monitoramento.	
Publicação	<ul style="list-style-type: none"> • O relatório da apuração do nível de serviço será publicado no Espaço Cliente do site da Prodemge, no mês subsequente ao da apuração dos resultados. • Fica, desde já, aceito que a Prodemge somente terá obrigação de disponibilizar informações sobre o nível de serviço referente ao período de 30 (trinta) dias anterior à prestação do serviço. 	
Faixas de ajuste	A partir de 90,00% e abaixo de 98,15%	Abaixo de 90,00%
Fatores de ajuste	1%	4%

6.3. Serviço de Solução Tecnológica para Gerenciamento de Conteúdo – PROECM

Indicador	Disponibilidade mínima do ambiente operacional de data center do PROECM, desconsideradas as manutenções técnicas programadas
Acordo de Nível de Serviço	97,80%
Objetivo do Indicador	Garantir que o serviço contratado pelo cliente esteja disponível conforme condições acordadas.
Descrição do Indicador	Ambiente Operacional de Data Center
	Entende-se por ambiente operacional de data center, para efeito de apuração do nível de serviço: <ul style="list-style-type: none"> • O conjunto de recursos de hardware e sistema operacional disponibilizados, considerando as redundâncias de infraestrutura, caso tenham sido planejadas; • O conjunto de recursos de hardware que engloba os equipamentos de rede instalados no data center da Prodemge (rede interna); • A estrutura de data center, composta pelos sistemas de energia, refrigeração e prevenção/detecção e combate a incêndio.
	Disponibilidade:
	Entende-se por disponibilidade o valor obtido conforme definição abaixo: <ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidade = tempo total contratado do serviço - tempo total de indisponibilidade em relação ao tempo total contratado. <p>Não serão considerados na apuração do tempo total de indisponibilidade:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tempos decorridos nas manutenções técnicas programadas devidamente agendadas; • Paradas ocasionadas por problemas no sistema aplicativo geradas por falhas de programação ou sobrecarga do servidor causada por programação não otimizada; • Paradas ocasionadas por demanda excedente à volumetria contratada; • Indisponibilidade dos serviços externos ao ambiente operacional objeto desse contrato; • Paradas decorrentes de solicitações do cliente; • Indisponibilidade causada por falha na comunicação entre a rede do cliente e o data center Prodemge; • Suspensão da prestação dos serviços contratados por determinação de autoridades competentes; • Paradas em decorrência de casos fortuitos ou de força maior, nos termos da legislação em vigor. <p>O período de medição da disponibilidade do serviço se iniciará no dia 01 de cada mês. Caso o serviço tenha sido iniciado no decorrer do mês, os dias onde não houveram a prestação, serão desconsiderados, para fins de cálculo.</p>

Manutenções Técnicas Programadas		
Descrição do Indicador	Entende-se por manutenções técnicas programadas as paradas totais ou parciais ocorridas no serviço a pedido do cliente ou por necessidade de manutenção em algum componente, previamente programada pela Prodemge e acordada com o cliente.	
Periodicidade da Apuração	Mensal	
Mecanismo de Cálculo da Apuração	<ul style="list-style-type: none"> • Tempo Total Contratado para o serviço (TTC) = 24 (horas) x número total de dias contratados no mês • Tempo de Indisponibilidade (TI) = Tempo Total de Indisponibilidade (TTI) medido pela solução de monitoramento instalado na Prodemge (em horas) - Tempo de Manutenções Programadas (TMP) comunicados ao cliente e registrados na solução de monitoramento adotado pela Prodemge (em horas). <p style="text-align: center;">Indicador (%) = $\frac{TTC - (TTI-TMP)}{TTC} * 100$</p> <p>Essa apuração será iniciada a partir da data de publicação do contrato.</p>	
Evidências	A evidência a ser apresentada é o "Relatório de Evidência de SLA", emitido pela solução de monitoramento adotada pela Prodemge.	
Publicação	<ul style="list-style-type: none"> • O relatório da apuração do nível de serviço será publicado no Espaço Cliente do site da Prodemge, no mês subsequente ao da apuração dos resultados. • Fica, desde já, aceito que a Prodemge somente terá obrigação de disponibilizar informações sobre o nível de serviço referente ao mês de prestação do serviço, limitado à vigência do contrato. 	
Faixas de ajuste	A partir de 90,00% e abaixo de 97,80%	Abaixo de 90,00%
Fatores de ajuste	1%	4%

6.4. Firewall de Aplicação Web - WAF

Indicador	Disponibilidade mínima do ambiente operacional de data center da Solução WAF (Web Application Firewall), desconsideradas as manutenções técnicas programadas.
Acordo de Nível de Serviço	99,07%
Objetivo do Indicador	Garantir que o serviço contratado pelo cliente esteja disponível conforme condições acordadas.
Descrição do Indicador	Ambiente Operacional
	Entende-se por ambiente operacional de data center, para efeito de apuração do Nível de Serviço: <ul style="list-style-type: none"> • O conjunto de recursos de hardware e sistema operacional disponibilizados, considerando as redundâncias de infraestrutura, caso tenham sido planejadas. • O conjunto de recursos de hardware que englobam os equipamentos de rede instalados no data center da Prodemge (rede interna). • A estrutura de data center, composta pelos sistemas de energia, refrigeração e prevenção, detecção e combate a incêndio.
	Disponibilidade
	Entende-se por disponibilidade o valor obtido conforme definido abaixo: <ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidade = Tempo Total Contratado do serviço - Tempo Total de Indisponibilidade em relação ao tempo total contratado. <p>Não serão considerados na apuração do tempo total de indisponibilidade:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tempos decorridos nas manutenções técnicas programadas devidamente agendadas. • Paradas ocasionadas por problemas no sistema aplicativo que tenham sido gerados por falhas de programação ou sobrecarga do servidor causada por programação não otimizada. • Paradas ocasionadas por demanda excedente à volumetria contratada. • Indisponibilidade dos serviços externos ao ambiente operacional objeto deste contrato.

	<ul style="list-style-type: none"> • Paradas decorrentes de solicitações do cliente. • Indisponibilidade causada por falha na comunicação entre a rede do cliente e o data center da Prodemge. • Suspensão da prestação dos serviços contratados por determinação de autoridades competentes. • Paradas em decorrência de casos fortuitos ou de força maior, nos termos da legislação em vigor. <p>O período de medição da disponibilidade do serviço se iniciará no dia 01 de cada mês.</p> <p>Caso o serviço tenha sido iniciado no decorrer do mês, os dias nos quais não houve a prestação serão desconsiderados, para fins de cálculo.</p> <p style="text-align: center;">Manutenções Técnicas Programadas</p> <p>Entende-se por manutenções técnicas programadas as paradas totais ou parciais ocorridas no serviço a pedido do cliente ou por necessidade de manutenção em algum componente previamente programada pela Prodemge e acordada com o cliente.</p>
Periodicidade da Apuração	Mensal
Mecanismo de Cálculo da Apuração	<ul style="list-style-type: none"> • Tempo Total Contratado para o serviço (TTC) = 24 (horas) x número total de dias contratados no mês. • Tempo de Indisponibilidade (TI) = Tempo Total de Indisponibilidade (TTI) medido pela solução de monitoramento instalada na Prodemge (em horas) - Tempo de Manutenções Programadas (TMP) comunicadas ao cliente e registradas na solução de monitoramento adotada pela Prodemge (em horas). <p style="text-align: center;">Indicador (%) = $\frac{TTC - (TTI - TMP)}{TTC} * 100$</p> <p style="text-align: center;">TTC</p> <p>A apuração será iniciada a partir da data de publicação do contrato.</p>
Evidências	A evidência a ser apresentada é o "Relatório de Evidência de SLA", emitido pela solução de monitoramento adotada pela Prodemge.
Publicação	<ul style="list-style-type: none"> • O relatório da apuração do nível de serviço será publicado no Espaço Cliente do site da Prodemge, no mês subsequente ao da apuração dos resultados. • Fica, desde já, aceito que a Prodemge somente terá obrigação de disponibilizar informações sobre o nível de serviço referente ao mês de prestação do serviço, limitado à vigência do contrato.

ANEXO III – Indicadores de Nível de Serviço

Data: 04/08/2021

Versão: 1.8

Faixas de Ajuste	A partir de 90,00% e abaixo de 99,07%	Abaixo de 90,00%
Fatores de Ajuste	1%	4%