

ANEXO IV – ACORDOS DE NÍVEL DE SERVIÇO

1. FINALIDADE

Este anexo descreve os serviços essenciais que serão providos pela CONTRATADA e que darão suporte ao funcionamento do *Site Secundário*. Descreve também a forma que eles serão medidos, controlados e acompanhados pela CONTRATANTE durante o período de vigência do contrato, assim como, a definição dos acordos de nível de serviço (ANS) desejados e suas respectivas penalidades.

Seguem, logo abaixo, os serviços exigidos:

- 1.1. Energia elétrica;
- 1.2. Climatização;
- 1.3. Conectividade;
- 1.4. Controle de Incêndio;
- 1.5. Segurança;
- 1.6. Central de Chamados.

2. ACORDOS DE NÍVEL DE SERVIÇO (ANS)

O principal elemento para medir a qualidade e eficácia dos serviços prestados será o acordo de nível de serviço. Com relação a esse item, levaremos em consideração os seguintes aspectos:

- 2.1. Os ANS serão aplicados tanto aos serviços essenciais de infraestrutura como às solicitações ou incidentes registrados que dizem respeito à CONTRATADA;
- 2.2. Objetivando a qualidade, a CONTRATADA deverá estabelecer procedimentos e condições que permitam a melhoria contínua dos serviços prestados;
- 2.3. Foram definidas três periodicidades de medição dos indicadores de nível de serviço:
 - 2.3.1. **Mensal:** a CONTRATADA entregará, até o terceiro dia útil do mês subsequente ao mês que será medido, o relatório referente à medição do ANS desse período para a CONTRATANTE em um formato acordado entre as duas partes;
 - 2.3.2. **Trimestral:** a CONTRATADA entregará, até o terceiro dia útil do mês subsequente ao período de três meses que será medido, o relatório referente à medição do ANS desse período para a CONTRATANTE em um formato acordado entre as duas partes;
 - 2.3.3. **Anual:** a CONTRATADA entregará, até o terceiro dia útil do mês subsequente ao período de um ano que será medido, o relatório referente à medição do ANS desse período para a CONTRATANTE em um formato acordado entre as duas partes.
- 2.4. O não cumprimento de um ou vários indicadores do ANS ocasionará a aplicação de multas por parte da CONTRATADA, conforme descrito no item “4” (Penalidades).

Observação: É necessário que os relatórios apresentados contemplem informações que sirvam ao CONTRATANTE como subsídios para averiguação dos acordos de nível de serviços.

Neste anexo, constam todas as definições dos acordos de nível de serviço no detalhamento de cada serviço.

3. SERVIÇOS E INDICADORES DO NÍVEL DE SERVIÇO

3.1. ENERGIA ELÉTRICA

A CONTRATADA deve garantir um alto grau de disponibilidade do fornecimento de energia elétrica além de possuir contratos de manutenção com fornecedores dos ativos necessários para garantir a redundância da infraestrutura que suporta esse serviço, bem como realizar manutenções preventivas e testes de ativação de redundância. Logo abaixo, seguem os indicadores de nível desse serviço:

3.1.1. Apresentação de contrato de fornecedor para reparo e manutenção de equipamentos de sistema elétrico

Indicador	Apresentação de contrato de fornecedor para reparo e manutenção de equipamentos de sistema elétrico.	
Serviço	Energia elétrica	
Processo	Gerenciamento de fornecedores	
Tipo	Apresentação de documentação e auditoria	
Periodicidade	Anual	
Definição	Apresentar documentação que comprove contrato vigente, junto a empresa responsável pela manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos que compõem o sistema elétrico do <i>Site</i> Secundário.	
Unidade de medida	Percentual (%)	
Objetivo	Cumprimento %	100%
Observação	A apresentação dessa documentação deverá ser feita até o terceiro dia útil após a data de início do contrato, e a cada 12 (doze) meses contados a partir desse início.	
Considerações gerais	Se houver penalidade, esta será aplicada na fatura relativa ao mês em que ocorreu o descumprimento do ANS ou na fatura seguinte.	

3.1.2. Disponibilidade de fornecimento de alimentação elétrica do CPD

Indicador	Disponibilidade de fornecimento de alimentação elétrica do <i>Site</i> Secundário	
Serviço	Energia elétrica	
Processo	Gerenciamento de disponibilidade	
Tipo	Disponibilidade de serviços	
Periodicidade	Mensal	
Definição	Disponibilidade total do fornecimento de energia elétrica para o <i>Site</i> Secundário	
Fórmula de cálculo	$ANS = 100 * [(T_{total} - T_{indisp}) / T_{total}]$	
Detalhamento	T_{total} = Tempo total no período em minutos T_{indisp} = Tempo total de indisponibilidade no período em minutos	
Unidade de medida	Percentual (%)	
Objetivo	Cumprimento %	99,8%
Considerações gerais	O cálculo do T_{indisp} deverá ser feito através de sistema de monitoramento dos circuitos elétricos entregues, por exemplo, através de quadros de distribuição gerenciais, permitindo a exportação de relatórios para auditoria e comprovação do ANS apresentado. Se houver penalidade, esta será aplicada na fatura relativa ao mês em que ocorreu o descumprimento do ANS ou na fatura seguinte.	

3.1.3. Disponibilidade de fornecimento de alimentação elétrica das demais áreas (todas exceto o CPD)

Indicador	Disponibilidade de fornecimento de alimentação elétrica para áreas de pessoal	
Serviço	Energia elétrica	
Processo	Gerenciamento de disponibilidade	
Tipo	Disponibilidade de serviços	
Periodicidade	Mensal	
Definição	Disponibilidade total do fornecimento de energia elétrica para as áreas de pessoal, a fim de garantir as atividades laborais.	
Fórmula de cálculo	$ANS = 100 * [(T_{total} - T_{indisp}) / T_{total}]$	
Detalhamento	T_{total} = Tempo total no período em minutos T_{indisp} = Tempo total de indisponibilidade no período em minutos, desconsiderando-se os 5 minutos iniciais para ativação do Grupo Gerador.	
Unidade de medida	Percentual (%)	
Objetivo	Cumprimento %	99,5%
Considerações gerais	<p>O fornecimento de energia elétrica deve ser garantido através de geradores, porém sem a necessidade de utilização de UPS, portanto tolerando pequenos períodos para ativação a contingência.</p> <p>O cálculo do T_{indisp} será feito através de análise de chamados manualmente para cada incidente específico.</p> <p>Se houver penalidade, esta será aplicada na fatura relativa ao mês em que ocorreu o descumprimento do ANS ou na fatura seguinte.</p>	

3.1.4. Reparo de componente elétrico específico de redundância do Site Secundário

Indicador	Reparo de componente elétrico específico de redundância do Site Secundário	
Serviço	Energia elétrica	
Processo	Gerenciamento de disponibilidade	
Tipo	Disponibilidade de serviços	
Periodicidade	Mensal	
Definição	Reparo ou recuperação dos equipamentos que compõem o sistema elétrico do Site Secundário, que estejam operando em contingência, sem sua redundância, porém sem causar indisponibilidade no serviço.	
Fórmula de cálculo	$ANS = 100 * [(T_{total} - T_{reparo}) / T_{total}]$	
Detalhamento	T_{total} = Tempo total no período em minutos T_{reparo} = Tempo total de reparo do equipamento, no período, em minutos.	
Unidade de medida	Percentual (%)	
Objetivo	Cumprimento %	98,0%
Considerações Gerais	Se penalidade, esta será aplicada na fatura relativa ao mês em que ocorreu o descumprimento do ANS ou na fatura seguinte.	

3.1.5. Manutenção preventiva periódica de equipamentos do sistema elétrico

Indicador	Manutenção preventiva periódica de equipamentos de sistema elétrico	
Serviço	Energia elétrica	

Processo	Gerenciamento de disponibilidade	
Tipo	Manutenções periódicas	
Periodicidade	Mensal	
Definição	Manutenção preventiva periódica dos equipamentos que compõe o sistema elétrico do <i>Site</i> Secundário	
Fórmula de cálculo	$ANS = 100 * [(Q_{total} - Q_{mnr}) / Q_{total}]$	
Detalhamento	Q_{total} = Quantidade total de manutenções previstas no período Q_{mnr} = Quantidade de manutenções programadas não realizadas no período	
Unidade de medida	Percentual (%)	
Objetivo	Cumprimento %	80,0%
Considerações gerais	Até o terceiro dia útil após o início do contrato, a CONTRATADA deverá apresentar seu plano de manutenção preventiva com calendário e datas a serem cumpridas. Esse planejamento deverá ser apresentado ao CONTRATANTE e aprovado pelo mesmo. Se houver penalidade, esta será aplicada na fatura relativa ao mês em que ocorreu o descumprimento do ANS ou na fatura seguinte.	

3.2. CLIMATIZAÇÃO

A CONTRATADA deve possuir contrato de manutenção com fornecedores dos ativos necessários para garantir a climatização constante do ambiente do *Site* Secundário, bem como realizar todas as manutenções preventivas e testes de ativação de redundância necessários.

3.2.1. Apresentação de contrato de fornecedor para reparo e manutenção de equipamentos de sistema de climatização

Indicador	Apresentação de contrato de fornecedor para reparo e manutenção de equipamentos de sistema de climatização.	
Serviço	Climatização	
Processo	Gerenciamento de fornecedores	
Tipo	Apresentação de documentação e auditoria	
Periodicidade	Anual	
Definição	Apresentar documentação que comprove contrato vigente, junto à empresa responsável pela manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos que compõem o sistema de climatização do <i>Site</i> Secundário.	
Unidade de medida	Percentual (%)	
Objetivo	Cumprimento %	100%
Observação	A apresentação dessa documentação deverá ser feita até o terceiro dia útil após a data de início do contrato, e a cada 12 (doze) meses contados a partir desse início.	
Considerações gerais	Se houver penalidade, esta será aplicada na fatura relativa ao mês em que ocorreu o descumprimento do ANS ou na fatura seguinte.	

3.2.2. Controle de temperatura no ambiente do CPD

Indicador	Controle de temperatura no ambiente do CPD	
Serviço	Climatização	
Processo	Gerenciamento de disponibilidade	
Tipo	Disponibilidade de serviços	
Periodicidade	Mensal	

Definição	Controle de temperatura do ambiente de equipamentos do CPD, garantindo que o mesmo esteja sempre dentro de uma faixa de operação considerada normal.	
Fórmula de cálculo	$ANS = 100 * [(Temp_{total} - Temp_{anormal}) / Temp_{total}]$	
Detalhamento	Temp _{total} = Total de aferições de temperatura no período Temp _{anormal} = Total de aferições fora da faixa de normalidade no período	
Unidade de medida	Percentual (%)	
Objetivo	Cumprimento %	99,5%
	Faixa de Normalidade	18°C ≤ ANS ≤ 24°C
Considerações gerais	As aferições devem ser realizadas através de um sistema por sensores, com possibilidade de exportação dos dados para geração do relatório, possibilitando auditoria. Se houver penalidade, esta será aplicada na fatura relativa ao mês em que ocorreu o descumprimento do ANS ou na fatura seguinte.	

3.2.3. Controle de temperatura no ambiente de todas as áreas (exceto o CPD)

Indicador	Controle de temperatura do ambiente em todas as áreas internas do Site Secundário, exceto na área do CPD.	
Serviço	Climatização	
Processo	Gerenciamento de disponibilidade	
Tipo	Disponibilidade de serviços	
Periodicidade	Mensal	
Definição	Controle de temperatura do ambiente em todas as áreas internas do Site Secundário, exceto na área do CPD, garantindo que a mesma esteja sempre dentro de uma faixa de operação considerada normal.	
Fórmula de cálculo	$ANS = 100 * [(Temp_{total} - Temp_{anormal}) / Temp_{total}]$	
Detalhamento	Temp _{total} = Total de aferições de temperatura no período T _{anormal} = Total de aferições fora da faixa de normalidade no período	
Unidade de medida	Percentual (%)	
Objetivo	Cumprimento %	99,5%
	Faixa de Normalidade	20°C ≤ ANS ≤ 26°C
Considerações gerais	As aferições devem ser realizadas através de um sistema por sensores, com possibilidade de exportação dos dados para geração do relatório, possibilitando auditoria. Se houver penalidade, esta será aplicada na fatura relativa ao mês em que ocorreu o descumprimento do ANS ou na fatura seguinte.	

3.2.4. Controle de umidade no ambiente do CPD

Indicador	Controle de umidade no ambiente do CPD	
Serviço	Climatização	
Processo	Gerenciamento de disponibilidade	
Tipo	Disponibilidade de serviços	
Periodicidade	Mensal	
Definição	Controle de umidade do ambiente de equipamentos do CPD, garantindo que a mesma esteja sempre dentro de uma faixa de operação considerada normal.	
Fórmula de cálculo	$ANS = 100 * [(Umid_{total} - Umid_{anormal}) / Umid_{total}]$	
Detalhamento	Umid _{total} = Total de aferições de umidade no período Umid _{anormal} = Total de aferições fora da faixa de normalidade no	

	período	
Unidade de medida	Percentual (%)	
Objetivo	Cumprimento %	99,5%
	Faixa de Normalidade	45% ≤ ANS ≤ 55%
Considerações gerais	As aferições devem ser realizadas através de um sistema por sensores, com possibilidade de exportação dos dados para geração do relatório, possibilitando auditoria. Se houver penalidade, esta será aplicada na fatura relativa ao mês em que ocorreu o descumprimento do ANS ou na fatura seguinte.	

3.2.5. Manutenção preventiva e periódica de aparelhos de climatização

Indicador	Manutenção preventiva e periódica de aparelhos de climatização	
Serviço	Climatização	
Processo	Gerenciamento de disponibilidade	
Tipo	Manutenções periódicas	
Periodicidade	Trimestral	
Definição	Manutenção preventiva e periódica de equipamentos que compõem o sistema de climatização.	
Fórmula de cálculo	$ANS = 100 * [(Q_{total} - Q_{mnr}) / Q_{total}]$	
Detalhamento	Q _{total} = Quantidade total de manutenções previstas no período Q _{mnr} = Quantidade de manutenções programadas não realizadas no período	
Unidade de medida	Percentual (%)	
Objetivo	Cumprimento %	80,0%
Considerações gerais	Até o terceiro dia útil após o início do contrato, a CONTRATADA deverá apresentar seu plano de manutenção preventiva com calendário e datas a serem cumpridas. Esse planejamento deverá ser apresentado ao CONTRATANTE e aprovado pelo mesmo. O calendário deve incluir pelo menos 01 (uma) manutenção a cada trimestre. Se houver a penalidade, esta será aplicada na fatura relativa ao último mês do trimestre em que ocorreu o descumprimento do ANS ou na fatura seguinte.	

3.3. CONECTIVIDADE

A CONTRATADA deve possuir equipe própria ou contratos de manutenção com fornecedores que garantam a manutenção e reparo dos enlaces de fibra óptica imediatamente no caso de incidentes.

3.3.1. Disponibilidade da conectividade por fibra óptica ao Site Secundário

Indicador	Disponibilidade da conectividade por fibra óptica ao Site Secundário	
Serviço	Conectividade	
Processo	Gerenciamento de disponibilidade	
Tipo	Disponibilidade de serviços	
Periodicidade	Mensal	
Definição	Disponibilidade total da conectividade por fibra óptica da CONTRATANTE ao Site Secundário, onde pelo menos 01 (um) dos enlaces deve estar operando, para garantir a conectividade aos	

	ativos.	
Fórmula de cálculo	$ANS = 100 * [(T_{total} - T_{indisp}) / T_{total}]$	
Detalhamento	T _{total} = Tempo total no período em minutos T _{indisp} = Tempo total de indisponibilidade no período em minutos	
Unidade de medida	Percentual (%)	
Objetivo	Cumprimento %	99,5%
Considerações gerais	A CONTRATADA deve fazer o monitoramento dos enlaces através de um sistema, que permita contabilizar o nível de disponibilidade dos mesmos, para confecção dos índices mensais. Se houver penalidade, esta será aplicada na fatura relativa ao mês em que ocorreu o descumprimento do ANS ou na fatura seguinte. No caso das fibras que serão entregues “apagadas” o CONTRATANTE fornecerá as informações de indisponibilidade.	

3.3.2. Reparo de enlace de redundância de fibra óptica de comunicação ao Site Secundário

Indicador	Reparo de enlace de redundância de fibra óptica de comunicação ao Site Secundário	
Serviço	Conectividade	
Processo	Gerenciamento de disponibilidade	
Tipo	Disponibilidade de serviços	
Periodicidade	Mensal	
Definição	Reparo ou recuperação de enlaces de fibra óptica, que estejam operando em contingência, sem sua redundância, porém sem causar indisponibilidade no serviço.	
Fórmula de cálculo	$ANS = 100 * [(T_{total} - T_{reparo}) / T_{total}]$	
Detalhamento	T _{total} = Tempo total no período em minutos T _{reparo} = Tempo total de reparo do equipamento, no período, em minutos	
Unidade de medida	Percentual (%)	
Objetivo	Cumprimento %	98,0%
Considerações gerais	A CONTRATADA deve fazer o monitoramento dos enlaces através de um sistema, que permita contabilizar o nível de disponibilidade dos mesmos, para confecção dos índices mensais. Se penalidade, esta será aplicada na fatura relativa ao mês em que ocorreu o descumprimento do ANS ou na fatura seguinte.	

3.4. CONTROLE DE INCÊNDIO

A CONTRATADA deve possuir contratos de manutenção com fornecedores dos ativos necessários para garantir a proteção constante do ambiente do CPD, bem como das demais áreas, realizando todas as manutenções preventivas e respectivos reparos, quando necessário.

3.4.1. Apresentação de contrato de fornecedor para reparo e manutenção de Sistema de Controle de Incêndio

Indicador	Apresentação de contrato de fornecedor para reparo e manutenção de Sistema de Controle de Incêndio	
Serviço	Controle de incêndio	
Processo	Gerenciamento de fornecedores	
Tipo	Apresentação de documentação e auditoria	

Periodicidade	Anual	
Definição	Apresentar documentação, que comprove contrato vigente, junto à empresa responsável pela manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos de detecção e combate a incêndio, inclusive do sistema de combate por gás.	
Unidade de medida	Percentual (%)	
Objetivo	Cumprimento %	100%
Observação	A apresentação dessa documentação deverá ser feita até o terceiro dia útil após a data de início do contrato, e a cada 12 (doze) meses contados a partir desse início.	
Considerações gerais	Se houver penalidade, esta será aplicada na fatura relativa ao mês em que ocorreu o descumprimento do ANS ou na fatura seguinte.	

3.4.2. Apresentação de certificados de capacitação da brigada anti-incêndio

Indicador	Apresentação de certificados de capacitação de brigadistas	
Serviço	Controle de incêndio	
Processo	Gerenciamento de fornecedores	
Tipo	Apresentação de documentação e auditoria	
Periodicidade	Anual	
Definição	Apresentar documentação, que comprove a capacitação de brigadistas da equipe da CONTRATADA, de acordo com a quantidade de funcionários da instalação. A quantidade de brigadistas deve considerar, inclusive, os recursos da CONTRATANTE, que estarão alocados no ambiente.	
Unidade de medida	Percentual (%)	
Objetivo	Cumprimento %	100%
Observação	A apresentação dessa documentação deverá ser feita até o terceiro dia útil após a data de início do contrato, e a cada 12 (doze) meses contados a partir desse início.	
Considerações gerais	Se houver penalidade, esta será aplicada na fatura relativa ao mês em que ocorreu o descumprimento do ANS ou na fatura seguinte.	

3.4.3. Manutenção periódica preventiva de sistema de controle de incêndio

Indicador	Manutenção periódica preventiva de sistema de controle de incêndio	
Serviço	Controle de incêndio	
Processo	Gerenciamento de continuidade	
Tipo	Manutenções periódicas	
Periodicidade	Semestral	
Definição	Manutenção preventiva periódica de equipamentos do sistema de controle de incêndio.	
Fórmula de cálculo	$ANS = 100 * [(Q_{total} - Q_{mnr}) / Q_{total}]$	
Detalhamento	Q _{total} = Quantidade total de manutenções previstas no período Q _{mnr} = Quantidade de manutenções programadas não realizadas no período	
Unidade de medida	Percentual (%)	
Objetivo	Cumprimento %	80,0%
Considerações gerais	No início da operação do contrato, a CONTRATADA deverá apresentar seu plano de manutenção preventiva com calendário e datas a serem cumpridas. O calendário deve incluir pelo menos 01 (uma) manutenção a cada	

	<p>semestre para cada um dos itens definidos acima.</p> <p>Se houver penalidade, esta será aplicada na fatura relativa ao último mês do semestre em que ocorreu o descumprimento do ANS ou na fatura seguinte.</p>
--	--

3.4.4. Testes periódicos de detecção e disparo de sistema de controle de incêndio

Indicador	Testes periódicos de detecção e disparo de sistema de controle de incêndio	
Serviço	Controle de incêndio	
Processo	Gerenciamento de continuidade	
Tipo	Validações periódicas	
Periodicidade	Anual	
Definição	Todos os itens do sistema de controle de incêndio devem ser testados, a fim de garantir seu correto funcionamento no caso de incidentes.	
Fórmula de cálculo	$ANS = 100 * [(Q_{total} - Q_{mnr}) / Q_{total}]$	
Detalhamento	Q_{total} = Quantidade total de manutenções previstas no período Q_{mnr} = Quantidade de manutenções programadas não realizadas no período	
Unidade de medida	Percentual (%)	
Objetivo	Cumprimento %	80,0%
Considerações gerais	<p>No início da operação do contrato, a CONTRATADA deverá apresentar seu plano de testes com calendário e datas a serem cumpridas.</p> <p>O calendário deve incluir pelo menos 01 (um) teste anual para cada item definido acima.</p> <p>Se houver penalidade, esta será aplicada na fatura relativa ao último mês do ano em que ocorreu o descumprimento do ANS ou na fatura seguinte.</p>	

3.4.5. Simulação de evacuação para brigada de incêndio

Indicador	Simulação de evacuação para brigada de incêndio	
Serviço	Controle de incêndio	
Processo	Gerenciamento de continuidade	
Tipo	Validações periódicas	
Periodicidade	Anual	
Definição	Devem ser realizados testes periódicos de evacuação e simulação de incêndio nas dependências da CONTRATADA, a fim de garantir a segurança das pessoas e a continuidade do negócio.	
Fórmula de cálculo	$ANS = 100 * [(Q_{total} - Q_{mnr}) / Q_{total}]$	
Detalhamento	Q_{total} = Quantidade total de manutenções previstas no período Q_{mnr} = Quantidade de manutenções programadas não realizadas no período	
Unidade de medida	Percentual (%)	
Objetivo	Cumprimento %	80,0%
Considerações gerais	<p>No início da operação do contrato, a CONTRATADA deverá apresentar seu plano de simulações com calendário e datas a serem cumpridas.</p> <p>O calendário deve incluir pelo menos 01 (uma) simulação anual.</p> <p>Se penalidade, esta será aplicada na fatura relativa ao último mês do</p>	

	ano em que ocorreu o descumprimento do ANS ou na fatura seguinte.
--	---

3.5. SEGURANÇA

A CONTRATADA deve manter os mais altos níveis de segurança física e lógica, controlando o acesso às áreas exclusivas da CONTRATANTE e possibilitando auditoria de todos os seus sistemas.

3.5.1. Apresentação de contrato de fornecedor segurança patrimonial armada

Indicador	Apresentação de contrato de fornecedor segurança patrimonial armada	
Serviço	Segurança	
Processo	Gerenciamento de fornecedores	
Tipo	Apresentação de documentação e auditoria	
Periodicidade	Anual	
Definição	Apresentar documentação, que comprove contrato vigente, junto a empresa de segurança patrimonial armada para as instalações da CONTRATADA.	
Unidade de medida	Percentual (%)	
Objetivo	Cumprimento %	100%
Observação	A apresentação dessa documentação deverá ser feita até o terceiro dia útil após a data de início do contrato, e a cada 12 (doze) meses contados a partir desse início.	
Considerações gerais	Se houver penalidade, esta será aplicada na fatura relativa ao mês em que ocorreu o descumprimento do ANS ou na fatura seguinte.	

3.5.2. Apresentação de relatório para auditoria dos sistemas de controle de acesso

Indicador	Apresentação de relatório para auditoria dos sistemas de controle de acesso	
Serviço	Segurança	
Processo	Gerenciamento de segurança	
Tipo	Apresentação de documentação e auditoria	
Periodicidade	Mensal	
Definição	Apresentar relatório para auditoria com os seguintes itens: <ul style="list-style-type: none"> • Relação de permissão de usuários do sistema de controle de acesso; • Relatório de entrada e saída de pessoas de áreas restritas a CONTRATANTE. 	
Unidade de medida	Percentual (%)	
Objetivo	Cumprimento %	100%
Considerações gerais	Mensalmente os relatórios definidos acima devem ser apresentados, para que o CONTRATANTE possa auditar os acessos realizados. A alteração de permissões de pessoas no sistema de controle de acesso deverá ser realizada sempre mediante abertura e chamado, os quais podem ser solicitados pela CONTRATANTE, para ajudar na análise da auditoria do sistema. Se penalidade, esta será aplicada na fatura relativa ao mês em que ocorreu o descumprimento do ANS ou na fatura seguinte.	

3.5.3. Apresentação de relatório de eventos dos sistemas de câmeras e gravação

Indicador	Apresentação de relatório de eventos dos sistemas de câmeras e gravação	
Serviço	Segurança	
Processo	Gerenciamento de segurança	
Tipo	Apresentação de documentação e auditoria	
Periodicidade	Mensal	
Definição	Apresentar relatório para auditoria com os logs de eventos do sistema de câmeras e gravação.	
Unidade de medida	Percentual (%)	
Objetivo	Cumprimento %	100%
Considerações gerais	<p>Mensalmente o relatório do sistema de câmeras e gravação deve ser apresentado para que a CONTRATANTE possa auditar os acessos realizados.</p> <p>Qualquer alteração no sistema de controle de câmeras e gravação deverá ser realizada sempre mediante abertura e chamado, os quais podem ser solicitados pela CONTRATANTE, para ajudar na análise da auditoria do sistema.</p> <p>Uma amostragem de imagens pode ser solicitada pela CONTRATANTE, a fim de garantir a retenção mínima das mesmas.</p> <p>Se houver penalidade, esta será aplicada na fatura relativa ao mês em que ocorreu o descumprimento do ANS ou na fatura seguinte.</p>	

3.6. CENTRAL DE CHAMADOS

3.6.1. Atendimento de chamados de incidentes

Indicador	Atendimento de chamados de incidentes	
Serviço	Central de chamados	
Processo	Gerenciamento de incidentes	
Tipo	Atendimento ao usuário	
Periodicidade	Mensal	
Definição	<p>Apresentar relatório de atendimentos solicitados no período para solução de incidentes.</p> <p>Os incidentes serão classificados em:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Graves: impedem a realização de atividades normais de um recurso; • Médios: degradam a produtividade, porém não impedem que o recurso continue executando suas atividades principais; • Leves: incidentes que, apesar de ocorrerem, não prejudicam significativamente a produtividade do recurso. 	
Fórmula de cálculo	$ANS = 100 * [(Q_{total} - Q_{fp}) / Q_{total}]$	
Detalhamento	<p>Q_{total} = Quantidade total de incidentes abertos no período</p> <p>Q_{fp} = Quantidade total de incidentes fora do prazo</p>	
Unidade de medida	Percentual (%)	
Objetivo	Cumprimento %	90,0%
	Prazo	<p>Solução para incidentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Graves em até 2 horas • Médias em até 4 horas • Leves em até 8 horas úteis
Considerações gerais	Os incidentes tratados nesse item são todos aqueles que não foram	

	<p>relacionados, até então, neste anexo.</p> <p>O ANS para chamados deverá ser extraído do próprio sistema de atendimentos e apresentado na sua forma original, bem como na forma de relatório gerencial, para facilitar sua análise.</p> <p>O modelo do relatório pode ser definido em conjunto entre a CONTRATADA e CONTRATANTE no início da prestação de serviço.</p> <p>Pequenas alterações podem ser solicitadas, desde que não incorram em aumento de mão de obra para geração das mesmas.</p> <p>Se houver penalidade, esta será aplicada na fatura relativa ao mês em que ocorreu o descumprimento do ANS ou na fatura seguinte.</p>
--	--

3.6.2. Atendimento de chamados de requisição de solicitações

Indicador	Atendimento de chamados de requisição de solicitações	
Serviço	Central de chamados	
Processo	Gerenciamento de incidentes	
Tipo	Atendimento ao usuário	
Periodicidade	Mensal	
Definição	<p>Apresentar relatório de atendimentos solicitados no período para requisição de solicitações.</p> <p>As solicitações serão classificadas em:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prioritárias: solicitações referentes a questões de segurança ou acesso; • Padrão: demais solicitações. 	
Fórmula de cálculo	$ANS = 100 * [(Q_{total} - Q_{fp}) / Q_{total}]$	
Detalhamento	<p>Q_{total} = Quantidade total de solicitações abertas no período</p> <p>Q_{fp} = Quantidade total de solicitações fora do prazo</p>	
Unidade de medida	Percentual (%)	
Objetivo	Cumprimento %	90,0%
	Prazo	<p>Solução para solicitações:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prioridade em até 4 horas • Padrão em até 8 horas úteis
Considerações gerais	<p>O ANS para chamados deverá ser extraído do próprio sistema de atendimentos e apresentado na sua forma original, bem como na forma de relatório gerencial, para facilitar sua análise.</p> <p>O modelo do relatório pode ser definido em conjunto entre a CONTRATADA e CONTRATANTE no início da prestação de serviço.</p> <p>Pequenas alterações podem ser solicitadas, desde que não incorram em aumento de mão de obra para geração das mesmas.</p> <p>Se houver penalidade, esta será aplicada na fatura relativa ao mês em que ocorreu o descumprimento do ANS ou na fatura seguinte.</p>	

4. PENALIDADES

4.1. Definições

O sistema de penalidades fica estabelecido da seguinte forma:

- Cada indicador tem um Nível de Serviço associado ou ANS e seu não cumprimento será objeto de uma penalidade, segundo especificado a seguir e conforme os valores indicados no item “4.2 Cálculos”.

- O CONTRATANTE deverá analisar as causas do não cumprimento (se o houver) e identificar as ações requeridas para corrigir as anomalias na prestação do serviço. Em caso de que o resultado de um indicador não for informado, será considerado não cumprido e lhe será aplicada a penalidade correspondente, salvo se razoavelmente justificado pelo CONTRATADO.
- O valor das penalizações será um percentual sobre o valor total da fatura de serviço do mês corrente, emitida pela CONTRADA para a CONTRATANTE, sendo esta multa recolhida na fatura emitida no mês subsequente.
As penalidades indicadas neste anexo, somente serão aplicáveis no caso das causas de origem, serem de responsabilidade da CONTRATADA ou de seus subcontratados.

4.2. Cálculos

A Tabela de Penalidades para os ANS será estabelecida considerando os seguintes princípios:

- Para cada indicador serão definidas três faixas: Faixa 1, Faixa 2 e Faixa 3;
- Para cada um deles serão determinados pontos de penalização, em percentual, da seguinte forma:
 - A penalização correspondente à Faixa 1 será de 5% sobre o valor da fatura mensal;
 - A penalização correspondente à Faixa 2 será 10% sobre o valor da fatura mensal;
 - A penalização correspondente à Faixa 3 será 15% sobre o valor da fatura mensal.

4.3. Definições

Item	Definição
x	Valor do ANS calculado pela fórmula de cada indicador
L _{min}	Limite mínimo do ANS a ser cumprido em percentual
Faixa 1	Primeira faixa de cumprimento do ANS
Faixa 2	Segunda faixa de cumprimento do ANS
Faixa 3	Terceira faixa de cumprimento do ANS

4.4. Tabela de faixas de ANS e penalidades

L _{min}	Faixa 1	Faixa 2	Faixa 3
100	100% > x ≥ 99,5%	99,5% > x ≥ 99,00%	99,00% > x
99,9	99,90% > x ≥ 99,40%	99,40% > x ≥ 98,90%	98,90% > x
99,8	99,80% > x ≥ 99,30%	99,30% > x ≥ 98,80%	98,80% > x
99,7	99,70% > x ≥ 99,20%	99,20% > x ≥ 98,70%	98,70% > x
99,6	99,60% > x ≥ 99,10%	99,10% > x ≥ 98,60%	98,60% > x
99,5	99,5% > x ≥ 99,25%	99,25% > x ≥ 99,00%	99,00% > x
99,0	99,00% > x ≥ 98,50%	98,50% > x ≥ 98,00%	98,00% > x
98,0	98,00% > x ≥ 97,00%	97,00% > x ≥ 96,00%	96,00% > x
97,0	97,00% > x ≥ 96,00%	96,00% > x ≥ 94,00%	94,00% > x
96,0	96,00% > x ≥ 94,00%	94,00% > x ≥ 92,00%	92,00% > x
95,0	95,00% > x ≥ 92,50%	92,50% > x ≥ 90,00%	90,00% > x
92,0	92,00% > x ≥ 88,00%	88,00% > x ≥ 84,00%	84,00% > x
90,0	90,00% > x ≥ 85,00%	85,00% > x ≥ 80,00%	80,00% > x
80,0	80,00% > x ≥ 70,00%	70,00% > x ≥ 60,00%	60,00% > x

