

Secretaria de Estado de Planejamento e
Gestão de Minas Gerais

ANEXO III – Indicadores de Nível de Serviço

Versão: 2.8

Dezembro/2024

Controle de Versão Disponível com GDM/Prodemge

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. Plataforma Oracle Exadata como serviço	16
2. Sistemas de Informação	18
2.1. Suporte Técnico em Sistemas de Informação.....	18
2.2. Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas de Informação	20
2.3. Sustentação de Sistemas de Informação	24
3. Inteligência de Dados	28
3.1. Desenvolvimento de Solução de Business Intelligence	28
3.2. Manutenção de Solução de Business Intelligence.....	30
3.3. Acesso a Solução de Business Intelligence	32
3.4. Produção de Solução de Business Intelligence	34
3.5. Suporte Técnico em Business Intelligence.....	36
3.6. Capacitação em Soluções de Business Intelligence	38
3.7. Desenvolvimento e Manutenção Ágeis de Soluções de Business Intelligence.....	40
3.8. Plataforma Data Lake.....	44
3.9. Serviços Especializados em Inteligência de Dados	46
4. Serviços de Infraestrutura.....	48
4.1. Planejamento de Soluções de TIC.....	48
4.2. Suporte Técnico a Ambiente de TIC.....	50
4.3. Gestão de Ambiente de TI	52
5. Serviços de Rede	54
5.1. Acesso VPN	54
5.2. Integração à Rede Governo	56
5.3. Gerenciamento de Nível de Serviços da Rede IP Multisserviços	59
5.4. Acesso Ambiente Mainframe.....	60
5.5. Conexão de Alta Disponibilidade à Internet	62
5.6. Rede Wi-Fi	64
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
6.5.	Plataforma de Autenticação, Autorização e Gestão de Papéis de Sistemas (Seg.ID)	73
6.6.	Plataforma MGAPI	77
7.	Serviços de Nuvem	81
7.1.	Infraestrutura como Serviço – IaaS.....	81
7.2.	Integração de Ambiente Operacional de TI Multicloud.....	87
7.3.	Sustentação de Ambiente de TI	89
7.4.	Migração de Ambientes Operacionais de TI	93
7.5.	Serviços Técnicos de TI	94

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: • 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: • Disponibilidade = tempo total contratado do serviço - tempo total de indisponibilidade em relação ao tempo total contratado. Não serão considerados na apuração do tempo total de indisponibilidade: • 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; 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.
	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	- 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). Indicador (%) = $\frac{TTC - (TTI - TMP)}{TTC} * 100$ Essa apuração será iniciada a partir da data de publicação do contrato.	
Evidências	A evidência a ser apresentada é o "Relatório de Evidência de SLA" emitido pela ferramenta de monitoramento.	
Publicação	- 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: • 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: • Disponibilidade = tempo total contratado do serviço - tempo total de indisponibilidade em relação ao tempo total contratado. Não serão considerados na apuração do tempo total de indisponibilidade: • 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 houveram a prestação, serão desconsiderados, para fins de cálculo.

	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	• 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). Indicador (%) = $\frac{TTC - (TTI - TMP)}{TTC} * 100$ Essa apuração será iniciada a partir da data de publicação do contrato.	
Evidências	A evidência a ser apresentada é o "Relatório de Evidência de SLA" emitido pela ferramenta de monitoramento.	
Publicação	• 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: • 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: • Disponibilidade = tempo total contratado do serviço - tempo total de indisponibilidade em relação ao tempo total contratado. Não serão considerados na apuração do tempo total de indisponibilidade: • 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 houveram a prestação, serão desconsiderados, para fins de cálculo.
	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	• 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). $\text{Indicador (\%)} = \frac{\text{TTC} - (\text{TTI} - \text{TMP})}{\text{TTC}} * 100$ Essa apuração será iniciada a partir da data de publicação do contrato.	
Evidências	A evidência a ser apresentada é o "Relatório de Evidência de SLA" emitido pela ferramenta de monitoramento.	
Publicação	• 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: • 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: • Disponibilidade = tempo total contratado do serviço - tempo total de indisponibilidade em relação ao tempo total contratado. Não serão considerados na apuração do tempo total de indisponibilidade: • 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 houveram 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 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	- 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). $\text{Indicador (\%)} = \frac{\text{TTC} - (\text{TTI} - \text{TMP})}{\text{TTC}} * 100$ Essa apuração será iniciada a partir da data de publicação do contrato.	
Evidências	A evidência a ser apresentada é o "Relatório de Evidência de SLA" emitido pela ferramenta de monitoramento.	
Publicação	- 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 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	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: • 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: • Disponibilidade = tempo total contratado do serviço - tempo total de indisponibilidade em relação ao tempo total contratado. Não serão considerados na apuração do tempo total de indisponibilidade: • 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 houveram a prestação, serão desconsiderados, para fins de cálculo.
	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	• 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). $\text{Indicador (\%)} = \frac{\text{TTC} - (\text{TTI} - \text{TMP})}{\text{TTC}} * 100$ Essa apuração será iniciada a partir da data de publicação do contrato.	
Evidências	A evidência a ser apresentada é o "Relatório de Evidência de SLA" emitido pela ferramenta de monitoramento.	
Publicação	• 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	Ambiente Operacional de Data Center
	Entende-se por ambiente operacional de data center, para efeito de apuração do Nível de Serviço: • 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: • Disponibilidade = Tempo Total Contratado para o serviço - Tempo Total de Indisponibilidade em relação ao Tempo Total Contratado. Não serão considerados na apuração do tempo total de indisponibilidade: • 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; 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.
	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	• 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). Indicador (%) = $\frac{TTC - (TTI - TMP)}{TTC} * 100$ A apuração será iniciada a partir da data de publicação do contrato.	
Evidências	A evidência a ser apresentada é o "Relatório de Evidência de SLA", emitido pela ferramenta de monitoramento.	
Publicação	• 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. Plataforma Oracle Exadata como serviço

Indicador	Disponibilidade mínima do ambiente Exadata, 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 Exadata
	Entende-se por ambiente operacional de data center, para efeito de apuração do Nível de Serviço: • O conjunto de recursos de hardware que englobam os servidores Exadata e 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: • Disponibilidade = tempo total contratado do serviço - tempo total de indisponibilidade em relação ao tempo total contratado. • Não serão considerados na apuração do tempo total de indisponibilidade: ○ 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; 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.
	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	• 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). Indicador (%) = $\frac{TTC - (TTI - TMP)}{TTC} * 100$ Essa apuração será iniciada a partir da data de publicação do contrato.	
Evidências	A evidência a ser apresentada é o "Relatório de Evidência de SLA" emitido pela ferramenta de monitoramento.	
Publicação	• 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%

2. Sistemas de Informação

2.1. 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	80,00%
Objetivo do Indicador	Garantir que cada solicitação aberta seja colocada em atendimento, pela área responsável, em até 16 horas úteis.
Premissas	– 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. – Deve haver o mínimo de 5 (cinco) solicitações no mês para gerar apuração do indicador.
Descrição do Indicador	– O SLA de atendimento consiste no percentual de solicitações abertas pelo cliente no Service Desk, com retorno de atendimento, em até 16 horas úteis. Observações: – 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	(PSR) = (TSP / TSR) x 100 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%.

Evidências	Relatório de Evidências de Solicitações Atendidas com informações extraídas da ferramenta de Service Desk	
Publicação	• 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 60,00% e abaixo de 80,00%	Abaixo de 60,00%
Fatores de ajuste	1%	4%

2.2. Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas de Informação

2.2.1. 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	- 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. 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.
Descrição do Indicador	- 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	IP: número total de itens de backlog de produto previstos IE: número total de itens de backlog de produto entregues Fórmula de cálculo: Percentual acordado de itens de backlog de produto (PI) = $IE/IP \times 100\%$.

Evidências	As evidências a serem apresentadas são: • 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	• 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%

2.2.2. 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	- 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	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 (PIR) = (TIP / TIR) x 100 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.
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	- 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%

2.3. Sustentação de Sistemas de Informação

2.3.1. 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	– 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. 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.
Descrição do Indicador	– 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	• IP: número total de itens de backlog de produto previstos • IE: número total de itens de backlog de produto entregues Fórmula de cálculo: Percentual acordado de itens de backlog de produto (PI) = $IE/IP \times 100\%$.

Evidências	As evidências a serem apresentadas são: • 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	• 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%

2.3.2. 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	– 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	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 $(PIR) = (TIP / TIR) \times 100$ Prazo = colocar chamado em atendimento em até 4 horas, dentro do período de disponibilidade contratado da equipe do sistema. A apuração será iniciada a partir da data de publicação do contrato.
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	• 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%

3. Inteligência de Dados

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	• 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	$ECP = \frac{PA}{PD}$ PA = Prazo acordado (em dias ou horas). PD = Prazo decorrido (em dias ou horas). Em caso de alterações consensuais nos prazos acordados, entrarão para o cálculo do ECP as novas datas definidas na revisão do planejamento.
Evidências	• Termo de recebimento assinado pelo cliente. A não disponibilidade do cliente para assinar o recebimento da entrega não caracterizará descumprimento de prazo por parte da Prodemge.

Publicação	• 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 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	- 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	$ECP = \frac{PA}{PD}$ PA = Prazo acordado (em dias ou horas). PD = Prazo decorrido (em dias ou horas). ECP não se aplica a demandas emergenciais Em caso de alterações consensuais nos prazos acordados, entrarão para o cálculo do ECP as novas datas definidas na revisão do planejamento.
Evidências	Termo de recebimento assinado pelo cliente. A não disponibilidade do cliente para assinar o recebimento da entrega não caracterizará descumprimento de prazo por parte da Prodemge.

Publicação	• 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%

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: • 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: • Disponibilidade = tempo total contratado do serviço - tempo total de indisponibilidade em relação ao tempo total contratado. Não serão considerados na apuração do tempo total de indisponibilidade: • 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; 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.
Descrição do Indicador	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	• 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). Indicador (%) = $\frac{TTC - (TTI - TMP)}{TTC} * 100$ Essa apuração será iniciada a partir da data de publicação do contrato.	
Evidências	A evidência a ser apresentada é o "Relatório de Evidência de SLA" emitido pela ferramenta de monitoramento.	
Publicação	• 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
	Entende-se por ambiente operacional de data center, para efeito de apuração do Nível de Serviço: • 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
	Entende-se por disponibilidade o valor obtido conforme definido abaixo: • Disponibilidade = tempo total contratado do serviço - tempo total de indisponibilidade em relação ao tempo total contratado. Não serão considerados na apuração do tempo total de indisponibilidade: • 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. 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.
	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	• 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). Indicador (%) = $\frac{TTC - (TTI - TMP)}{TTC} * 100$ Essa apuração será iniciada a partir da data de publicação do contrato.	
Evidências	A evidência a ser apresentada é o "Relatório de Evidência de SLA" emitido pela solução de monitoramento adotada pela Prodemge	
Publicação	• 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%

3.5. Suporte Técnico em Business Intelligence

Indicador	Percentual de solicitações abertas pelo cliente no Service Desk, com retorno de atendimento, em até 20 horas úteis.
Acordo de Nível de Serviço	80,00%
Objetivo do Indicador	Garantir que cada solicitação aberta seja colocada em atendimento, pela área responsável, em até 20 horas úteis.
Premissas	– 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 e prazo, 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 equipamentos, 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 Solução de Business Intelligence será realizado "sob demanda", mediante a abertura de solicitação no Service Desk e informação do respectivo contrato. – Deve haver o mínimo de 5 (cinco) solicitações no mês para gerar apuração do indicador.
Descrição do Indicador	O SLA de atendimento consiste no percentual de solicitações abertas pelo cliente no Service Desk, com retorno de atendimento, em até 20 horas úteis. Observações: – 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 de 08 às 18h, horário de Brasília, de segunda à sexta-feira, com exceção de feriados.
Periodicidade da Apuração	Mensal

Mecanismo de Cálculo da Apuração	(PSR) = (TSP / TSR) x 100 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 20 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 considerada de 100%.	
Evidências	Relatório de Evidências de Solicitações Atendidas com informações extraídas da ferramenta de Service Desk.	
Publicação	• 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 60,00% e abaixo de 80,00%	Abaixo de 60,00%
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: • 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: • Disponibilidade = tempo total contratado do serviço – tempo total de indisponibilidade em relação ao tempo total contratado. Não serão considerados na apuração do tempo total de indisponibilidade: • 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	• 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). $\text{Indicador (\%)} = \frac{\text{TTC} - (\text{TTI} - \text{TMP})}{\text{TTC}} * 100$ A apuração será iniciada após a ativação do serviço em produção.	
Evidências	A evidência a ser apresentada é o "Relatório de Evidência de SLA", emitido pela ferramenta de monitoramento.	
Publicação	• 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%

3.7. Desenvolvimento e Manutenção Ágeis de Soluções de Business Intelligence

3.7.1. Demandas Planejáveis por Solução de Business Intelligence

Indicador	Entrega dos itens de backlog de produto planejados mensalmente, durante a prestação do serviço de Desenvolvimento e Manutenção Ágeis de Soluções de Business Intelligence.
Acordo de Nível de Serviço	80,00%
Objetivo do Indicador	Garantir que os itens de backlog de produto planejados sejam entregues conforme acordado.
Premissas	– 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 pela solução 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. 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.
Descrição do Indicador	– Ao final de cada mês da prestação do serviço de Desenvolvimento e Manutenção Ágeis de Solução de Business Intelligence, 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 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	• IP: número total de itens de backlog de produto previstos • IE: número total de itens de backlog de produto entregues Fórmula de cálculo: Percentual acordado de itens de backlog de produto (PI) = $IE/IP \times 100\%$.

Evidências	As evidências a serem apresentadas são: • 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	• 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. Não havendo iterações a serem apuradas no mês de referência, considerar-se-á o índice de 100% para a apuração.	
Faixas de ajuste	A partir de 70,00% e abaixo de 80,00%	Abaixo de 70,00%
Fatores de ajuste	1%	4%

3.7.2. Chamados de erro por solução de Business Intelligence em produção

Indicador	Índice de chamados de erro por solução de business intelligence, 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 solução de business intelligence aberto seja colocado em atendimento pelo analista responsável em até 4 (quatro) horas, dentro do horário comercial.
Premissas	- Para apuração de SLA, todos os chamados de erro abertos para solução de business intelligence 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 solução de business intelligence no mês. - Somente serão considerados para apuração do SLA, chamados de erro abertos referentes a erro da solução de business intelligence em produção.
Descrição do Indicador	O SLA de atendimento representa a relação do tempo transcorrido entre a abertura de chamado de erro por solução de business intelligence 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	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 (PIR) = (TIP / TIR) x 100 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.
Evidências	Relatório de Evidência de chamados de erro de soluções de business intelligence atendidos pelo TDA (Tempo de Atendimento), com informações extraídas da ferramenta de Service Desk.
Publicação	- 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. Não havendo iterações a serem apuradas no mês de referência, considerar-se-á o índice de 100% para a apuração.

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

3.8. Plataforma Data Lake

3.8.1. Disponibilidade do ambiente

Indicador	Disponibilidade mínima do ambiente operacional de data center da Plataforma Data Lake, desconsideradas as manutenções técnicas programadas.
Acordo de Nível de Serviço	85,00%
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 Data Lake, para efeito de apuração do Nível de Serviço: • 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: • Disponibilidade = tempo total contratado do serviço - tempo total de indisponibilidade em relação ao tempo total contratado. Não serão considerados na apuração do tempo total de indisponibilidade: • 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 sua efetiva prestação serão desconsiderados para fins de cálculo.	
	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	- 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 instalada na Prodemge (em horas). Indicador (%) = $\frac{TTC - (TTI - TMP)}{TTC} * 100$ A apuração será iniciada a partir da data de disponibilização do serviço.	
Evidências	A evidência a ser apresentada é o "Relatório de Evidência de SLA" emitido pela ferramenta de monitoramento.	
Publicação	- 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 80,00%e abaixo de 85,00%	Abaixo de 80,00%
Fatores de ajuste	1%	4%

3.9. Serviços Especializados em Inteligência de Dados

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 os Serviços Especializados em Inteligência de Dados contratados sejam executados dentro dos prazos estabelecidos.
Premissas	- 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 do planejamento (com marcos de entregas); - 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	Representa a relação entre o prazo acordado para execução do serviço (conforme planejamento) e o efetivamente decorrido na prestação do serviço.
Periodicidade da Apuração	De acordo com os marcos definidos no planejamento do serviço, acordado com o cliente.
Mecanismo de Cálculo da Apuração	ECP = PA / PD ECP – Eficiência no Cumprimento do Prazo PA – Prazo Acordado, em dias PD – Prazo Decorrido, em dias Em caso de alterações consensuais nos prazos acordados no planejamento do serviço, as novas datas definidas serão base para o cálculo do ECP.
Evidências	- Planejamento (com cronograma) acordado com o cliente, com indicação das datas bases (marcos); - Relatórios de progresso por marco; - Termo de recebimento do relatório do serviço. O protocolo de entrega do termo de recebimento do relatório caracterizará a entrega do serviço por parte da Prodemge.

Publicação	• 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 60,00% e abaixo de 80,00%	Abaixo de 60,00%
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	- 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	$ECP = \frac{PA}{PD}$ ECP = Eficiência de Cumprimento de Prazo. PA = Prazo Acordado em dias. PD = Prazo Decorrido em dias. 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.
Evidências	- 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. 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.

Publicação	• 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 Ambiente de TIC

4.2.1. 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	80,00%	
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	- 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	(TDA) = (TSA / TSR) x 100 TDA – % do Tempo de Atendimento TSA – Total de Solicitações Atendidas no Prazo TSR – Total de Solicitações Registradas no Service Desk 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%.	
Evidências	Relatório de Evidências de Solicitações Atendidas com informações extraídas da ferramenta de Service Desk.	
Publicação	- 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 60,00% e abaixo de 80,00%	Abaixo de 60,00%
Fatores de Ajuste	1%	4%

4.2.2. 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	ECP = PA / PD ECP – Eficiência no Cumprimento do Prazo PA – Prazo Acordado, em dias PD – Prazo Decorrido, em dias Em caso de alterações consensuais nos prazos acordados, as novas datas definidas entrarão para o cálculo do ECP.	
Evidências	• 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. O protocolo de entrega do termo de recebimento do relatório caracterizará a entrega do serviço por parte da Prodemge.	
Publicação	• 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: • 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/detecção e combate a incêndio.
	Incidentes não considerados para apuração
	• 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	Indicador (%) = (TSA / TSR) x 100 TSA – Total de Incidentes Atendidos no Prazo TSR – Total de Incidentes Registrados no Service Desk - 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	A evidência a ser apresentada é o "Relatório de Evidência de SLA", emitido pela ferramenta de monitoramento.	
Publicação	- 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: • 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: • Disponibilidade = tempo total contratado do serviço - tempo total de indisponibilidade em relação ao tempo total contratado. Não serão considerados na apuração do tempo total de indisponibilidade: • 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 houveram a prestação, serão desconsiderados, para fins de cálculo.

	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	• 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). $\text{Indicador (\%)} = \frac{\text{TTC} - (\text{TTI} - \text{TMP})}{\text{TTC}} * 100$ Essa apuração será iniciada a partir da data de publicação do contrato.	
Evidências	A evidência a ser apresentada é o "Relatório de Evidência de SLA" emitido pela ferramenta de monitoramento.	
Publicação	• 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: • 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/detecção, e combate a incêndio. • Adiciona-se a infraestrutura própria da rede ótica no caso do perfil IV.
	Disponibilidade:
	Entende-se por disponibilidade o valor obtido conforme definido abaixo: • Disponibilidade = tempo total contratado do serviço - tempo total de indisponibilidade em relação ao tempo total contratado. Não serão considerados na apuração do tempo total de indisponibilidade: • 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.

	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	• 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). $\text{Indicador (\%)} = \frac{\text{TTC} - (\text{TTI} - \text{TMP})}{\text{TTC}} * 100$ Essa apuração será iniciada a partir da data de publicação do contrato.	
Evidências	A evidência a ser apresentada é o “Relatório de Evidência de SLA” emitido pela ferramenta de monitoramento.	
Publicação	• 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	- 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	$(TDA) = (TSA/TSR) \times 100$ TDA – % do Tempo de Atendimento TSA – Total de Solicitações Atendidas no Prazo TSR – Total de Solicitações Registradas no Service Desk 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%	
Evidências	Relatório de Evidências de Incidentes Atendidos com informações extraídas da ferramenta de Service Desk.	
Publicação	- 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	Percentual de Espelhos de Faturas enviadas ao Cliente no prazo (EF) Quant. de Espelhos de Faturas enviadas ao Cliente, dentro do prazo, no mês (QE) Quantidade total de Faturas geradas no mês (QF) $EF = QE/QF * 100$	
Evidências	Relatório de Evidências de SLA com os e-mails enviados mensalmente aos clientes da Rede IP Multisserviços.	
Publicação	- 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 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: • 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: • Disponibilidade = tempo total contratado do serviço - tempo total de indisponibilidade em relação ao tempo total contratado. Não serão considerados na apuração do tempo total de indisponibilidade: • 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 houveram a prestação, serão desconsiderados, para fins de cálculo.

	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	• 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). Indicador (%) = $\frac{TTC - (TTI - TMP)}{TTC} * 100$ Essa apuração será iniciada a partir da data de publicação do contrato.	
Evidências	A evidência a ser apresentada é o "Relatório de Evidência de SLA" emitido pela ferramenta de monitoramento.	
Publicação	• 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%

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:
	- 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:
	Disponibilidade = tempo total contratado do serviço - tempo total de indisponibilidade em relação ao tempo total contratado.
	Não serão considerados na apuração do tempo total de indisponibilidade:
	- 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 houveram a prestação, serão desconsiderados, para fins de cálculo.

	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	• 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). $\text{Indicador (\%)} = \frac{\text{TTC} - (\text{TTI} - \text{TMP})}{\text{TTC}} * 100$ Essa apuração será iniciada a partir da data de publicação do contrato.	
Evidências	A evidência a ser apresentada é o "Relatório de Evidência de SLA" emitido pela ferramenta de monitoramento.	
Publicação	• 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	- 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) x 100 TDA – % do Tempo de Atendimento TSA – Total de Solicitações Atendidas no Prazo TSR – Total de Solicitações Registradas no Service Desk 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%.	
Evidências	Relatório de Evidências de Solicitações Atendidas com informações extraídas da ferramenta de Service Desk.	
Publicação	- 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%

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
	Entende-se por ambiente operacional de data center, para efeito de apuração do Nível de Serviço: • 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: • Disponibilidade = Tempo Total Contratado para o serviço - Tempo Total de Indisponibilidade em relação ao Tempo Total Contratado. Não serão considerados na apuração do tempo total de indisponibilidade: • 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 houveram a prestação, serão desconsiderados, para fins de cálculo.

	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	• 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). Indicador (%) = $\frac{TTC - (TTI - TMP)}{TTC} * 100$ TTC A apuração será iniciada a partir da data de publicação do contrato.	
Evidências	A evidência a ser apresentada é o relatório "Declaração de apuração de níveis de serviço acordado (SLA)"	
Publicação	• 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: • 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: • Disponibilidade = tempo total contratado do serviço - tempo total de indisponibilidade em relação ao tempo total contratado. Não serão considerados na apuração do tempo total de indisponibilidade: • 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 houveram a prestação, serão desconsiderados, para fins de cálculo.
	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	• 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). Indicador (%) = $\frac{TTC - (TTI - TMP)}{TTC} * 100$ Essa apuração será iniciada a partir da data de publicação do contrato.	
Evidências	A evidência a ser apresentada é o "Relatório de Evidência de SLA" emitido pela ferramenta de monitoramento.	
Publicação	• 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: • 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: • Disponibilidade = tempo total contratado do serviço - tempo total de indisponibilidade em relação ao tempo total contratado. • Não serão considerados na apuração do tempo total de indisponibilidade: • 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 houveram a prestação, serão desconsiderados, para fins de cálculo.

	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, previamente programada pela Prodemge e acordada com o cliente.	
Periodicidade da Apuração	Mensal	
Mecanismo de Cálculo da Apuração	• 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). Indicador (%) = $\frac{TTC - (TTI - TMP)}{TTC} * 100$ Essa apuração será iniciada a partir da data de publicação do contrato.	
Evidências	A evidência a ser apresentada é o "Relatório de Evidência de SLA", emitido pela solução de monitoramento adotada pela Prodemge.	
Publicação	• 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: • 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: • Disponibilidade = $\frac{\text{Tempo Total Contratado do serviço} - \text{Tempo Total de Indisponibilidade em relação ao tempo total contratado}}{\text{Tempo Total Contratado do serviço}}$ Não serão considerados na apuração do tempo total de indisponibilidade: • 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. • 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. 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 nos quais 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 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	• 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). Indicador (%) = $\frac{TTC - (TTI - TMP)}{TTC} * 100$ A apuração será iniciada a partir da data de publicação do contrato.	
Evidências	A evidência a ser apresentada é o "Relatório de Evidência de SLA", emitido pela solução de monitoramento adotada pela Prodemge.	
Publicação	• 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 99,07%	Abaixo de 90,00%
Fatores de Ajuste	1%	4%

6.5. Plataforma de Autenticação, Autorização e Gestão de Papéis de Sistemas (Seg.ID)

6.5.1 Disponibilização e Manutenção da Plataforma

Indicador	Disponibilidade mínima do ambiente operacional de data center da Plataforma de Autenticação, Autorização e Gestão de Papeis de Sistemas (Seg.ID), desconsideradas as manutenções técnicas programadas
Acordo de Nível de Serviço	93,53 %
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: • 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 definido abaixo: • Disponibilidade = tempo total contratado do serviço - tempo total de indisponibilidade em relação ao tempo total contratado. Não serão considerados na apuração do tempo total de indisponibilidade: • 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 deste 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 1º de cada mês. Caso o serviço tenha sido iniciado no decorrer do mês, os dias em que 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 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	• 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) comunicados ao cliente e registrados na solução de monitoramento adotada pela Prodemge (em horas). Indicador (%) = $\frac{TTC - (TTI - TMP)}{TTC} * 100$ Essa apuração será iniciada a partir da data de publicação do contrato.	
Evidências	A evidência a ser apresentada é o “Relatório de Evidência de SLA”, emitido pela solução de monitoramento adotada pela Prodemge	
Publicação	• 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 93,53%	Abaixo de 90,00%
Fatores de Ajuste	1%	4%

6.5.2 Suporte Técnico Especializado ao Gestor da Plataforma no Cliente

Indicador	Percentual de solicitações abertas pelo cliente no Service Desk, com retorno de atendimento em até 16 horas úteis.
Acordo de Nível de Serviço	80,00%
Objetivo do Indicador	Garantir que cada solicitação aberta seja colocada em atendimento, pela área responsável, em até 16 horas úteis.
Premissas	– 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 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 Especializado ao Gestor da Plataforma no Cliente será realizado "Sob Demanda", mediante a abertura de solicitação no Service Desk e informação do respectivo contrato. – Deve haver o mínimo de 5 (cinco) solicitações no mês para gerar apuração do indicador.
Descrição do Indicador	– O SLA de atendimento consiste no percentual de solicitações abertas pelo cliente no Service Desk, com retorno de atendimento, em até 16 horas úteis. Observações: – 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	(PSR) = (TSP / TSR) x 100 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%.

Evidências	Relatório de Evidências de Solicitações Atendidas com informações extraídas da ferramenta de Service Desk	
Publicação	• 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 60,00% e abaixo de 80,00%	Abaixo de 60,00%
Fatores de ajuste	1%	4%

6.6. Plataforma MGAPI

6.6.1. Plataforma MGAPI

Indicador	Disponibilidade mínima do ambiente operacional de data center do serviço Plataforma MGAPI, desconsideradas as manutenções programadas.
Acordo de Nível de Serviço	97,95%
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: • O conjunto de recursos de hardware e sistema operacional disponibilizados, considerando as redundâncias de infraestrutura. • 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: • Disponibilidade = Tempo Total Contratado para o serviço - Tempo Total de Indisponibilidade em relação ao Tempo Total Contratado. Não serão considerados na apuração do tempo total de indisponibilidade: • Tempos decorridos nas manutenções técnicas programadas devidamente agendadas. • 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 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 vigente. O período de medição da disponibilidade do serviço iniciará no dia 1º de cada mês. Caso o serviço tenha sido iniciado no decorrer do mês, os dias nos quais não houve a prestação serão desconsiderados para fins de cálculo.

	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 de Apuração	Mensal	
Mecanismo de Cálculo da Apuração	• 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). Indicador (%) = $\frac{TTC - (TTI - TMP)}{TTC} * 100$ A apuração será iniciada a partir da data de publicação do contrato.	
Evidências	A evidência a ser apresentada é o relatório "Declaração de apuração de níveis de serviço acordado - SLA".	
Publicação	• 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 97,95%	Abaixo de 90,00%
Fatores de ajuste	1%	4%

6.6.2. Suporte Técnico Especializado ao Gestor da Plataforma no Cliente

Indicador	Percentual de solicitações abertas pelo cliente no Service Desk, com retorno de atendimento em até 16 horas úteis.
Acordo de Nível de Serviço	80,00%
Objetivo do Indicador	Garantir que cada solicitação aberta seja colocada em atendimento, pela área responsável, em até 16 horas úteis.
Premissas	– 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 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 Especializado ao Gestor da Plataforma no Cliente será realizado "Sob Demanda", mediante a abertura de solicitação no Service Desk e informação do respectivo contrato. – Deve haver o mínimo de 5 (cinco) solicitações no mês para gerar apuração do indicador.
Descrição do Indicador	– O SLA de atendimento consiste no percentual de solicitações abertas pelo cliente no Service Desk, com retorno de atendimento, em até 16 horas úteis. Observações: – 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	(PSR) = (TSP / TSR) x 100 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%.

Evidências	Relatório de Evidências de Solicitações Atendidas com informações extraídas da ferramenta de Service Desk	
Publicação	• 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 60,00% e abaixo de 80,00%	Abaixo de 60,00%
Fatores de ajuste	1%	4%

7. Serviços de Nuvem

7.1. Infraestrutura como Serviço – IaaS

7.1.1. Máquina Virtual

Serviço de Balanceamento de Carga

Indicador	Disponibilidade mínima da instância contratada, 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	Instância
	Entende-se por instância, para efeito de apuração do Nível de Serviço: Componente de computação em nuvem composto de processador virtual, memória RAM, área de armazenamento, interface de rede e outros recursos agregados que mantenham o serviço em operação. Conjunto de recursos que permite elasticidade e estabilidade, dentro dos limites e serviços contratados.
	Disponibilidade
	Entende-se por disponibilidade o valor obtido conforme a definição abaixo: Disponibilidade = Tempo Total Contratado do serviço – Tempo Total de Indisponibilidade em relação ao tempo total contratado. Não serão considerados na apuração do tempo total de indisponibilidade: • 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 entre a rede do cliente e o ambiente em nuvem. • 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 1º de cada mês. Caso o serviço tenha sido iniciado no decorrer do mês, os dias em que 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 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	Indicador (%) = $\frac{TTC - (TTI - TPS - TMP)}{TTC} * 100$ TTC = Tempo Total Contratado para o serviço (calculado como: 24 horas x número total de dias contratados no mês) TTI = Tempo Total de Indisponibilidade (medido pelo Portal Nuvem Prodemge). TPS = Tempo de Paradas Solicitadas pelo cliente (em horas) TMP = Tempo de Manutenções Programadas comunicadas ao cliente (em horas) A apuração será iniciada a partir da data de solicitação de ativação do serviço no Portal Nuvem Prodemge.	
Evidências	Relatório de Evidências de Disponibilidade, com informações extraídas do Portal Nuvem Prodemge.	
Publicação	O relatório da apuração do nível de serviço será disponibilizado no Portal Nuvem Prodemge, no mês subsequente ao da prestação do serviço. 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%

Serviço de Armazenamento

Indicador	Disponibilidade mínima do ambiente de armazenamento em nuvem, 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 de Armazenamento em Nuvem
	Entende-se por ambiente de armazenamento em nuvem, para efeito de apuração do Nível de Serviço: • Conjunto de recursos e equipamentos que disponibilize espaço para armazenamento de dados em infraestrutura de computação em nuvem.
	Disponibilidade
	Entende-se por disponibilidade o valor obtido conforme a definição abaixo: Disponibilidade = Tempo Total Contratado do serviço – Tempo Total de Indisponibilidade em relação ao tempo total contratado. Não serão considerados na apuração do tempo total de indisponibilidade: • 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 entre a rede do cliente e o ambiente em nuvem. • 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 1º de cada mês. Caso o serviço tenha sido iniciado no decorrer do mês, os dias e que 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 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	Indicador (%) = $\frac{TTC - (TTI - TPS - TMP)}{TTC} * 100$ TTC = Tempo Total Contratado para o serviço (calculado como: 24 horas x número total de dias contratados no mês) TTI = Tempo Total de Indisponibilidade (medido pelo Portal Nuvem Prodemge) TPS = Tempo de Paradas Solicitadas pelo cliente (em horas) TMP = Tempo de Manutenções Programadas comunicadas ao cliente (em horas) A apuração será iniciada a partir da data de solicitação de ativação do serviço no Portal Nuvem Prodemge.	
Evidências	Relatório de Evidências de Disponibilidade com informações extraídas do Portal Nuvem Prodemge	
Publicação	O relatório da apuração do nível de serviço será disponibilizado no Portal Nuvem Prodemge, no mês subsequente ao da prestação do serviço. 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%

Serviço de Backup

Indicador	Índice de chamados abertos pelo cliente no Service Desk referentes a disponibilização dos serviços de backup, atendidos no prazo.	
Acordo de Nível de Serviço	80,00%	
Objetivo do Indicador	Garantir que o chamado aberto seja colocado em atendimento pelo analista responsável em no máximo duas horas, dentro do período de 8h a 18h em dias úteis.	
Descrição do Indicador	Tempo de Atendimento	
	Entende-se por tempo de atendimento o período transcorrido entre o registro do chamado no Service Desk pelo cliente e o momento no qual o analista responsável assume o atendimento para buscar a solução.	
Periodicidade da Apuração	Mensal	
Mecanismo de Cálculo da Apuração	Indicador (%) = (TCA / TCR) x 100 TCA = Total de Chamados Atendidos no Prazo TCR = Total de Chamados Registrados no Service Desk - A apuração será iniciada a partir da data de abertura de chamados no Service Desk referentes ao serviço. - A apuração estará condicionada à abertura de no mínimo cinco chamados no mês. - Nos meses em que o TCR for igual a zero, a aferição será de 100%.	
Evidências	A evidência a ser apresentada é o Relatório de Evidência de Chamados Atendidos, com informações extraídas da ferramenta de Service Desk.	
Publicação	O relatório da apuração do nível de serviço será publicado no Espaço Cliente do site da Prodemge, no mês subsequente ao da prestação do serviço. 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 60,00% e abaixo de 80,00%	Abaixo de 60,00%
Fatores de Ajuste	1%	4%

7.1.2. IP Público (estático)

Serviço de DNS

Indicador	Índice de chamados abertos pelo cliente no Service Desk referentes a disponibilização do endereçamento/registro de nome, atendidos no prazo.	
Acordo de Nível de Serviço	80,00%	
Objetivo do Indicador	Garantir que o chamado aberto seja colocado em atendimento pelo analista responsável em no máximo duas horas, dentro do período de 8h a 18h em dias úteis.	
Descrição do Indicador	Tempo de Atendimento	
	Entende-se por tempo de atendimento o período transcorrido entre o registro do chamado no Service Desk pelo cliente e o momento no qual o analista responsável assume o atendimento para buscar a solução.	
Periodicidade da Apuração	Mensal	
Mecanismo de Cálculo da Apuração	Indicador (%) = (TCA / TCR) x 100 TCA = Total de Chamados Atendidos no Prazo TCR = Total de Chamados Registrados no Service Desk - A apuração será iniciada a partir da data de abertura de chamados no Service Desk referentes ao serviço. - A apuração estará condicionada à abertura de no mínimo cinco chamados no mês. - Nos meses em que o TCR for igual a zero, a aferição será de 100%.	
Evidências	A evidência a ser apresentada é o Relatório de Evidência de Chamados Atendidos, com informações extraídas da ferramenta de Service Desk.	
Publicação	O relatório da apuração do nível de serviço será publicado no Espaço Cliente do site da Prodemge, no mês subsequente ao da prestação do serviço. 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 60,00% e abaixo de 80,00%	Abaixo de 60,00%
Fatores de Ajuste	1%	4%

7.2. Integração de Ambiente Operacional de TI Multicloud

Indicador	Disponibilidade mínima do ambiente operacional do Portal Nuvem Prodemge, 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
	Entende-se por ambiente operacional do Portal Nuvem Prodemge, para efeito de apuração do Nível de Serviço: • 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 a definição abaixo: Disponibilidade = Tempo Total Contratado do serviço – Tempo Total de Indisponibilidade em relação ao tempo total contratado. Não serão considerados na apuração do tempo total de indisponibilidade: • 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. O período de medição da disponibilidade do serviço se iniciará no dia 1º de cada mês. Caso o serviço tenha sido iniciado no decorrer do mês, os dias em que 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 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	Indicador (%) = $\frac{TTC - (TTI - TMP)}{TTC} * 100$ TTC = Tempo Total Contratado para o serviço (calculado como: 24 horas x número total de dias contratados no mês) TTI = Tempo Total de Indisponibilidade (medido pela solução de monitoramento instalada na Prodemge). TMP = Tempo de Manutenções Programadas comunicadas ao cliente (em horas) A apuração será iniciada a partir da data de disponibilização do serviço contratado ao cliente.	
Evidências	A evidência a ser apresentada é o Relatório de Evidência de SLA, emitido pela ferramenta de monitoramento.	
Publicação	O relatório da apuração do nível de serviço será publicado no Espaço Cliente do site da Prodemge, no mês subsequente ao da prestação do serviço. 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%

7.3. Sustentação de Ambiente de TI

7.3.1. Monitoramento

Indicador	Índice de chamados abertos pelo cliente no Service Desk referentes à disponibilização do monitoramento solicitado, atendidos no prazo.	
Acordo de Nível de Serviço	80,00%	
Objetivo do Indicador	Garantir que o chamado aberto seja colocado em atendimento pelo analista responsável em no máximo duas horas, dentro do período de 8h a 18h em dias úteis.	
Descrição do Indicador	Tempo de Atendimento	
	Entende-se por tempo de atendimento o período transcorrido entre o registro do chamado no Service Desk pelo cliente e o momento no qual o analista responsável assume o atendimento para buscar a solução.	
Periodicidade da Apuração	Mensal	
Mecanismo de Cálculo da Apuração	Indicador (%) = (TCA / TCR) x 100 TCA = Total de Chamados Atendidos no Prazo TCR = Total de Chamados Registrados no Service Desk - A apuração será iniciada a partir da data de abertura de chamados no Service Desk referentes ao serviço. - A apuração estará condicionada à abertura de no mínimo cinco chamados no mês. - Nos meses em que o TCR for igual a zero, a aferição será de 100%.	
Evidências	A evidência a ser apresentada é o Relatório de Evidência de Chamados Atendidos, com informações extraídas da ferramenta de Service Desk.	
Publicação	O relatório da apuração do nível de serviço será publicado no Espaço Cliente do site da Prodemge, no mês subsequente ao da prestação do serviço. 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 60,00% e abaixo de 80,00%	Abaixo de 60,00%
Fatores de Ajuste	1%	4%

7.3.2. Gestão de Incidentes

Indicador	Índice de incidentes abertos no Service Desk pelo cliente ou pela ferramenta de monitoramento atendidos no prazo definido.	
Acordo de Nível de Serviço	80,00%	
Objetivo do Indicador	Garantir que o incidente aberto seja colocado em atendimento pelo analista responsável em no máximo duas 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 e o momento no qual o analista responsável assume o atendimento para buscar a solução, observadas as demais modalidades de sustentação de ambiente de TI em nuvem contratadas.	
Periodicidade da Apuração	Mensal	
Mecanismo de Cálculo da Apuração	Indicador (%) = (TCA / TCR) x 100 TCA = Total de Chamados Atendidos no Prazo TCR = Total de Chamados Registrados no Service Desk - A apuração será iniciada a partir da data de abertura de incidentes no Service Desk referentes aos serviços contratados. - A apuração estará condicionada à abertura de no mínimo cinco incidentes no mês. - Nos meses em que o TCR for igual a zero, a aferição será de 100%.	
Evidências	A evidência a ser apresentada é o Relatório de Evidência de Incidentes Atendidos, com informações extraídas da ferramenta de Service Desk.	
Publicação	O relatório da apuração do nível de serviço será publicado no Espaço Cliente do site da Prodemge, no mês subsequente ao da prestação do serviço. 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 60,00% e abaixo de 80,00%	Abaixo de 60,00%
Fatores de Ajuste	1%	4%

- 7.3.3. Sustentação do Ambiente de Máquina Virtual
 Sustentação do Ambiente de Banco de Dados
 Sustentação do Ambiente da Aplicação
 Sustentação do Ambiente de Serviço de TI

Indicador	Índice de chamados abertos no Service Desk pelo cliente referentes a sustentação dos ambientes de TI instalados na nuvem Prodemge ou de terceiros, atendidos no prazo.
Acordo de Nível de Serviço	90,00%
Objetivo do Indicador	Garantir que o chamado aberto seja colocado em atendimento pelo analista responsável em no máximo duas horas em dias úteis, dentro do período de 8h a 18h em dias úteis.
Premissas	- O cliente deverá manter a Prodemge atualizada de todos os insumos e acessos necessários à consecução do serviço. - O cliente deverá informar sobre alterações que realize na arquitetura do ambiente. - 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	Tempo de Atendimento
	Entende-se por tempo de atendimento o período transcorrido entre o registro do chamado no Service Desk e o momento no qual o analista responsável assume o atendimento para buscar a solução.
	Ambiente de TI
	Entende-se por ambiente operacional de TI do cliente, para efeito de apuração do Nível de Serviço: - Conjunto de recursos de computação ofertados como serviço, instalados e configurados na nuvem da Prodemge ou de terceiros. - Estrutura com interface para acesso aos recursos virtualizados.
	Chamados não considerados para apuração
	- Decorridos de manutenções técnicas programadas devidamente agendadas. - Ocasionados por indisponibilidade dos serviços externos ao ambiente operacional objeto deste contrato. - Ocasionados por paradas decorrentes de solicitações do cliente. - Causados por falha na comunicação entre a rede do cliente e o ambiente em nuvem. - Ocasionados pela suspensão da prestação dos serviços contratados por determinação de autoridades competentes. - Decorridos 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	TDA (%) = (TCA / TCR) x 100 TDA = Tempo de Atendimento TCA = Total de Chamados Atendidos no Prazo TCR = Total de Chamados Registrados no Service Desk • A apuração será iniciada a partir da data de solicitação de ativação do serviço. • Deve haver o mínimo de cinco atendimentos no mês para gerar apuração do indicador • Nos meses em que o TCR for igual a zero, a aferição será de 100%.	
Evidências	A evidência a ser apresentada é o Relatório de Evidência de Chamados Atendidos, com informações extraídas da ferramenta de Service Desk.	
Publicação	O relatório da apuração do nível de serviço será publicado no Espaço Cliente do site da Prodemge, no mês subsequente ao da prestação do serviço. 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%

7.4. Migração de Ambientes Operacionais de TI

7.4.1. Migração de Recursos Computacionais

Migração de Recursos de Banco de Dados

Indicador	Índice de eficiência no cumprimento de prazo acordado.	
Acordo de Nível de Serviço	80,00%	
Objetivo do Indicador	Garantir que o serviço de migração contratado seja executado dentro do prazo estabelecido.	
Premissas	- O serviço é realizado sob demanda, mediante solicitação que indique o recurso a ser migrado, os ambientes envolvidos e outras informações relacionadas à migração. - O cliente deverá prover a Prodemge de todos os insumos e acessos necessários à consecução do serviço. - O cliente deverá validar o plano e cronograma de migração elaborado após as fases de avaliação e planejamento da migração. - O cliente deverá indicar um representante ou contato que atuará junto à Prodemge para tratar de assuntos relacionados ao serviço.	
Descrição do Indicador	Relação entre o prazo acordado para execução de uma demanda e o prazo efetivamente decorrido.	
Periodicidade da Apuração	A apuração do SLA será realizada na conclusão do serviço, após a validação da Conclusão da Migração.	
Mecanismo de Cálculo da Apuração	$ECP = \frac{PA}{PD}$ ECP = Eficiência no Cumprimento de Prazo PA = Prazo acordado (em dias ou horas) PD = Prazo decorrido (em dias ou horas) Em caso de alterações consensuais nos prazos acordados, entrarão para o cálculo do ECP as novas datas definidas na revisão do planejamento.	
Evidências	- Plano e cronograma inicial de migração - Solicitação de alteração no cronograma, se for o caso - Validação da conclusão da migração. A não disponibilidade do cliente para validar a conclusão da migração não caracterizará descumprimento de prazo por parte da Prodemge.	
Publicação	O relatório da apuração do nível de serviço será publicado no Espaço Cliente do site da Prodemge, no mês subsequente ao da prestação do serviço. 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%

7.5. Serviços Técnicos de TI

7.5.1. Arquitetura do Ambiente em Nuvem

Indicador	Índice de eficiência no cumprimento de prazo acordado.	
Acordo de Nível de Serviço	80,00%	
Objetivo do Indicador	Garantir que o serviço de arquitetura do ambiente em nuvem contratado seja entregue dentro do prazo acordado.	
Premissas	- 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, que 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 entrega do projeto de arquitetura 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 Aceite de Entrega do Projeto.	
Mecanismo de Cálculo da Apuração	$ECP = \frac{PA}{PD}$ ECP = Eficiência no Cumprimento de Prazo PA = Prazo acordado (em dias ou horas) PD = Prazo decorrido (em dias ou horas) Em caso de alterações consensuais nos prazos acordados, entrarão para o cálculo do ECP as novas datas definidas na revisão do prazo.	
Evidências	- Prazo inicial - Solicitação de alteração no prazo, se for o caso - Termo de Aceite de Entrega do Projeto assinado pelo cliente A não disponibilidade do cliente para assinar o Termo de Aceite de Entrega do Projeto não caracterizará descumprimento de prazo por parte da Prodemge.	
Publicação	O relatório da apuração do nível de serviço será publicado no Espaço Cliente do site da Prodemge, no mês subsequente ao da prestação do serviço. 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%