

Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão de Minas Gerais

ANEXO III – Indicadores de Nível de Serviço

Versão: 1.4

AGOSTO/2020

Controle de Versão Disponível com SCGE/SEPLAG

Índice

1. Data Center	4
1.1. Hospedagem de Servidores	4
1.2. Hospedagem de Sistemas em Mainframe	6
1.3. Hospedagem de Sistemas em Ambiente Compartilhado de Baixa Plataforma	8
1.4. Hospedagem de Sistema em Ambiente Dedicado de Baixa Plataforma	10
1.5. Acesso a Processos de Negócio	12
1.6. Hospedagem em Infraestrutura Virtualizada.....	14
2. Sistemas de Informação	16
2.1. Desenvolvimento de Sistemas de Informação.....	16
2.2. Manutenção de Sistemas de Informação.....	19
2.3. Desenvolvimento de Sítio, Portal ou Intranet	23
2.4. Suporte Técnico em Sistemas de Informação.....	26
2.5. Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas de Informação.....	28
2.5.1. Demandas planejáveis por sistema.....	28
2.5.2. Incidentes por sistema em produção.....	30
2.5.2.1. Horário comercial.....	30
3. Business Intelligence	32
3.1. Desenvolvimento de Solução de Business Intelligence.....	32
3.2. Manutenção de Solução de Business Intelligence.....	34
3.3. Acesso a Solução de Business Intelligence	36
3.4. Produção de Solução de Business Intelligence	38
3.5. Suporte Técnico em Business Intelligence	40
4. Serviços de Infraestrutura	42
4.1. Planejamento de Soluções de TIC.....	42
4.2. Suporte Técnico a Ambientes de TIC	44
4.3. Gestão de Ambiente de TI.....	46
5. Serviços de Rede	48
5.1. Acesso VPN	48
5.2. Integração à Rede Governo.....	50

Integração à Rede Governo – Todas as Modalidades	50
5.3. Gerenciamento de Nível de Serviços da Rede IP Multisserviços.....	53
5.4. Acesso Ambiente Mainframe	54
5.5. Conexão de Alta Disponibilidade à Internet	56
5.6. Gestão de Rede Wi-Fi	58
6. Certificação Digital.....	59
6.1. Certificado Digital Prodemge ICP-Brasil Pessoa Física e Jurídica ...	59
6.2. Certificado Digital Prodemge Servidor Web/sítio, aplicação ou código 61	
7. Educação a Distância	63
7.1. Desenvolvimento de Solução de Educação a Distância.....	63
7.2. Manutenção de Solução de Educação a Distância.....	65
7.3. Suporte Técnico ao Ambiente Virtual de Educação a Distância.....	66
7.4. Suporte Técnico ao Gestor de Educação a Distância	68
7.5. Curso a Distância	70
8. Soluções Corporativas.....	72
8.1. Serviço de Agendamento – Agenda Minas.....	72
8.2. Serviço de Comunicação Corporativa – Expresso MG	74
8.3. Serviço de Gerenciamento de Conteúdo – PROECM	76
9. Geoprocessamento.....	78
9.1. Geovisualizador.....	78
9.2. Geointegração	81
9.3. Geocarga.....	84
9.4. Geosserviços.....	87

1. Data Center

1.1. Hospedagem de Servidores

Indicador	Disponibilidade mínima do ambiente operacional de data center, desconsideradas as manutenções técnicas programadas.
Acordo de Nível de Serviço	98,50%
Objetivo do Indicador	Garantir que o serviço contratado pelo cliente esteja disponível conforme condições acordadas.
Descrição do Indicador	Ambiente Operacional de Data Center
	Entende-se por ambiente operacional de data center, para efeito de apuração do Nível de Serviço: <ul style="list-style-type: none">• O conjunto de recursos de hardware que englobam os equipamentos de rede instalados no data center da Prodemge (rede interna);• A estrutura de data center, composta pelos sistemas de energia, refrigeração e prevenção/deteção, e combate a incêndio.
	Disponibilidade:
	Entende-se por disponibilidade o valor obtido conforme a definição abaixo: <ul style="list-style-type: none">• Disponibilidade = tempo total contratado do serviço - tempo total de indisponibilidade em relação ao tempo total contratado. Não serão considerados na apuração do tempo total de indisponibilidade: <ul style="list-style-type: none">• Tempos decorridos nas manutenções técnicas programadas devidamente agendadas;• Paradas ocasionadas por demanda excedente à volumetria contratada;• Paradas decorrentes de solicitações do cliente;• Indisponibilidade causada por falha na comunicação entre a rede do cliente e o data center Prodemge;• Suspensão da prestação dos serviços contratados por determinação de autoridades competentes;• Paradas em decorrência de casos fortuitos ou de força maior, nos termos da legislação em vigor; 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		
Descrição do Indicador	Entende-se por Manutenções Técnicas Programadas as paradas totais ou parciais ocorridas no serviço, a pedido do cliente; essas paradas podem ocorrer ainda quando houver necessidade da Prodemge realizar, em algum componente do serviço, manutenção previamente programada, acordada com o cliente.	
Periodicidade da Apuração	Mensal	
Mecanismo de Cálculo da Apuração	<ul style="list-style-type: none"> • Tempo Total Contratado para o serviço (TTC) = 24 (horas) x número total de dias contratados no mês; • Tempo de Indisponibilidade (TI) = Tempo Total de Indisponibilidade (TTI) medido pela solução de monitoramento instalado na Prodemge (em horas) - Tempo de Manutenções Programadas (TMP) comunicadas ao cliente e registradas no software de monitoramento instalado na Prodemge (em horas). <p style="text-align: center;">Indicador (%) = $\frac{TTC - (TTI - TMP)}{TTC} * 100$</p> <p>Essa apuração será iniciada a partir da data de publicação do contrato.</p>	
Evidências	A evidência a ser apresentada é o "Relatório de Evidência de SLA" emitido pela ferramenta de monitoramento.	
Publicação	<ul style="list-style-type: none"> • O relatório da apuração do nível de serviço será publicado no Espaço Cliente do site da Prodemge, no mês subsequente ao da apuração dos resultados. • Fica, desde já, aceito que a Prodemge somente terá obrigação de disponibilizar informações sobre o nível de serviço referente ao mês de prestação do serviço, limitado à vigência do contrato. 	
Faixas de ajuste	A partir de 90,00% e abaixo de 98,50%	Abaixo de 90,00%
Fatores de ajuste	1%	4%

1.2. Hospedagem de Sistemas em Mainframe

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

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

1.3. Hospedagem de Sistemas em Ambiente Compartilhado de Baixa Plataforma

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

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

1.4. Hospedagem de Sistema em Ambiente Dedicado de Baixa Plataforma

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

Manutenções Técnicas Programadas		
Descrição do Indicador	Entende-se por manutenções técnicas programadas as paradas totais ou parciais ocorridas no serviço a pedido do cliente ou por necessidade de manutenção em algum componente do serviço previamente programada pela Prodemge e acordada com o cliente.	
Periodicidade da Apuração	Mensal	
Mecanismo de Cálculo da Apuração	<ul style="list-style-type: none"> • Tempo Total Contratado para o serviço (TTC) = 24 (horas) x número total de dias contratados no mês; • Tempo de Indisponibilidade (TI) = Tempo Total de Indisponibilidade (TTI) medido pela solução de monitoramento instalado na Prodemge (em horas) - Tempo de Manutenções Programadas (TMP) comunicadas ao cliente e registradas no software de monitoramento instalado na Prodemge (em horas). <p style="text-align: center;">Indicador (%) = $\frac{TTC - (TTI-TMP)}{TTC} * 100$</p> <p>Essa apuração será iniciada a partir da data de publicação do contrato.</p>	
Evidências	A evidência a ser apresentada é o "Relatório de Evidência de SLA" emitido pela ferramenta de monitoramento.	
Publicação	<ul style="list-style-type: none"> • O relatório da apuração do nível de serviço será publicado no Espaço Cliente do site da Prodemge, no mês subsequente ao da apuração dos resultados. • Fica, desde já, aceito que a Prodemge somente terá obrigação de disponibilizar informações sobre o nível de serviço referente ao mês de prestação do serviço, limitado à vigência do contrato. 	
Faixas de ajuste	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: <ul style="list-style-type: none"> • O conjunto de recursos de hardware e sistema operacional disponibilizados, considerando as redundâncias de infraestrutura, caso tenham sido planejadas; • O conjunto de recursos de hardware que englobam os equipamentos de rede instalados no data center da Prodemge (rede interna); • A estrutura de data center, composta pelos sistemas de energia, refrigeração e prevenção/detecção, e combate a incêndio.
	Disponibilidade:
	Entende-se por disponibilidade o valor obtido conforme definido abaixo: <ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidade = tempo total contratado do serviço - tempo total de indisponibilidade em relação ao tempo total contratado. <p>Não serão considerados na apuração do tempo total de indisponibilidade:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tempos decorridos nas manutenções técnicas programadas devidamente agendadas; • Paradas ocasionadas por problemas no sistema aplicativo geradas por falhas de programação ou sobrecarga do servidor causada por programação não otimizada; • Paradas ocasionadas por demanda excedente à volumetria contratada; • Indisponibilidade dos serviços externos ao ambiente operacional objeto desse contrato; • Paradas decorrentes de solicitações do cliente; • Indisponibilidade causada por falha na comunicação entre a rede do cliente e o data center Prodemge; • Suspensão da prestação dos serviços contratados por determinação de autoridades competentes; • Paradas em decorrência de casos fortuitos ou de força maior, nos termos da legislação em vigor; <p>O período de medição da disponibilidade do serviço se iniciará no dia 01 de cada mês. Caso o serviço tenha sido iniciado no decorrer do mês, os dias onde não houveram a prestação, serão desconsiderados, para fins de cálculo.</p>

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

1.6. Hospedagem em Infraestrutura Virtualizada

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

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

2. Sistemas de Informação

2.1. Desenvolvimento de Sistemas de Informação

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

	<ul style="list-style-type: none"> • Poderá ocorrer também alteração do escopo inicial do serviço por solicitação ou acordo com o cliente, com possibilidade de impacto na quantidade, data, prazo de entregas (redução ou aumento) e no custo destas. • Nesse caso, as partes poderão fechar um acordo alterando o número de entregas previsto inicialmente, sem prejuízo do cumprimento do SLA, por meio de uma solicitação de mudança. Deverá ser elaborado novo cronograma contendo as novas condições de entregas, prazos e custos pactuados, o qual passará a ser considerado vigente para fins de apuração do SLA.
<p>Periodicidade da Apuração</p>	<p>A apuração do SLA será realizada na conclusão do serviço, no momento da assinatura do Termo de Encerramento do Projeto e após a assinatura do(s) Termo(s) de Aceite do Produto pelo cliente, que ocorrem ao final de cada etapa da prestação do serviço. Essas etapas estão estabelecidas como marcos no cronograma inicial ou no cronograma vigente, caso o inicial tenha sofrido alteração após acordo formal entre as partes.</p>
<p>Mecanismo de Cálculo da Apuração</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Verificar o número total de entregas previstas – EP (marcos no cronograma inicial ou vigente); as entregas realizadas - ER e formalizadas por meio do(s) Termo(s) de Aceite do Produto devidamente assinado(s); e os prazos – P estabelecidos na última linha de base do projeto. • EP: número de entregas no cronograma inicial ou no cronograma vigente, caso o inicial tenha sofrido alteração após acordo formal entre as partes em função de alteração de escopo do projeto. • ER: número de entregas realizadas no prazo constante do respectivo Termo de Aceite do Produto, desde que as datas de assinatura desse documento e a estabelecida no cronograma inicial ou vigente, se for o caso, sejam as mesmas. • P: data (dia/mês/ano) especificada no cronograma inicial ou no cronograma vigente, caso o inicial tenha sofrido alteração após acordo formal entre as partes. <p>Fórmula de cálculo: Percentual de entregas no prazo acordado (PE) = Número de entregas realizadas (ERs) no prazo / número total de entregas</p>

	previstas (EPs) x 100%.	
Evidências	As evidências a serem apresentadas são: <ul style="list-style-type: none">• Cronograma inicial;• Solicitação de mudança em projeto, se for o caso;• Cronograma vigente, se for o caso;• Contrato de Prestação de Serviços de Informática;• Termo de Aceite do Produto assinado pelo cliente, contendo a data de recebimento;• Notificação ao cliente. A não disponibilidade do cliente para assinar o recebimento da entrega não caracterizará descumprimento de prazo por parte da Prodemge.	
Publicação	<ul style="list-style-type: none">• O relatório da apuração do nível de serviço será publicado no Espaço Cliente do site da Prodemge, no mês subsequente ao da apuração dos resultados.• Fica, desde já, aceito que a Prodemge somente terá obrigação de disponibilizar informações sobre o nível de serviço referente ao mês de prestação do serviço, limitado à vigência do contrato.	
Faixas de ajuste	A partir de 70,00% e abaixo de 80,00%	Abaixo de 70,00%
Fatores de ajuste	1%	4%

2.2. Manutenção de Sistemas de Informação

Indicador	Entrega do(s) produto(s) gerado(s) durante a prestação do serviço de manutenção de sistemas contratado nos prazos acordados.
Acordo de Nível de Serviço	80,00%
Objetivo do Indicador	Garantir a(s) entrega(s) prevista(s) no contrato do(s) produto(s) gerado(s) em cada etapa da prestação do serviço de manutenção de sistemas contratado, bem como o cumprimento dos prazos acordados.
Premissas	<ul style="list-style-type: none">• O cliente deverá se responsabilizar por eventuais alterações de escopo e prazo que impactarão na adequação dos SLAs correspondentes.• O cliente deverá indicar um representante com autonomia para analisar e tomar decisões relacionadas à demanda ou ao projeto.• O cliente deverá cumprir as atividades de sua responsabilidade no prazo acordado. Exemplo: reuniões de levantamento e esclarecimento de requisitos, disponibilização de fontes de dados, e homologação de sistemas.• O cliente deverá validar o cronograma de trabalho, gerado pela Prodemge, para a execução dos serviços. <i>Observação: As datas de entrega(s) acordada(s) serão revistas se houver qualquer alteração nas condições previstas no cronograma inicial.</i>• O serviço de manutenção de sistemas (evolutiva ou corretiva) poderá ser tratado como projeto ou como serviço, estabelecido de acordo com as regras da Companhia. Só deverá ser apurado SLA nas manutenções tratadas como projeto.• As manutenções tratadas como serviço não serão consideradas para apuração de SLA.• As manutenções do tipo emergenciais não serão consideradas para apuração de SLA.• As manutenções corretivas, mesmo sendo programadas, não serão consideradas para apuração de SLA.

Descrição do Indicador	<ul style="list-style-type: none">• Ao final de cada etapa da prestação do serviço de manutenção de sistemas, os produtos gerados serão entregues ao cliente, que será formalmente notificado dessa entrega e deverá assinar o Termo de Aceite do Produto.• A não realização das reuniões de levantamento de requisitos e homologação nas datas previstas pode gerar atrasos nos prazos definidos para elaboração e entrega dos produtos.• Caso isso ocorra, as partes poderão fechar um acordo alterando o prazo inicial, sem prejuízo do cumprimento do SLA. Deverá ser elaborado um novo cronograma contendo os prazos pactuados, o qual passará a ser considerado vigente para fins de apuração do SLA.• Poderá ocorrer também alteração do escopo inicial do serviço por solicitação ou acordo com o cliente, com possibilidade de impacto na quantidade, data, prazo de entregas (redução ou aumento) e no custo destas.• Nesse caso, as partes poderão fechar um acordo alterando o número de entregas previsto inicialmente sem prejuízo do cumprimento do SLA, por meio de uma solicitação de mudança. Deverá ser elaborado novo cronograma contendo as novas condições de entregas, prazos e custos pactuados, o qual passará a ser considerado vigente para fins de apuração do SLA.
Periodicidade da Apuração	A apuração do SLA será realizada na conclusão do serviço de Manutenção, após a assinatura do Termo de Encerramento do Projeto.

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

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

2.3. Desenvolvimento de Sítio, Portal ou Intranet

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

	<p>pactuados, o qual passará a ser considerado vigente para fins de apuração do SLA.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Poderá ocorrer também alteração do escopo inicial do serviço por solicitação ou acordo com o cliente com possibilidade de impacto na quantidade, data, prazo de entregas (redução ou aumento) e no custo destas. • Nesse caso, as partes poderão fechar um acordo alterando o número de entregas previsto inicialmente, sem prejuízo do cumprimento do SLA, por meio de uma solicitação de mudança. Deverá ser elaborado novo cronograma contendo as novas condições de entregas, prazos e custos pactuados, o qual passará a ser considerado vigente para fins de apuração do SLA.
<p>Periodicidade da Apuração</p>	<p>A apuração do SLA será realizada na conclusão do serviço, no momento da assinatura do Termo de Encerramento do Projeto e após a assinatura do(s) Termo(s) de Aceite do Produto pelo cliente, que ocorrem ao final de cada etapa da prestação do serviço. Essas etapas estão estabelecidas como marco no cronograma inicial ou no cronograma vigente, caso o inicial tenha sofrido alteração após acordo formal entre as partes.</p>
<p>Mecanismo de Cálculo da Apuração</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Verificar o número total de entregas previstas – EP (marcos no cronograma inicial ou vigente); as entregas realizadas - ER e formalizadas por meio do(s) Termo(s) de Aceite do Produto devidamente assinado(s); e os prazos – P estabelecidos na última linha de base do projeto. • EP: número de entregas no cronograma inicial ou no cronograma vigente, caso o inicial tenha sofrido alteração após acordo formal entre as partes em função de alteração de escopo do projeto. • ER: número de entregas realizadas no prazo constante do respectivo Termo de Aceite do Produto, desde que as datas de assinatura desse documento e a estabelecida no cronograma inicial ou vigente, se for o caso, sejam as mesmas. • P: data (dia/mês/ano) especificada no cronograma inicial ou no cronograma vigente, caso o inicial tenha sofrido alteração após acordo formal entre as partes. <p>Fórmula de cálculo:</p>

	Percentual de entregas no prazo acordado (PE) = Número de entregas realizadas (ERs) no prazo / número total de entregas previstas (EPs) x 100%.	
Evidências	As evidências a serem apresentadas são: <ul style="list-style-type: none">• Cronograma inicial;• Solicitação de mudança em projeto, se for o caso;• Cronograma vigente, se for o caso;• Contrato de Prestação de Serviços de Informática;• Termo de Aceite do Produto assinado pelo cliente, contendo a data de recebimento;• Notificação ao cliente. <p>A não disponibilidade do cliente para assinar o recebimento da entrega não caracterizará descumprimento de prazo por parte da Prodemge.</p>	
Publicação	<ul style="list-style-type: none">• O relatório da apuração do nível de serviço será publicado no Espaço Cliente do site da Prodemge, no mês subsequente ao da apuração dos resultados.• Fica, desde já, aceito que a Prodemge somente terá obrigação de disponibilizar informações sobre o nível de serviço referente ao mês de prestação do serviço, limitado à vigência do contrato.	
Faixas de ajuste	A partir de 70,00% e abaixo de 80,00%	Abaixo de 70,00%
Fatores de ajuste	1%	4%

2.4. Suporte Técnico em Sistemas de Informação

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

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

2.5. Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas de Informação

2.5.1. Demandas planejáveis por sistema

Indicador	Entrega dos itens de backlog de produto planejados em cada iteração, 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 nas iterações sejam entregues conforme acordado.
Premissas	<p>– Indicação formal de representante do cliente que domine o negócio, para atuar como responsável pela interlocução técnica com as equipes da Prodemge.</p> <p>– Participação do representante responsável pelo sistema nos eventos e ritos durante a execução do serviço e ateste das entregas.</p> <p>– Prazo de entrega e detalhamento dos backlogs de produto definidos e acordados em cada iteração.</p> <p><i>Observação: as datas de entrega acordadas serão revistas se houver qualquer alteração nas condições previstas no escopo inicial de cada iteração</i></p>
Descrição do Indicador	<p>– Ao final de cada iteração da prestação do serviço de desenvolvimento e manutenção de sistemas, os produtos gerados serão entregues ao cliente, que será formalmente notificado dessa entrega através de Termo de Aceite.</p> <p>– 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.</p>
Periodicidade da Apuração	A apuração do SLA será realizada na conclusão de cada iteração conforme data definida entre as partes.
Mecanismo de Cálculo da Apuração	<ul style="list-style-type: none"> • IP: número total de itens de backlog de produto previstos para a iteração • IE: número total de itens de backlog de produto entregues na iteração <p>Fórmula de cálculo: Percentual acordado de itens de backlog de produto (PI) = $IE/IP \times 100\%$</p>
Evidências	<p>As evidências a serem apresentadas são:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contrato de prestação de serviços de informática • Documento de planejamento da iteração. • Termo de Aceite da entrega dos itens de backlog de produto. <p>A não disponibilidade do cliente para participar da entrega não caracterizará descumprimento de prazo por parte da Prodemge.</p>
Publicação	<ul style="list-style-type: none"> • O relatório da apuração do nível de serviço será publicado no Espaço Cliente do site da Prodemge, no mês subsequente ao

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

2.5.2. Incidentes por sistema em produção

2.5.2.1. Horário comercial

Indicador	Índice de incidentes por sistema abertos pelo cliente no Service Desk, em horário comercial, atendidos no prazo definido.
Acordo de Nível de Serviço	90,00%
Objetivo do Indicador	Garantir que o incidente aberto seja colocado em atendimento pelo analista responsável dentro do prazo definido, em no máximo 4 (quatro) horas, dentro do horário comercial, em dias úteis.
Premissas	<p>– Para apuração de SLA, todos os incidentes abertos para o sistema devem ser registrados no Service Desk, dentro do horário comercial.</p> <p>– A apuração do SLA está condicionada à abertura de no mínimo de 5 (cinco) incidentes por sistema no mês.</p> <p>– Somente serão considerados para apuração do SLA, incidentes abertos referentes a erro do sistema em produção.</p>
Descrição do Indicador	O SLA de atendimento representa a relação do tempo transcorrido entre a abertura de incidente de 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	<ul style="list-style-type: none"> • PIR – Percentual de incidentes colocados em atendimento no prazo • TIP - Total de incidentes colocados em atendimento no prazo • TIR - Total de incidentes registrados pelo cliente no Service Desk <p style="text-align: center;">(PIR) = (TIP / TIR) x 100</p> <p>Prazo = retorno de atendimento em até 4 horas úteis, em horário comercial.</p> <p>A apuração será iniciada a partir da data de publicação do contrato.</p>
Evidências	Relatório de Evidência de Incidentes de Sistema Atendidos pelo TDA (Tempo de Atendimento), com informações extraídas da ferramenta de Service Desk.
Publicação	<ul style="list-style-type: none"> • O relatório da apuração do nível de serviço será publicado no Espaço Cliente do site da Prodemge, no mês subsequente ao da apuração dos resultados. • Fica, desde já, aceito que a Prodemge somente terá obrigação de disponibilizar informações sobre o nível de serviço referente ao mês de prestação do serviço, limitado à vigência do contrato.

ANEXO III – Indicadores de Nível de Serviço

Data: 12/08/2020

Versão: 1.4

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

3. Business Intelligence

3.1. Desenvolvimento de Solução de Business Intelligence

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

Publicação	<ul style="list-style-type: none">• O relatório da apuração do nível de serviço será publicado no Espaço Cliente do site da Prodemge, no mês subsequente ao da apuração dos resultados.• Fica, desde já, aceito que a Prodemge somente terá obrigação de disponibilizar informações sobre o nível de serviço referente ao mês de prestação do serviço, limitado 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%

3.2. Manutenção de Solução de Business Intelligence

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

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

3.3. Acesso a Solução de Business Intelligence

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

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

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

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

3.5. Suporte Técnico em Business Intelligence

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

ANEXO III – Indicadores de Nível de Serviço

Data: 12/08/2020

Versão: 1.4

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

4. Serviços de Infraestrutura

4.1. Planejamento de Soluções de TIC

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

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

4.2. Suporte Técnico a Ambientes de TIC

Suporte Técnico a Ambiente Operacional de Servidores

Suporte Técnico a Ambiente de Banco de Dados

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

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

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

4.3. Gestão de Ambiente de TI

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

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

5. Serviços de Rede

5.1. Acesso VPN

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

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

5.2. Integração à Rede Governo

Integração à Rede Governo – Todas as Modalidades

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

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

Integração à Rede Governo – Modalidade 4

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

5.3. Gerenciamento de Nível de Serviços da Rede IP Multisserviços

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

5.4. Acesso Ambiente Mainframe

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

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

5.5. Conexão de Alta Disponibilidade à Internet

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

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

5.6. Gestão de Rede Wi-Fi

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

6. Certificação Digital

6.1. Certificado Digital Prodemge ICP-Brasil Pessoa Física e Jurídica

Indicador	Certificado validado na data agendada pelo cliente.
Acordo de Nível de Serviço	98,00%
Objetivo do Indicador	Garantir o fornecimento de Certificado Digital Prodemge, no prazo acordado com o cliente.
Premissas	<p>Para o cumprimento do Nível de Serviço acordado será necessária a disponibilização dos seguintes itens:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Agente de Registro; • Infraestrutura física e lógica nos postos de atendimento; • Comparecimento do titular do certificado no posto de atendimento. <p>Não serão computados como descumprimento do nível de serviço:</p> <ul style="list-style-type: none"> • O não comparecimento do cliente para validação na data/hora agendada. • A não validação do certificado quando o cliente não apresentar os documentos exigidos pela legislação.
Descrição do Indicador	Percentual dos certificados solicitados pelo titular validados, presencialmente, na data agendada pelo cliente, via Sistema de Agendamento CDigital durante o período de apuração.
Periodicidade da Apuração	Mensal
Mecanismo de cálculo da apuração	<ul style="list-style-type: none"> • Total de Certificados Agendados (TCA) = número total de Certificados agendados no mês, registrados via Sistema de Agendamento CDigital; • Total de Certificados Não Validados (TCNV), na data agendada: quantidade fornecida em relatório mensal extraído do Sistema de Agendamento CDigital; <p align="center">Indicador (%) = $\frac{TCA - TCNV}{TCA} * 100$</p> <p>Essa apuração será iniciada a partir da data de publicação do contrato.</p>

<p>Evidências</p>	<p>A Gerência Suporte de Certificação Digital – GSL encaminhará o Relatório de Evidências do serviço prestado para os órgãos públicos que solicitaram certificado digital contendo as seguintes informações:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Período da prestação de serviço; • Posto de Atendimento; • Data e hora de agendamento para validação presencial; • Número do pedido; • Descrição do produto; • Nome do cliente; • CPF; • Razão Social; • CNPJ; • Nome do responsável pelo pagamento; • Descrição do status de pedido; • Atendimento na ferramenta de tratamento de demanda; • Número do contrato; • Data de validação presencial; • Data de emissão do certificado; • Valor do pedido; • CNPJ do órgão responsável pelo pagamento; • Nome do órgão público responsável pelo pagamento; • Justificativa do não atendimento (quando for o caso). 	
<p>Publicação</p>	<ul style="list-style-type: none"> • O relatório da apuração do nível de serviço será publicado no Espaço Cliente do site da Prodemge, no mês subsequente ao da apuração dos resultados. • Fica, desde já, aceito que a Prodemge somente terá obrigação de disponibilizar informações sobre o nível de serviço referente ao mês de prestação do serviço, limitado à vigência do contrato. 	
<p>Faixas de ajuste</p>	<p>A partir de 90,00% e abaixo de 98,00%</p>	<p>Abaixo de 90,00%</p>
<p>Fatores de ajuste</p>	<p>1%</p>	<p>4%</p>

6.2. Certificado Digital Prodemge Servidor Web/sítio, aplicação ou código

Indicador	Certificado validado na data agendada pelo cliente.
Acordo de Nível de Serviço	98,00%
Objetivo do Indicador	Garantir o fornecimento de Certificado Digital Prodemge, no prazo acordado com o cliente.
Premissas	<p>Para o cumprimento do Nível de Serviço acordado será necessária a disponibilização dos seguintes itens:</p> <ul style="list-style-type: none">• Agente de Registro;• Infraestrutura física e lógica nos postos de atendimento;• Comparecimento do titular do certificado no posto de atendimento. <p>Não serão computados como descumprimento do nível de serviço:</p> <ul style="list-style-type: none">• O não comparecimento do cliente para validação na data/hora agendada.• A não validação do certificado quando o cliente não apresentar os documentos exigidos pela legislação.
Descrição do Indicador	Percentual dos certificados solicitados pelo titular validados, presencialmente, na data agendada pelo cliente, via Sistema de Agendamento CDigital durante o período de apuração.
Periodicidade da Apuração	Mensal
Mecanismo de cálculo da apuração	<ul style="list-style-type: none">• Total de Certificados Agendados (TCA) = número total de Certificados agendados no mês, registrados via Sistema de Agendamento CDigital;• Total de Certificados Não Validados (TCNV), na data agendada: quantidade fornecida em relatório mensal extraído do Sistema de Agendamento CDigital; <p style="text-align: center;">Indicador (%) = $\frac{TCA - TCNV}{TCA} * 100$</p> <p>Essa apuração será iniciada a partir da data de publicação do contrato.</p>

<p>Evidências</p>	<p>A Gerência Suporte de Certificação Digital – GSL encaminhará o Relatório de Evidências do serviço prestado para os órgãos públicos que solicitaram certificado digital contendo as seguintes informações:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Período da prestação de serviço; • Posto de Atendimento; • Data e hora de agendamento para validação presencial; • Número do pedido; • Descrição do produto; • Nome do cliente; • CPF; • Razão Social; • CNPJ; • Nome do responsável pelo pagamento; • Descrição do status de pedido; • Atendimento na ferramenta de tratamento de demanda; • Número do contrato; • Data de validação presencial; • Data de emissão do certificado; • Valor do pedido; • CNPJ do órgão responsável pelo pagamento; • Nome do órgão público responsável pelo pagamento; • Justificativa do não atendimento (quando for o caso). 	
<p>Publicação</p>	<ul style="list-style-type: none"> • O relatório da apuração do nível de serviço será publicado no Espaço Cliente do site da Prodemge, no mês subsequente ao da apuração dos resultados. • Fica, desde já, aceito que a Prodemge somente terá obrigação de disponibilizar informações sobre o nível de serviço referente ao mês de prestação do serviço, limitado à vigência do contrato. 	
<p>Faixas de ajuste</p>	<p>A partir de 90,00% e abaixo de 98,00%</p>	<p>Abaixo de 90,00%</p>
<p>Fatores de ajuste</p>	<p>1%</p>	<p>4%</p>

7. Educação a Distância

7.1. Desenvolvimento de Solução de Educação a Distância

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

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

7.2. Manutenção de Solução de Educação a Distância

Indicador	Índice de eficiência no cumprimento de prazos.	
Acordo de Nível de Serviço	80,00%	
Objetivo do Indicador	Garantir que as demandas do projeto sejam atendidas dentro dos prazos estabelecidos.	
Premissas	<ul style="list-style-type: none"> • O cliente deverá indicar um representante com autonomia para analisar e tomar decisões relacionadas à demanda ou projeto. • O cliente deverá cumprir as atividades de sua responsabilidade no prazo acordado. Exemplos: repasse de insumos necessários para o andamento do projeto ou atendimento da demanda, disponibilização ou viabilização de fontes de dados; reuniões para homologação ou recebimento das entregas. • O cliente deverá garantir a qualidade da fonte de dados prevista no escopo do projeto. • O cliente deverá manter a definição do escopo inicial do projeto. 	
Descrição do Indicador	Relação entre o prazo acordado para execução de uma demanda e o prazo efetivamente decorrido.	
Periodicidade da Apuração	A cada entrega da demanda de marcos intermediários e finais (pacote de trabalho ou atividade) constante no cronograma acordado entre as partes.	
Mecanismo de cálculo da apuração	$ECP = \frac{PA}{PD}$ <p>PA = Prazo acordado (em dias ou horas). PD = Prazo decorrido (em dias ou horas).</p> <p>Em caso de alterações consensuais nos prazos acordados, entrarão para o cálculo do ECP as novas datas definidas na revisão do planejamento.</p>	
Evidências	<ul style="list-style-type: none"> • Termo de recebimento assinado pelo cliente. <p>A não disponibilidade do cliente para assinar o recebimento da entrega não caracterizará descumprimento de prazo por parte da Prodemge.</p>	
Publicação	<ul style="list-style-type: none"> • O relatório da apuração do nível de serviço será publicado no Espaço Cliente do site da Prodemge, no mês subsequente ao da apuração dos resultados. • Fica, desde já, aceito que a Prodemge somente terá obrigação de disponibilizar informações sobre o nível de serviço referente ao mês de prestação do serviço, limitado à vigência do contrato. 	
Faixas de ajuste	A partir de 70,00% e abaixo de 80,00%	Abaixo de 70,00%
Fatores de ajuste	1%	4%

7.3. Suporte Técnico ao Ambiente Virtual de Educação a Distância

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

ANEXO III – Indicadores de Nível de Serviço

Data: 12/08/2020

Versão: 1.4

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

7.4. Suporte Técnico ao Gestor de Educação a Distância

Indicador	Percentual de solicitações abertas pelo cliente no Service Desk, com retorno de atendimento, em até 16 horas úteis.
Acordo de Nível de Serviço	90,00%
Objetivo do Indicador	Garantir que cada solicitação aberta seja colocada em atendimento, pela área responsável, em até 16 horas úteis.
Premissas	<ul style="list-style-type: none"> • O cliente deverá indicar representante junto à Prodemge para tratar de assuntos relacionados ao serviço, acompanhar e atestar sua execução. • O cliente deverá responsabilizar-se por quaisquer falhas, erros ou imperfeições originadas do não cumprimento das recomendações, orientações e sugestões técnicas da Prodemge. • O cliente deverá responsabilizar-se por eventuais alterações de escopo, prazo e preço, quando for o caso. • O cliente deverá autorizar e/ou obter autorização de acesso a informações necessárias à prestação do serviço, quando for o caso. • O cliente deverá disponibilizar equipamento, softwares e demais materiais necessários à realização do serviço, bem como o acesso às instalações e contatos nas áreas envolvidas com o trabalho, quando for o caso. • O serviço de Suporte Técnico ao Gestor de Educação a Distância será realizado sob demanda, mediante a abertura de solicitação no Service Desk e informação do respectivo contrato.
Descrição do Indicador	<ul style="list-style-type: none"> • O SLA de atendimento consiste no percentual de solicitações abertas pelo cliente no Service Desk, com retorno de atendimento, em até 16 horas úteis. <p>Observações:</p> <ul style="list-style-type: none"> • O retorno de atendimento se configura quando a área responsável assume o atendimento da prestação do serviço e efetua o registro na ferramenta de Service Desk. • Hora útil é considerado o período das 8h às 18h, horário de Brasília, de segunda a sexta-feira, com exceção de feriados.
Periodicidade da Apuração	Mensal.

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

7.5. Curso a Distância

Indicador	Disponibilidade mínima do ambiente operacional de data center da plataforma de educação a distância, desconsideradas as manutenções técnicas programadas.
Acordo de Nível de Serviço	96,40%
Objetivo do Indicador	Garantir que o serviço contratado pelo cliente esteja disponível conforme condições acordadas.
Descrição do Indicador	Ambiente Operacional
	Entende-se por ambiente operacional de Data Center da Plataforma de EaD, para efeito de apuração do Nível de Serviço: <ul style="list-style-type: none">• O conjunto de recursos de hardware e sistema operacional disponibilizados, considerando as redundâncias de infraestrutura, caso tenham sido planejadas;• O conjunto de recursos de hardware que englobam os equipamentos de rede instalados no data center da Prodemge (rede interna); A estrutura de data center, composta pelos sistemas de energia, refrigeração e prevenção/detecção e combate a incêndio.
	Disponibilidade
	Entende-se por disponibilidade o valor obtido conforme definido abaixo: <ul style="list-style-type: none">• Disponibilidade = tempo total contratado do serviço – tempo total de indisponibilidade em relação ao tempo total contratado. Não serão considerados na apuração do tempo total de indisponibilidade: <ul style="list-style-type: none">• Tempos decorridos nas manutenções técnicas programadas devidamente agendadas;• Indisponibilidade causada por falha na comunicação entre a rede do cliente e o data center da Prodemge;• Suspensão da prestação do serviço contratado por determinação de autoridades competentes;• Paradas em decorrência de casos fortuitos ou de força maior, nos termos da legislação em vigor. O período de medição da disponibilidade do ambiente se iniciará no dia 1º 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.

<p>Descrição do Indicador</p>	<p>Manutenções Técnicas Programadas</p>	
<p>Periodicidade da Apuração</p>	<p>Mensal</p>	
<p>Mecanismo de cálculo da apuração</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tempo Total Contratado (TTC) = 24 (horas) x número total de dias contratados no mês. • Tempo de Indisponibilidade (TI) = Tempo Total de Indisponibilidade (TTI), medido pela solução de monitoramento instalada na Prodemge (em horas) - Tempo de Manutenções Programadas (TMP) comunicadas ao cliente e registradas na solução de monitoramento instalada na Prodemge (em horas). <p style="text-align: center;">Indicador (%) = $\frac{TTC - (TTI - TMP)}{TTC} * 100$</p> <p>A apuração será iniciada após a ativação do serviço em produção.</p>	
<p>Evidências</p>	<p>A evidência a ser apresentada é o "Relatório de Evidência de SLA", emitido pela ferramenta de monitoramento.</p>	
<p>Publicação</p>	<ul style="list-style-type: none"> • O relatório da apuração do nível de serviço será publicado no Espaço Cliente do site da Prodemge, no mês subsequente ao da apuração dos resultados. • Fica, desde já, aceito que a Prodemge somente terá obrigação de disponibilizar informações sobre o nível de serviço referente ao mês de prestação do serviço, limitado à vigência do contrato. • 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. 	
<p>Faixas de ajuste</p>	<p>A partir de 90,00% e abaixo de 96,40%</p>	<p>Abaixo de 90,00%</p>
<p>Fatores de ajuste</p>	<p>1%</p>	<p>4%</p>

8. Soluções Corporativas

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

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

8.2. Serviço de Comunicação Corporativa – Expresso MG

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

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

8.3. Serviço de Gerenciamento de Conteúdo – PROECM

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

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

9. Geoprocessamento

9.1. Geovisualizador

Indicador	Disponibilidade mínima do ambiente operacional de data center do Geovisualizador , desconsideradas as manutenções técnicas programadas.
Acordo de Nível de Serviço	97,50%
Objetivo do indicador	Garantir que o serviço contratado pelo cliente esteja disponível conforme condições acordadas.
Descrição do Indicador	Ambiente Operacional de Data Center
	Entende-se por ambiente operacional de data center, para efeito de apuração do nível de serviço: <ul style="list-style-type: none"> • O conjunto de recursos de hardware e sistema operacional disponibilizados para o Geovisualizador, considerando as redundâncias de infraestrutura, caso tenham sido planejadas; • O conjunto de recursos de hardware que englobam os equipamentos de rede instalados no data center da Prodemge (rede interna); • A estrutura de data center, composta pelos sistemas de energia, refrigeração e prevenção/detecção, e combate a incêndio.
	Disponibilidade
	Entende-se por disponibilidade o valor obtido conforme definido abaixo: <ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidade = tempo total contratado do serviço – tempo total de indisponibilidade em relação ao tempo total contratado. <p>Não serão considerados na apuração do tempo total de indisponibilidade:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tempos decorridos nas manutenções técnicas programadas devidamente agendadas; • Paradas ocasionadas por problemas no sistema aplicativo geradas por falhas de programação ou sobrecarga do servidor causada por programação não otimizada; • Paradas ocasionadas por demanda excedente à volumetria contratada;

	<ul style="list-style-type: none"> • Indisponibilidade dos serviços externos ao ambiente operacional objeto desse contrato; • Paradas decorrentes de solicitações do cliente; • Indisponibilidade causada por falha na comunicação entre a rede do cliente e o data center Prodemge; • Suspensão da prestação dos serviços contratados por determinação de autoridades competentes; • Paradas em decorrência de casos fortuitos ou de força maior, nos termos da legislação em vigor; <p>O período de medição da disponibilidade do serviço se iniciará no dia 01 de cada mês.</p> <p>Caso o serviço tenha sido iniciado no decorrer do mês, os dias onde não ocorreu a prestação serão desconsiderados, para fins de cálculo.</p>
	<p>Manutenções Técnicas Programadas</p>
	<p>Entende-se por manutenções técnicas programadas, as paradas totais ou parciais, ocorridas no serviço a pedido do cliente ou por necessidade de manutenção em algum componente, previamente programada pela Prodemge e acordada com o cliente.</p>
<p>Periodicidade da Apuração</p>	<p>Mensal</p>
<p>Mecanismo de Cálculo da Apuração</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tempo Total Contratado para o serviço (TTC) = 24 (horas) x número total de dias contratados no mês. • Tempo de Indisponibilidade (TI) = Tempo Total de Indisponibilidade (TTI), medido pela solução de monitoramento adotada pela Prodemge, (em horas) - Tempos de Manutenções Programadas (TMP) comunicados ao cliente e registrados na solução de monitoramento adotada pela Prodemge (em horas). <p style="text-align: center;">Indicador (%) = $\frac{TTC - (TTI - TMP)}{TTC} * 100$</p> <p>Essa apuração será iniciada a partir da data de publicação do contrato.</p>
<p>Evidências</p>	<p>A evidência a ser apresentada é o "Relatório de Evidência de SLA", emitido pela solução de monitoramento adotada pela Prodemge.</p>

Publicação	<ul style="list-style-type: none">• O relatório da apuração do nível de serviço será publicado no Espaço Cliente do site da Prodemge, no mês subsequente ao da apuração dos resultados.• Fica, desde já, aceito que a Prodemge somente terá obrigação de disponibilizar informações sobre o nível de serviço referente ao mês de prestação do serviço, limitado à vigência do contrato.	
Faixas de Ajuste	A partir de 90,00% e abaixo de 97,50%	Abaixo de 90,00%
Fatores de Ajuste	1%	4%

9.2. Geointegração

Indicador	Disponibilidade mínima do ambiente operacional de data center do Geointegração , desconsideradas as manutenções técnicas programadas.
Acordo de Nível de Serviço	96,46%
Objetivo do Indicador	Garantir que o serviço contratado pelo cliente esteja disponível conforme condições acordadas.
Descrição do Indicador	Ambiente Operacional
	Entende-se por ambiente operacional de data center para efeito de apuração do Nível de Serviço: <ul style="list-style-type: none"> • O conjunto de recursos de hardware e sistema operacional disponibilizados para o Geointegração, considerando as redundâncias de infraestrutura, caso tenham sido planejadas; • O conjunto de recursos de hardware que englobam os equipamentos de rede instalados no data center da Prodemge (rede interna); • A estrutura de data center, composta pelos sistemas de energia, refrigeração e prevenção/detecção, e combate a incêndio.
	Disponibilidade
	Entende-se por disponibilidade o valor obtido conforme definido abaixo: <ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidade = tempo total contratado do serviço – tempo total de indisponibilidade em relação ao tempo total contratado. <p>Não serão considerados na apuração do tempo total de indisponibilidade:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tempos decorridos nas manutenções técnicas programadas devidamente agendadas; • Paradas ocasionadas por problemas no sistema aplicativo geradas por falhas de programação ou sobrecarga do servidor causada por programação não otimizada; • Paradas ocasionadas por demanda excedente à volumetria contratada; • Indisponibilidade dos serviços externos ao ambiente

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

Publicação	<ul style="list-style-type: none">• O relatório da apuração do nível de serviço será publicado no Espaço Cliente do site da Prodemge, no mês subsequente ao da apuração dos resultados.• Fica, desde já, aceito que a Prodemge somente terá obrigação de disponibilizar informações sobre o nível de serviço referente ao mês de prestação do serviço, limitado à vigência do contrato.	
Faixas de Ajuste	A partir de 90,00% e abaixo de 96,46%	Abaixo de 90,00%
Fatores de Ajuste	1%	4%

9.3. Geocarga

Indicador	Disponibilidade mínima do ambiente operacional de data center do Geocarga , desconsideradas as manutenções técnicas programadas.
Acordo de Nível de Serviço	Conforme solução implementada
Objetivo do Indicador	Garantir que o serviço contratado pelo cliente esteja disponível conforme condições acordadas.
Descrição do Indicador	Ambiente Operacional de Data Center
	Entende-se por ambiente operacional de data center, para efeito de apuração do Nível de Serviço: <ul style="list-style-type: none"> • O conjunto de recursos de hardware e sistema operacional, disponibilizados para o Geocarga, considerando as redundâncias de infraestrutura, caso tenham sido planejadas; • O conjunto de recursos de hardware que englobam os equipamentos de rede instalados no data center da Prodemge (rede interna); • A estrutura de data center, composta pelos sistemas de energia, refrigeração e prevenção/detecção, e combate a incêndio.
	Disponibilidade
	Entende-se por disponibilidade o valor obtido conforme definido abaixo: <ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidade = tempo total contratado do serviço – tempo total de indisponibilidade em relação ao tempo total contratado. • 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;

	<ul style="list-style-type: none"> • 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. <p style="text-align: center;">Manutenções Técnicas Programadas</p> <p>Entende-se por manutenções técnicas programadas, as paradas totais ou parciais ocorridas no serviço a pedido do cliente ou por necessidade de manutenção em algum componente, previamente programada pela Prodemge e acordada com o cliente.</p>
<p>Periodicidade da Apuração</p>	<p>Mensal</p>
<p>Mecanismo de Cálculo da Apuração</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tempo Total Contratado para o serviço (TTC) = 24 (horas) x número total de dias contratados no mês. • Tempo de Indisponibilidade (TI) = Tempo Total de Indisponibilidade (TTI) medido pela solução de monitoramento adotada pela Prodemge (em horas) - Tempo de Manutenções Programadas (TMP) comunicadas ao cliente e registradas na solução de monitoramento adotada pela Prodemge (em horas). <p style="text-align: center;">Indicador (%) = $\frac{TTC - (TTI - TMP)}{TTC} * 100$</p> <p>Essa apuração será iniciada a partir da data de publicação do contrato.</p>
<p>Evidências</p>	<p>A evidência a ser apresentada é o "Relatório de Evidência de SLA" emitido pela solução de monitoramento adotada pela Prodemge.</p>

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

9.4. Geosserviços

Indicador	Índice de eficiência no cumprimento dos prazos.	
Acordo de Nível de Serviço	80,00%	
Objetivo do Indicador	Garantir que o projeto seja elaborado dentro dos prazos estabelecidos.	
Premissas	O Geosserviços poderá ser tratado como projeto ou como serviço, de acordo com o volume de horas previstas para a sua execução. Só deverá ser apurado SLA nos casos em que seja tratado como projeto.	
Descrição do Indicador	Representa a relação entre o prazo acordado para execução do projeto e o efetivamente decorrido.	
Periodicidade da Apuração	De acordo com os marcos definidos em cronograma e acordados com o cliente.	
Mecanismo de Cálculo da Apuração	Eficiência no cumprimento dos prazos, igual ao percentual do progresso apurado por marco definido, na data acordada.	
Evidências	<ul style="list-style-type: none"> • Cronograma acordado com o cliente, registrado na ferramenta Project e com indicação da data base e relatórios de progresso por marco. • Termo de recebimento do relatório do projeto <p>O protocolo de entrega do termo de recebimento do relatório caracterizará a entrega do serviço por parte da Prodemge.</p>	
Publicação	<ul style="list-style-type: none"> • O relatório da apuração do nível de serviço acordado será publicado no Espaço Cliente no 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%