

## ANEXO V.b - ACORDO DE NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇOS DE SUPORTE OPERACIONAL

### 1. FINALIDADE

- 1.1. Este documento descreve como serão avaliados os serviços de Suporte Operacional prestados pela CONTRATADA ao BNB, resultados esperados dos indicadores de níveis de serviço estabelecidos, bem como as sanções por descumprimento destes.

### 1. INDICADORES DE AVALIAÇÃO DOS INCIDENTES

- 1.1. Adiante constam indicadores que serão aplicados nos tickets de atendimento dos Serviços de Suporte Operacional classificadas como resolução de incidentes (incidente ou a requisição de serviços ao grupo de incidentes).
- 1.2. As características gerais do processo de tratamento de incidentes de sistemas em produção bem como os recursos necessários para sua execução estão especificados no Anexo IV – Processo de Tratamento de Incidentes e no Anexo XV - Processo de Requisição serviço a equipe de Incidentes.
- 1.3. A CONTRATADA deverá obedecer aos prazos máximos para restabelecimento do funcionamento dos aplicativos em produção, conforme discriminado na tabela a seguir:

INCIDENTE			
Impactado incidente	Nível de severidade	Prazo máximo para início (horas)	Prazo máximo para resolução (horas)
Incidente afeta processamento noturno ou Parada de sistema crítico ou <i>Job</i> da contabilidade	1 – Alta	1	3
Produção impactada de sistema crítico	2–Média	2	5
Demais situações	3 - Baixa	4	8

REQUISIÇÃO DE SERVIÇOS AO GRUPO DE INCIDENTE		
Impactado incidente	Nível de severidade	Prazo máximo para resolução (horas)
Alteração de dados via aplicação	1 – Alta	2
Alteração de dados	2–Média	3
Demais situações	3 - Baixa	5

- 1.3.1. O prazo máximo para início do atendimento e prazo máximo para resolução dos incidentes classificados como severidade média ou baixa iniciam-se a partir da abertura do chamado e serão considerados em horas úteis. Para os incidentes de severidade alta, serão considerados horas corridas.
- 1.3.2. O BNB disponibilizará os sistemas/rotinas críticos e/ou estão no caminho crítico do processamento noturno.
- 1.3.3. O tempo despendido pelo BNB para retificações no ticket de atendimento ou resoluções de pendências técnicas do BNB será deduzido do cálculo, desde que os motivos sejam considerados pelo BNB de natureza técnica ou contratual.

1.3.4. Cumprimento do prazo de início de atendimento de Incidente (**PIAI**).

1.3.4.1. Definição: corresponde à medição do atraso verificado no início do atendimento de um incidente.

1.3.4.2. Fórmula de medição:

$$\text{PIAI} = (\text{DataHoraInícioAtendimento} - \text{DataHoraAberturaChamado}) - \text{PrazoMáximoParaInício}$$

1.3.4.3. Valor esperado: tolerância de meia hora,  $\text{PIAI} \leq 0,5$ . A tolerância não deve impactar no prazo máximo para resolução do incidente.

1.3.4.4. Penalidade: o não atendimento aos prazos máximos implicará na aplicação de penalidade de **0,10% sobre o faturamento mensal** (Suporte Operacional) **a cada hora de atraso**.

1.3.4.4.1. O atraso dos incidentes classificados como severidade média ou baixa serão considerados em horas úteis.

1.3.4.4.2. Para os incidentes de severidade alta, os atrasos serão considerados horas corridas.

1.3.4.4.3. O valor da penalidade incorrida está limitada a **3% do valor do faturamento mensal** (Suporte Operacional).

1.3.5. Cumprimento do prazo para resolução de Incidente (**PRI**).

1.3.5.1. Definição: corresponde à medição do atraso verificado na resolução de um incidente.

1.3.5.2. Fórmula de medição:

$$\text{PRI} = \text{DuracaoDoServiço} - \text{PrazoMaximoParaResolucao}$$

1.3.5.3. Valor esperado: nenhum atraso,  $\text{PRI} \leq 0$ .

1.3.5.4. Penalidade: o não atendimento aos prazos máximos implicará na aplicação de penalidade calculada da seguinte forma.

Nível de severidade	Penalidade
1 - Alta	0,50% sobre o faturamento mensal (Suporte Operacional) a cada hora de atraso
2 - Média	0,40% sobre o faturamento mensal (Suporte Operacional) a cada hora de atraso
3 - Baixa	0,25% sobre o faturamento mensal (Suporte Operacional) a cada hora de atraso

1.3.5.5. No cálculo da penalidade, devem ser observados:

1.3.5.5.1. O atraso dos incidentes classificados como severidade média ou baixa serão considerados em horas úteis.

1.3.5.5.2. Para os incidentes de severidade alta, os atrasos serão considerados horas corridas.

- 1.3.5.5.3. Para os incidentes classificados como **severidade média ou baixa**, o valor da penalidade incorrida está **limitada a 10% do valor do faturamento mensal** (Suporte Operacional).

### **3. INDICADORES DE AVALIAÇÃO DAS ATIVIDADES DOS SERVIÇOS CONTRATADOS NA MODALIDADE DE SUPORTE OPERACIONAL**

- 3.1. Adiante constam indicadores que serão aplicados nos tickets de atendimento dos Serviços de Suporte Operacional que **NÃO** foram classificados como resolução de incidentes.
- 3.2. A CONTRATADA deve obedecer aos prazos máximos para iniciar e concluir o atendimento em consonância com o nível de severidade e complexidade da atividade.
- 3.3. O prazo máximo para o **início** do atendimento da atividade **inicia-se a partir da data e hora da liberação** do chamado à CONTRATADA.
- 3.4. **O prazo máximo para resolução** das atividades **inicia-se a partir da previsão em contrato do início do atendimento** (severidade).
- 3.5. O tempo despendido pelo BNB para retificações no ticket de atendimento, devolvida pela CONTRATADA em razão de inadequações, será deduzido do cálculo, desde que os motivos da devolução pela CONTRATADA sejam de natureza técnica ou contratual, considerados procedentes.
- 3.6. Cumprimento do prazo de início de atendimento da atividade (PIAA).
- 3.6.1. Definição: corresponde à medição do atraso verificado no início do atendimento de uma atividade.
- 3.6.2. Fórmula de medição:

$$\text{PIAA} = (\text{DataHoraInícioAtendimento} - \text{DataHoraLiberacaoSolicitacao}) - \text{PrazoMáximoParaInício}$$

- 3.6.2.1. Valor esperado: tolerância de meia hora,  $\text{PIAA} \leq 0,5$ . A tolerância não deve impactar no prazo máximo para resolução da atividade.
- 3.6.2.2. Penalidade: o não atendimento aos prazos máximos implicará na aplicação de penalidade de **0,30% sobre o faturamento mensal** (Suporte Operacional) **a cada hora de atraso** (horas úteis).
- 3.6.2.3. O valor da penalidade incorrida está **limitada a 5% do valor do faturamento mensal** (Suporte Operacional).
- 3.7. Cumprimento do prazo de resolução de atendimento da atividade (PRA).
- 3.7.1. Definição: corresponde à medição do atraso verificado no resolução do atendimento de uma atividade.
- 3.7.2. Fórmula de medição:

$$\text{PRA} = \text{DuracaoDoServiço} - \text{PrazoMaximoParaResolucao}$$

- 3.7.2.1. Valor esperado: nenhum atraso,  $\text{PRI} \leq 0$ .
- 3.7.2.2. Penalidade: o não atendimento aos prazos máximos implicará na aplicação de penalidade de **0,50% sobre o faturamento mensal** (Suporte Operacional) **a cada hora de atraso** (horas úteis).

3.7.2.3. O valor da penalidade incorrida está **limitada a 5% do valor do faturamento mensal** (Suporte Operacional).

#### 4. INDICADORES DE AVALIAÇÃO DAS ATIVIDADES DOS SERVIÇOS CONTRATADOS NA MODALIDADE DE SUPORTE OPERACIONAL

4.1. Adiante constam indicadores que serão aplicados de forma estatística em todos os tickets de atendimento dos Serviços de Suporte Operacional.

4.2. Esses indicadores serão apurados mensalmente e o critério utilizado para que uma ocorrência seja apurada é a data de encerramento do ticket de atendimento.

##### 4.3. Atendimentos Iniciados no Prazo (ISO01)

4.3.1. **Definição:** Representa o percentual de atendimentos dos serviços de suporte operacional iniciados dentro do prazo máximo estabelecido para início do atendimento.

4.3.2. **Objetivo:** Garantir um nível aceitável de atendimentos de solicitações de suporte operacional iniciados dentro do prazo estabelecido.

4.3.3. **Periodicidade de medição:** Mensal.

4.3.4. **Fórmula de Medição:**

$$\text{ISO01} = \frac{\text{QSI}}{\text{TGSI}} \times 100$$

*Onde:*

*QSI = Quantidade de solicitações de suporte operacional iniciadas no prazo no período de medição.*

*TGSI = Total geral de solicitações de suporte operacional iniciadas no período de medição.*

4.3.5. **Valores Esperados:**  $\geq 95\%$  (maior ou igual a 95%).

4.3.6. **Faixas de redução no pagamento mensal do serviço**

Faixa	Níveis alcançados	Redutor sobre o pagamento mensal
1	$95 \leq \text{ISO01}$	Nenhuma redução
2	$90\% \leq \text{ISO01} < 95\%$	2%
3	$85\% \leq \text{ISO01} < 90\%$	5%
4	$75\% \leq \text{ISO01} < 85\%$	10%
5	$\text{ISO01} < 75$	15%

##### 4.4. Atendimentos Concluídos no Prazo (ISO02)

4.4.1. **Definição:** Representa o percentual de atendimentos dos serviços de suporte operacional finalizados dentro do prazo estabelecido para conclusão.

4.4.2. **Objetivo:** Garantir um nível aceitável de atendimento dos serviços de suporte operacional concluídos dentro do prazo estabelecido.

4.4.3. **Periodicidade de medição:** Mensal.

4.4.4. **Fórmula de Medição:**

$$\text{ISO02} = \frac{\text{QSC}}{\text{TGSC}} \times 100$$

*Onde:*

*QSC = Quantidade de solicitações de suporte operacional concluídas no prazo no período de medição*

*TGSC = Total geral de solicitações de suporte operacional concluídas no período de medição*

4.4.5. **Valores Esperados:**  $\geq 95\%$  (maior ou igual a 95%).

4.4.6. **Faixas de redução no pagamento mensal do serviço**

<b>Faixa</b>	<b>Níveis alcançados</b>	<b>Redutor sobre o pagamento mensal</b>
1	$95 \leq \text{ISO02}$	Nenhuma redução
2	$90\% \leq \text{ISO02} < 95\%$	2%
3	$85\% \leq \text{ISO02} < 90\%$	5%
4	$80\% \leq \text{ISO02} < 85\%$	15%
5	$\text{ISO02} < 80$	25%