



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE MATO GROSSO DO SUL

INFORMAÇÃO Nº 5376 - TRE/PRE/DG/STI/CITIS/SGS

ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇOS - ANS

Anexo II - PREGÃO XX/2023

1. Relação de Ocorrências Mensais.

1.1. Os serviços objeto do Termo de Referência – Anexo II serão constantemente avaliados pelos representantes do CONTRATANTE, que assinalarão as ocorrências na “Relação de Ocorrências”, conforme modelo abaixo.

1.2. Os níveis de acordo de serviço (ANS) apresentados têm como função definir os indicadores de acompanhamento da qualidade dos serviços prestados durante a contratação.

1.3. Seguir-se-á a tabela constante deste ANS quanto ao percentual de restituição do faturamento mensal total dos serviços prestados pela CONTRATADA em função do não cumprimento de acordo de níveis de serviço, sem prejuízo da aplicação das penalidades contratuais previstas em lei.

2. Relação de Ocorrências a serem utilizadas como forma de mensuração dos resultados obtidos na prestação de serviços de suporte aos usuários de TI 1º e 2º níveis.

DESCRIÇÃO DAS OCORRÊNCIAS

RELAÇÕES DE OCORRÊNCIAS				
Ocorrência	Descrição da Ocorrência	Aferição da Ocorrência	Descrição Tolerância da Ocorrência	Peso da Ocorrência
1	Deixar de recepcionar os chamados nos primeiros 25 minutos (vinte e cinco minutos)	Relatório gerado por sistema de registro de chamados técnicos (ITSM/GLPI).	3% do total de chamados do mês	8
2	Total de chamados com tempo de solução expirados/descumpridos.	Relatório gerado por sistema de registro de chamados técnicos (ITSM/GLPI).	3% do total de chamados do mês	8
3	Total de erros de fluxo de atendimento de requisições e incidentes identificados em chamados pela fiscalização do contrato ou unidades responsáveis pelos serviços de TI ; <ul style="list-style-type: none"><li>• Erros de execução de artigos de base de conhecimento;</li><li>• Não atendimento a boas práticas ITIL exigidas em artigos de base de conhecimento;</li><li>• Falha de gestão de filas de atendimento ou equipe de analistas de suporte;</li><li>• Escalar chamados para as equipes N3 com tempo de solução transcorrido maior que 70%;</li><li>• Escalar chamados para as equipes N3 por mau dimensionamento do corpo de analistas de suporte;</li><li>• Danificar ativos de TI do CONTRATANTE;</li><li>• Não seguir os fluxos de atendimento definidos pelo TRE-MS.</li></ul>	Relatório gerado por sistema de registro de chamados técnicos (ITSM/GLPI).	Não há tolerância.	15

4. Fator percentual de recebimento e remuneração dos serviços.

4.1. Diante dos dados/ocorrências constantes na “Relação de Ocorrências”, o CONTRATANTE promoverá a tabulação dos mesmos, conforme tabela de ocorrências, de modo a identificar o percentual de aceitação dos serviços, que deverá ser aplicado ao preço contratual.

5. Tabela de ocorrências e efeitos remuneratórios Fator de Aceitação (FAT)

5.1 O Fator de Aceitação (FAT) é calculado multiplicando-se os pesos, associados a cada ocorrência, pelos valores das diferenças entre as ocorrências observadas e suas respectivas tolerâncias. A fórmula do FAT é apresentada abaixo:

$$FAT = \sum_{n=1}^3 \begin{cases} \text{Se } A_n > T_n, \text{ então } (A_n - T_n) * P_n \\ \text{Se } A_n \leq T_n, \text{ então } 0 \end{cases}$$

$A_n$  = enésima ocorrência observada

$T_n$  = enésima tolerância da enésima ocorrência observada

$P_n$  = enésimo peso da enésima ocorrência observada

EXEMPLO DE CÁLCULO DO FAT:

Supondo que em um determinado mês o total de chamados foi 1000;

Ocorrência	Descrição da Ocorrência	Aferição da Ocorrência	Ocorrências Observadas (A)	Descrição Tolerância da Ocorrência	Tolerância da Ocorrência (T)	Peso da Ocorrência (P)	FAT
1	Deixar de recepcionar os chamados nos primeiros 25 min (vinte e cinco minutos)	Relatório gerado por sistema de registro de chamados técnicos (ITSM/GLPI).	20	3% do total de chamados do mês	30	8	0
2	Total de chamados com tempo de solução expirados/descumpridos.	Relatório gerado por sistema de registro de chamados técnicos (ITSM/GLPI).	40	3% do total de chamados do mês	30	8	(40-30) *8 = 80
3	Total de erros de fluxo de atendimento de requisições e incidentes identificados em chamados pela fiscalização do contrato ou unidades responsáveis pelos serviços de TI ; <ul style="list-style-type: none"><li>• Erros de execução de artigos de base de conhecimento;</li><li>• Não atendimento a boas práticas ITIL exigidas em artigos de base de conhecimento;</li><li>• Falha de gestão de filas de atendimento ou equipe de analistas de suporte;</li><li>• Escalar chamados para as equipes N3 com tempo de solução transcorrido maior que 70%;</li></ul>	Relatório gerado por sistema de registro de chamados técnicos (ITSM/GLPI).	2	Não há tolerância	0	15	(2-0) *15 = 30

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Escalar chamados para as equipes N3 por mau dimensionamento do corpo de analistas de suporte;</li> <li>• Danificar ativos de TI do CONTRATANTE;</li> <li>• Não seguir os fluxos de atendimento definidos pelo TRE-MS.</li> </ul>						
--	---	--	--	--	--	--	--

A soma dos fatores de aceitação de cada ocorrência logo é:

FAT = 0 + 80 + 30 = 110

5.2 A Contratada fará jus ao percentual do valor para pagamento pactuado equivalente a cada uma das seis faixas, de acordo fator de aceitação calculado conforme a tabela abaixo.

TABELA DE OCORRÊNCIAS E EFEITOS REMUNERATÓRIOS		
Faixa	Pontuação Obtida	Efeitos Remuneratórios
Faixa 1	FAT ≤ 30	100%
Faixa2	31 ≤ FAT ≤ 120	99,5%
Faixa 3	121 ≤ FAT ≤ 300	99,0%
Faixa 4	301 ≤ FAT ≤ 500	97%
Faixa 5	501 ≤ FAT ≤ 750	95%
Faixa 6	FAT > 750	90%

6. A empresa contratada deverá manter endereço eletrônico para correspondência via e-mail.
6. 1. Todas as ocorrências apontadas pela fiscalização serão encaminhadas via correspondência eletrônica à empresa contratada.
6. 2. O Fiscal do contrato deverá emitir relatório apontando o excesso de ocorrências ao final de cada mês, com encaminhamento à empresa contratada, até o quinto dia útil do mês subsequente.
6. 3. A empresa emitirá a nota fiscal com valor que esteja em conformidade com relatório encaminhado pelo Fiscal do contrato com base na tabela disposta no item 5 deste ANS - **Tabela de ocorrências e efeitos remuneratórios (Fator de aceitação).**



Documento assinado eletronicamente por **FABRICIO HEITOR DOS SANTOS, Técnico Judiciário**, em 01/06/2023, às 17:14, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **THALLES DE SOUZA TORCHI, Chefe de Seção**, em 01/06/2023, às 17:40, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site [https://sei.tre-ms.jus.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://sei.tre-ms.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0) informando o código verificador **1447235** e o código CRC **564E765B**.

