

Anexo 1 - Níveis mínimos de Serviço - Manutenção da Central Telefônica

Nº 01 Índice de Chamados atendidos dentro do prazo previsto

Item	Descrição
Finalidade	Impulsionar a contratada a atender todos os chamados abertos pelo Sucess dentro do prazo de atendimento previsto no catálogo
Meta a cumprir	90%
Instrumento de medição	Planilha de apuração de nível de serviço
Forma de acompanhamento	A contratada emitirá os relatórios previstos no item 3.13.4 do Termo de Referência
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	ICP = Índice de Chamados atendidos dentro do prazo NCD = Número de chamados atendidos dentro do prazo
Início de Vigência	Data da assinatura do contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	100% <= ICP <= 90%: Ajuste = 0%
	90% < ICP <= 70%: Ajuste = 2%
	70% < ICP <= 50%: Ajuste = 4%
Sanções	ICP < 50%: ocorrência de inexecução do contrato
Observações	

Nº 02 Índice de Chamados resolvidos COM evento de reabertura

Item	Descrição
Finalidade	Impulsionar a contratada a eficácia no primeiro atendimento.
Meta a cumprir	10%
Instrumento de medição	Planilha de apuração de nível de serviço
Forma de acompanhamento	A contratada emitirá os relatórios previstos no item 3.13.4 do Termo de Referência
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	ICR = Índice de Chamados resolvidos com evento de reabertura NCD = Número de chamados atendidos com evento de
Início de Vigência	Data da assinatura do contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	0% <= ICR < 10%: Ajuste = 0%
	10% <= ICR < 20%: Ajuste = 2%
	20% <= ICR < 30%: Ajuste = 4%
Sanções	ICR > 30%: ocorrência de inexecução contrato
Observações	

Nº 03 Número de Chamados de urgência/emergência atendidos fora do prazo

Item	Descrição
Finalidade	Impulsionar a contratada a priorizar o atendimento dos chamados de urgência/emergência
Meta a cumprir	0 (zero) chamado
Instrumento de medição	Planilha de apuração de nível de serviço
Forma de acompanhamento	Planilha prevista no item 3.12.8
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	NCUFP = Número de Chamados de urgência/emergência atendidos fora do prazo
Início de Vigência	Data da assinatura do contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	NCUFP = 0: Ajuste = 0%
	NCUFP > 0: Ajuste = 2%, configurando inexecução contratual.
Sanções	NCUFP > 0: Inexecução contratual.
Observações	

Nº 04 Número de Ordens de Serviços com violação	
Item	Descrição
Finalidade	Impulsionar a contratada a cumprir as condições registradas nas Ordens de Serviço.
Meta a cumprir	0 (zero) Ordem de Serviço
Instrumento de medição	Ordem de Serviço
Forma de acompanhamento	Ordens de Serviço encerradas no mês
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	NOSV: Número de Ordens de Serviço encerradas no mês com Violação de prazo e critérios de qualidade.
Início de Vigência	Data da assinatura do contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	NOSV = 0: Ajuste = 0%
	NOSV > 0: Ajuste = 2%, configurando inexecução contratual.
Sanções	NOSV >= 5 ao ano: Inexecução contratual.
Observações	