

ANEXO IV - INDICADORES DE NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO

Na tabela abaixo são apresentados os indicadores mínimos de serviço referente a esta contratação que serão aplicados sobre o total de chamados técnicos autorizados pela CONTRATANTE.

Indicadores de Nível Mínimo de Serviço	
Indicador nº 1	Chamados concluídos dentro do prazo estipulado (CC).
Descrição do indicador	Mede os chamados concluídos dentro do prazo estipulado.
Aferição	A aferição dar-se-á com periodicidade mensal pela CONTRATANTE, após o encerramento de cada mês.
Fórmula de cálculo	<p>ICP = CCP/CC x 100 Sendo: ICP = Índice de conclusão dos chamados dentro do prazo, em percentual; CCP = Total de chamados concluídos no prazo estipulado dentro do mês CC = Total de chamados concluídos dentro do mês.</p>
Nível mínimo de serviço exigido	<p>ICP Aceitável: maior ou igual a 90% (noventa por cento) ICP Inaceitável: menor que 90% (noventa por cento)</p>
Sanções	<p>ICP Aceitável: nenhuma</p> <p>ICP Inaceitável:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● entre 78% e 89% : redução de 7% no valor da fatura do mês. ● entre 64% e 77%: redução de 15% no valor da fatura do mês ● entre 50% e 63%: redução de 20% no valor da fatura do mês ● abaixo de 50%: redução de 20% no valor da fatura do mês e a CONTRATANTE se reserva o direito de caracterizar o descumprimento parcial das obrigações assumidas.
Forma de Auditoria	Conferência na pré-fatura.
Exemplo de aplicação	<p>Foram abertos dentro do mês 5 chamados técnicos, sendo um desses concluídos fora do prazo estipulado.</p> <p>ICP = CCP/CC x 100 ICP = 4 / 5 x 100 ICP = 75%</p> <p>Neste cenário, o ICP não alcançou o nível Aceitável e portanto deve ser calculado o valor da redução, já que o percentual resultante do Índice Aceitável é inferior a 90%.</p> <p>Assim, como o ICP ficou entre 64% e 77%, a CONTRATADA seria sancionada em 15% do valor da fatura do mês por conta de não ter alcançado o percentual mínimo exigido neste indicador.</p>

Indicador nº 2	Chamados reabertos (CR).
Descrição do indicador	Mede os chamados reabertos. Obs.: chamado reaberto é o chamado que trata do mesmo sintoma e reaberto em até 5 dias após o encerramento
Aferição	A aferição dar-se-á com periodicidade mensal pela CONTRATANTE, após o encerramento de cada mês.
Fórmula de cálculo	ICR = CR / CC x 100 Sendo: ICR = Índice de chamados reabertos, em percentual; CR = Total de chamados reabertos no mês. CC = Total de chamados concluídos dentro do mês.
Nível mínimo de serviço exigido	ICR Aceitável: menor ou igual a 30% (trinta por cento) ICR Inaceitável: maior que 30% (trinta por cento)
Sanções	ICR Aceitável: nenhuma ICR Inaceitável: <ul style="list-style-type: none"> • entre 30% e 41% : redução de 7% no valor da fatura do mês. • entre 42% e 55%: redução de 15% no valor da fatura do mês • entre 56% e 69%: redução de 20% no valor da fatura do mês • maior de 69%: redução de 20% no valor da fatura do mês e a CONTRATANTE se reserva o direito de caracterizar o descumprimento parcial das obrigações assumidas.
Forma de Auditoria	Conferência na pré-fatura.
Exemplo de aplicação	Foram reabertos no mês 1 chamado técnico, e concluídos 2 novos chamados técnicos dentro do mês, totalizando 3 chamados técnicos atendidos pela contratada. ICR = CR / CC x 100 ICR = 1 / 3 x 100 ICR = 33,33% Neste cenário, o ICR não alcançou o nível aceitável e portanto deve ser calculado o valor da redução, já que o percentual resultante do Índice Aceitável é menor ou igual a 30%. Assim, como o ICR ficou entre 30% e 41%, a CONTRATADA seria sancionada em 7% do valor da fatura do mês por conta de não ter alcançado o percentual mínimo exigido neste indicador.