



SEÇÃO JUDICIÁRIA DE GOIÁS

ANEXO

ANEXO I - Indicadores de Níveis de Serviço

Níveis de Serviços.

1. Níveis de Serviço são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos visando aferir e avaliar diversos fatores relacionados com os serviços contratados, como qualidade, desempenho, disponibilidade, custo, abrangência, segurança, etc.
2. Os Indicadores de Níveis de Serviço materializam a mensuração dos Níveis de Serviço, tendo sido definidos de acordo com a natureza e características de cada serviço.
3. Para cada Indicador de Nível de Serviço é estabelecida uma Meta de Nível de Serviço precisamente quantificável a ser perseguida pela CONTRATADA.
4. As metas devem ser medidas do primeiro ao último dia de cada mês.
5. Os Níveis de Serviço serão aferidos mensalmente, considerando as solicitações encerradas e/ou avaliadas pelos usuários entre o primeiro e o último dia do mês de referência do faturamento.
6. Para o cálculo dos índices deverão ser utilizados dados extraídos da solução de gerenciamento de serviços de TI (Information Technology Service Management – ITSM) do CONTRATANTE e as metas alcançadas serão evidenciadas pela própria solução.
7. Caso seja verificada divergência entre os indicadores apresentados pela CONTRATADA e os indicadores mensurados pelo CONTRATANTE e não havendo consenso, prevalecerá o entendimento do CONTRATANTE.
8. Qualquer ação da CONTRATADA com objetivo de influenciar indevidamente na medição dos SLAs, como solicitação de informação procrastinatória com o objetivo de parar a contagem do prazo de atendimento ou implementação de rotinas automatizadas não autorizadas pelo CONTRATANTE, será considerada não conformidade, sendo aplicadas as penalidades cabíveis e devolvendo-se à CONTRATADA todos os efeitos advindos da ação, como todo o prazo indevidamente parado.
9. Aos Níveis de Serviço que não tiverem alcançadas as Metas de Níveis de Serviço correspondentes serão aplicadas Glosas.
10. As Glosas incidirão sobre o valor total do faturamento correspondente ao mês da mensuração dos Indicadores de Níveis de Serviço e, não sendo possível, incidirão no faturamento do mês subsequente.
11. Para cada Meta de Níveis de Serviço que não for atingida, será aplicada a maior Glosa prevista para o respectivo Indicador de Níveis de Serviço, de forma não cumulativa, sem prejuízo da aplicação cumulativamente de Glosas referentes aos demais Indicadores de Níveis de Serviço e das demais penalidades previstas, incluindo inexecução parcial ou total.
12. Nos cálculos dos Indicadores de Níveis de Serviços e das Glosas serão consideradas apenas as duas primeiras casas decimais, desprezando as demais casas, sem arredondamento.

13. Os 03 (três) primeiros meses completos de prestação de serviços, contatos da assinatura do contrato, serão considerados como período de adaptação, sendo aplicadas parcialmente as glosas por não alcance das Metas de Níveis de Serviço, prevalecendo os demais quesitos de faturamento, da seguinte forma:

13.1 No primeiro mês não incidirá qualquer abatimento por glosa.

13.2 No segundo mês incidirá 1/3 (um terço) dos valores correspondentes a eventuais glosas.

13.3 No terceiro mês incidirão 2/3 (dois terços) dos valores correspondentes a eventuais glosas.

13.4 A partir do quarto mês, eventuais glosas serão aplicadas integralmente.

13.5 Caso haja prorrogação da vigência contratual, não haverá novo período de adaptação.

13.6 Os serviços relativos a sessões de julgamento, audiências, videoconferências e eventos sediados pela seccional, são considerados críticos, devendo ser atendidos presencialmente em, no máximo, 8 (oito) minutos, conforme Indicador de Nível de Serviço 1.

13.7 Os serviços crítico relativos a sessões de julgamento, audiências, videoconferências e eventos sediados pela seccional, terão atendimento priorizado e deverão ser concluídos em, no máximo, 20 minutos.

13.8 Os serviços críticos, com atendimento presencial não iniciados em até 8 (oito) minutos ou concluídos após o prazo máximo de 20 (vinte) minutos, deverão ser incluídos em relatório de não conformidade de atendimentos críticos, juntamente com as justificativas, elaborado pela CONTRATADA e encaminhado ao final de cada mês para análise do CONTRATANTE, objetivando o controle e ações para redução destas ocorrências

13.9 O CONTRATANTE poderá realizar, em comum acordo com a CONTRATADA, revisão dos Níveis de Serviço, incluindo ou alterando indicadores, metas e respectivas glosas que julgar necessários a uma melhor aferição e controle dos requisitos constantes deste termo, mediante aditamento contratual.

13.10 Os Níveis de Serviço estabelecidos pelo CONTRATANTE não desoneram a CONTRATADA de realizar seus próprios controles nem de atender às melhores práticas de mercado referentes ao atendimento aos usuários de TI e às demais obrigações deste termo.

13.11 Os Indicadores de Níveis de Serviço e as Glosas referentes às Metas de Níveis de Serviço não alcançadas pela CONTRATADA serão aferidos da seguinte forma:

INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO				Meta de Nível de Serviço		GLOSA
Nº	NOME	DESCRIÇÃO	CÁLCULO	EXIGIDA	AFERIDA	
01	Índice de Início de Atendimento (IIA)	Percentual de solicitações no período com atendimento iniciado em, no máximo, 08 (oito) minutos.	Quantidade de solicitações com <u>início de atendimento em até 8 minutos</u> X 100% Quantidade total de solicitações no período	≥ 98%	< 98% a 88%	1%
					< 88% a 58%	3%
					< 58%	5%
02	Índice de solicitações atendidas em 1 hora (ISA1)	Percentual de solicitações no período com atendimento concluído iniciado em, no máximo, 1 (uma) hora.	Quantidade de solicitações <u>solucionadas em até 1 hora</u> X 100% Quantidade total de solicitações encerradas	≥ 60%	< 60% a 50%	2%
					< 50% a 40%	5%
					< 40%	7%
03	Índice de solicitações atendidas em 3 horas (ISA3)	Percentual de solicitações no período com atendimento concluído iniciado em, no máximo, 3 (três) horas.	Quantidade de solicitações <u>solucionadas em até 3 horas</u> X 100% Quantidade total de solicitações encerradas	≥ 80%	< 80% a 75%	2%
					< 75% a 65%	5%
					< 65%	7%
04	Índice de solicitações	Percentual de solicitações no período com	Quantidade de solicitações <u>solucionadas em até 7 horas</u> X 100%	≥ 95%	< 95% a 90%	2%

	atendidas em 7 horas (ISA7)	atendimento concluído iniciado em, no máximo, 7 (sete) horas.	Quantidade total de solicitações encerradas		< 90% a 85%	5%
					< 85%	7%
05	Índice de solicitações atendidas em 48 horas (ISA48)	Percentual de solicitações no período com atendimento concluído iniciado em, no máximo, 48 (quarenta e oito) horas.	Quantidade de solicitações <u>solucionadas em até 48 horas</u> X 100% Quantidade total de solicitações encerradas	=100%	<100% a 98%	2%
					< 98% a 96%	5%
					< 96%	7%
06	Índice de Ligações Telefônicas Atendidas em 20 segundos (ILTA)	Percentual de ligações telefônicas no período atendidas em, no máximo, 20 (vinte) segundos.	Quantidade de ligações <u>telefônicas atendidas em até 20 segundos</u> X 100% Quantidade total de ligações telefônicas	≥ 95%	< 95% a 85%	2%
					< 95% a 85%	5%
					< 60%	7%
07	Índice de Ligações Telefônicas Perdidas (ILTP)	Percentual de ligações telefônicas no período não atendidas, contabilizadas na central telefônica.	Quantidade de ligações <u>telefônicas não atendidas</u> X 100% Quantidade total de ligações telefônicas	≤ 2%	> 2% a 40%	2%
					> 40% a 80%	5%
					> 80%	7%
					> 10% a 20%	5%
					> 20%	7%
08	Índice de Solicitações com não Conformidade (ISNC)	Percentual de não conformidades em relação a qualquer quesito identificado nas solicitações atendidas no período.	<u>Quantidade de não conformidades</u> X 100% Quantidade total de solicitações encerradas	≤ 2%	> 2% a 25%	1%
					> 25% a 75%	3%
					> 75%	5%
09	Índice de Solicitações Recusadas (ISR)	Percentual de solicitações no período com encerramentos recusados pelos usuários.	Quantidade de solicitações com <u>encerramentos recusados pelos usuários</u> X 100% Quantidade total de solicitações encerradas	≤ 3%	> 3% a 25%	1%
					> 25% a 75%	3%
					> 75%	5%
10	Índice de Satisfação com o Atendimento (ISA)	Percentual de solicitações no período avaliadas pelos usuários como: MUITO SATISFEITO e SATISFEITO: PARCIALMENTE SATISFEITO INSATISFEITO	Quantidade de solicitações avaliadas pelos <u>usuários como MUITO SATISFEITO e SATISFEITO</u> X 100% Quantidade total de solicitações encerradas	≥ 98%	< 98% a 88%	1%
					< 88% a 58%	3%
					< 58%	5%
11	Índice de Solicitações de Extensão de Prazo Recusadas (ISEPR)	Percentual de solicitações de extensão de prazo requeridas pela CONTRATADA e recusadas pelo CONTRATANTE no período.	Quantidade de solicitações de <u>extensão de prazo recusadas</u> X 100% Quantidade total de solicitações encerradas	≤ 10%	> 10% a 25%	1%
					> 25% a 75%	3%
					> 75%	5%

Detalhamento dos Indicadores de Níveis de Serviço.

14. Indicador 01 - Índice de Início de Atendimento (IIA).

14.1 As solicitações deverão ter o início do atendimento em, no máximo, 08 (oito) minutos, contados do momento do recebimento da solicitação pela CSTI no sistema de controle de solicitações até o primeiro registro no sistema por algum atendente demonstrando atuação efetiva na solicitação, ou seja, triagem da solicitação e sua designação ao atendente que a atenderá de fato, desconsiderando quaisquer ações automatizadas.

14.2 As solicitações de usuários críticos e as relativas a serviços críticos deverão ter início de atendimento presencial em, no máximo, 08 (oito) minutos, contados do momento do recebimento da solicitação pela CSTI no sistema de controle de solicitações até o início de deslocamento do técnico para o local de atendimento.

14.3 Será considerada inexecução parcial se identificado mecanismo automatizado com vistas a burlar o indicador referente ao início de atendimento (IIA), aplicando-se as penalidades cabíveis.

15. Indicador 02 - Índices de Solicitações Atendidas em 1 hora (ISA1).

15.1 As solicitações deverão ser solucionadas em, no máximo, 1 (uma) hora, contados do momento de encaminhamento da solicitação à CSTI até o registro de encerramento por algum atendente, Desconsiderando quaisquer ações automatizadas.

16. Indicador 03 - Índice de Solicitações Atendidas em 3 horas (ISA3).

16.1 As solicitações deverão ser solucionadas em, no máximo, 3 (três) horas, contadas do momento de encaminhamento da solicitação à CSTI até o registro de encerramento por algum atendente, desconsiderando quaisquer ações automatizadas.

17. Indicador 04 - Índice de Solicitações Atendidas em 7 horas (ISA7).

17.1 As solicitações deverão ser solucionadas em, no máximo, 7 (sete) horas, contadas do momento de encaminhamento da solicitação à CSTI até o registro de encerramento por algum atendente, desconsiderando quaisquer ações automatizadas.

18. Indicador 05 - Índice Solicitações Atendidas em 48 horas (ISA48).

18.1 As solicitações deverão ser solucionadas em, no máximo, 48 (quarenta e oito) horas, contadas do momento de encaminhamento da solicitação à CSTI até o registro de encerramento por algum atendente, desconsiderando quaisquer ações automatizadas.

19. Indicador 06 - Índice de Ligações Telefônicas Atendidas em 20 segundos (ILTA).

19.1 As ligações telefônicas deverão ser atendidas em, no máximo, 20 (vinte) segundos, contabilizadas na central telefônica, contados do momento do recebimento da ligação até o atendimento por algum atendente, desconsiderando quaisquer ações automatizadas.

20. Indicador 07 - Índice de Ligações Telefônicas Perdidas (ILTP).

20.1 Do total de ligações recebidas na central telefônica serão contabilizadas as não atendidas, desconsiderando quaisquer ações automatizadas.

21. Indicador 08 - Índice de Solicitações com não Conformidade (ISNC).

21.1 As solicitações serão registradas como não conformes quando for constatado:

21.1.1 Falha na triagem.

21.1.2 Falha no encaminhamento.

21.1.3 Falha no preenchimento dos campos da solicitação.

21.1.4 Abertura indevida de solicitação.

21.1.5 Ausência de descrição de encaminhamento ou solução.

21.1.6 Descrição de encaminhamento ou solução mal redigida.

21.1.7 Encerramento indevido da solicitação.

21.1.8 Solução em desacordo com padrões, normas e procedimentos definidos e demais quesitos definidos neste termo.

22. Indicador 09 - Índice de Solicitações Recusadas (ISR).

22.1 Total de solicitações cujos encerramentos foram recusados pelos usuários.

22.2 A partir da recusa será retomada a contagem de tempo para que a equipe técnica prossiga com o atendimento da solicitação.

23. Indicador 10 - Índice de Satisfação com o Atendimento (ISA).

23.1 Percentual de solicitações no período avaliadas pelos usuários como MUITO SATISFEITO e SATISFEITO da escala possível de avaliações (MUITO SATISFEITO, SATISFEITO, PARCIALMENTE SATISFEITO e INSATISFEITO).

23.2 Serão consideradas apenas as solicitações avaliadas pelos usuários no mês de referência, devendo a CONTRATADA fomentar essa avaliação.

24. Indicador 11 - Índice de Solicitações de Extensão de Prazo Recusadas (ISEPR).

24.1 Solicitações de extensão de prazo cuja justificativa não for aceita pelo CONTRATANTE será considerada procrastinatória.



Documento assinado eletronicamente por **Dinezi Coelho Guedes Junior, Supervisor(a) de Seção**, em 20/06/2024, às 17:34 (horário de Brasília), conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Kassio Luis Lopes de Abreu, Encarregado(a) de Setor**, em 20/06/2024, às 18:25 (horário de Brasília), conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Renato Vieira Machado, Técnico Judiciário**, em 20/06/2024, às 19:05 (horário de Brasília), conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <https://sei.trfl.jus.br/autenticidade> informando o código verificador **20658092** e o código CRC **B7FE334D**.