

Pergunta:

Solicitamos a disponibilização da tabela - Indicador de Nível de Serviço, página 30 do Edital completo disponibilizado, uma vez que a referida tabela está cortada, prejudicando assim o entendimento dos SLA's previstos para a contratação.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 6ª REGIÃO

### INFORMAÇÃO

Senhor Pregoeiro,

Segue abaixo a resposta a tabela solicitada no 7º pedido de esclarecimentos (0249161), em razão do fracionamento ocorrida na versão em PDF do edital:

INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO				META DE NÍVEL DE SERVIÇO		GLOSA
N.	NOME	DESCRIÇÃO	CÁLCULO	EXIGIDA	AFERIDA	
01	ICM	Índice de efetividade na ciência de eventos de monitoramento	$IMC = 100\% \times ((Q_{total} - Q_{atraso}) / Q_{total})$ Onde: $Q_{total} = Q_{tde \text{ de Alertas Gerados pelas ferramentas de monitoramento.}}$ $Q_{atraso} = Q_{tde \text{ de Alertas com ciência em tempo superior a 5 minutos.}}$	≥98%	≥95% e <98%	1%
					≥90% e <95%	2%
					<90%	3%
02	QIM	Quantidade de indisponibilidades não monitoradas	$QIM = Q_{Indisponibilidades\ não\ Monitoradas}$ Onde: $Q_{Indisponibilidades\ não\ Monitoradas} = \text{Quantidade de indisponibilidades não monitoradas.}$	≤3	>3 e ≤10	0,5% por ocorrência, limitado a 5%
03	QCS	Quantidade de não conformidades no tratamento das solicitações	$QSC = Q_{\text{Não Conformidades Solicitações}}$ Onde: $Q_{\text{Não Conformidades Solicitações}} = \text{Quantidade de não conformidades encontradas no tratamento das solicitações.}$	≤10	>10 e ≤20	1%
					>20 e ≤40	3%
					>40	5%
04	QFO	Quantidade de falhas de operação	$QFO = Q_{Falhas\ Operação}$ Onde: $Q_{Falhas\ Operação} = \text{Quantidade de falhas identificadas na execução dos serviços.}$	0	≥1	1% por ocorrência, limitado a 5%
05	ISP	Índice de solicitações atendidas no prazo	$ISP = 100\% \times (Q_{total} - ((Qc1 \times 5) + (Qc2 \times 4) + (Qc3 \times 3) + (Qc4 \times 2) + (Qc5))) / Q_{total}$ Onde: $Qc1 = \text{Solicitações de prioridade 1 atendidas fora do prazo.}$ $Qc2 = \text{Solicitações de prioridade 2 atendidas fora do prazo.}$ $Qc3 = \text{Solicitações de prioridade 3 atendidas fora do prazo.}$ $Qc4 = \text{Solicitações de prioridade 4 atendidas fora do prazo.}$ $Qc5 = \text{Solicitações de prioridade 5 atendidas fora do prazo.}$ $Q_{total} = 15 \times \text{Total de solicitações atendidas no período.}$	≥98%	≥95% e <98%	1%
					≥90% e <95%	2%
					<90%	3%
06	OSP	Quantidade de solicitações não atendidas no prazo	$QSP = Q_{Solicitações\ forado\ Prazo}$ Onde: $Q_{Solicitações\ forado\ Prazo} = \text{Quantidade de solicitações não atendidas dentro do prazo limite.}$	0	>0 e ≤20	0,25% por período completo de 24h de atraso por solicitação, limitado a 5%
07	QCA	Quantidade de não conformidades no controle de ambientes físicos	$QIC = Q_{\text{Não Conformidades Ambientes}}$ Onde: $Q_{\text{Não Conformidades Ambientes}} = \text{Quantidade de não conformidades encontradas no controle dos ambientes físicos.}$	0	>0 e ≤5	1%
					>5 e ≤10	2%
					>10	3%

Atenciosamente,

Heli Lopes Rios  
Diretor da Subsecretaria de Infraestrutura - SUINF / SECTI



Documento assinado eletronicamente por **Heli Lopes Rios, Diretor(a) de Subsecretaria**, em 21/03/2023, às 15:45, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site [https://sei.trf6.jus.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://sei.trf6.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0) informando o código verificador **0250250** e o código CRC **806C0F27**.

Criado por [mg155503](#), versão 6 por [mg155503](#) em 21/03/2023 14:20:48.