

ANEXO B - INDICADORES DO NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO

| Indicador | | Nível Mínimo de Serviço | | | | | Periodicidade das medições | Instrumentos de medição | Disposições | Fórmula para cálculo |
|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|----------------------------|-------------------------------------|----------------------|----------------------------|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ID | Descrição | Atendimento de Software e Hardware | | Instalação de equipamentos | Atendimento a Sistemas Corporativos | | | | | |
| | | Incidente(1) | Requisição(1) | Requisição | Incidente(1) | Requisição(1) | | | | |
| IND 001 | Atendimentos Classe A | 95% <= 30 minutos | 95% <= 3 horas | 95% <= 12 horas | 95% <= 30 minutos | 95% <= 45 minutos | Mensal | SGTI | <p>a) O tempo total de atendimento é a soma dos tempos em que a SSTI concluída esteve sob responsabilidade da CONTRATADA;</p> <p>b) A contagem do tempo poderá ser interrompida:</p> <ul style="list-style-type: none"> • A pedido do usuário; • Por necessidade de atuação de outros fornecedores; • Outras situações não previstas, sempre com autorização do PJERJ. <p>c) Para o Atendimento com prazo acordado, a contagem de tempo só poderá ser interrompida com aprovação do PJERJ</p> <p>d) Para o IND 001, na coluna referente a <u>Incidente - Atendimento de Software e Hardware</u>, o tempo especificado refere-se ao intervalo entre o registro da SSTI e o diagnóstico do problema.</p> | <p>IND = (N/T) x 100 onde: IND = Índice de SSTI concluídas no prazo estipulado N = Número de SSTI concluídas dentro do prazo estipulado no período avaliado T = Total de SSTI de atendimento registradas no período avaliado</p> |
| IND 002 | Atendimentos Classe B | 95% <= 2 horas | 95% <= 4 horas | 95% <= 24 horas | 95% <= 1 hora | 95% <= 1:15 horas | Mensal | SGTI | | |
| IND 003 | Atendimentos Classe C | 95% <= 4 horas | 95% <= 8 horas | 95% <= 36 horas | 95% <= 1 hora | 95% <= 1:15 horas | Mensal | SGTI | | |
| IND 004 | Atendimentos Classe D | 95% <= 8 horas | 95% <= 16 horas | 95% <= 36 horas | 95% <= 2 horas | 95% <= 3 horas | Mensal | SGTI | | |
| IND 005 | Atendimento a situações críticas definidas pelo PJERJ | 95% <= 15 minutos | | | | | Mensal | SGTI | | |
| IND 006 | Atendimento com prazo acordado dos Serviços de Gerenciamento Técnico, Gerenciamento de Aplicativo, Suporte à Solução Corporativa na Nuvem ou outros | >= 95% dos atendimentos concluídos dentro do prazo previamente acordado entre a Contratada e o PJERJ | | | | | Mensal | SGTI | | |
| IND 007 | Atendimento telefônico (tempo de espera) | 95% <= 30s | | | | | Mensal | NEC WINNAV | <p>A contagem do tempo considerará o tempo decorrido entre a entrada da ligação em todas as centrais telefônicas utilizadas para a prestação do serviço e o efetivo atendimento da ligação pelo prestador de serviço.</p> | <p>IND = (N/T) x 100 onde: IND = Índice de ligações telefônicas atendidas dentro do tempo estipulado N = Número de ligações telefônicas atendidas dentro do tempo estipulado no período avaliado T = Total de ligações telefônicas recebidas pela Central Telefônica no período avaliado</p> |
| IND 008 | Taxa de abandono | <= 5% | | | | | Mensal | NEC WINNAV | <p>Ligações não atendidas para todas as centrais telefônicas utilizadas para a prestação do serviço.</p> | <p>IND = (N/T) x 100 onde: IND = Índice de ligações abandonadas N = Número de ligações abandonadas no período avaliado T = Total de ligações realizadas para a Central Telefônica no período avaliado</p> |

ANEXO B - INDICADORES DO NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO

| Indicador | | Nível Mínimo de Serviço | | | | | Periodicidade das medições | Instrumentos de medição | Disposições | Fórmula para cálculo |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|----------------------------|-------------------------------------|---------------|------------------------------------------------|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ID | Descrição | Atendimento de Software e Hardware | | Instalação de equipamentos | Atendimento a Sistemas Corporativos | | | | | |
| | | Incidente(1) | Requisição(1) | Requisição | Incidente(1) | Requisição(1) | | | | |
| IND 009 | Distribuição de atualizações Microsoft para equipamentos servidores de responsabilidade da CONTRATADA | 100% dos equipamentos servidores atualizados com service packs, patches, hotfixes, atualizações de segurança e críticas disponibilizados pela Microsoft no mês avaliado | | | | | Mensal | MS-SCCM MS-AD | a) Recursos Computacionais alvo da medição: equipamentos servidores de responsabilidade da CONTRATADA membros do MS-AD, com exceção dos equipamentos servidores em preparação (ainda não ativos); b) Para a medição serão verificadas as instalações das atualizações disponibilizadas pela Microsoft no mês anterior ao mês avaliado. | IND = (N/T) x 100 onde: IND = Índice de equipamentos servidores atualizados N = Número de Recursos Computacionais alvo da medição com as atualizações instaladas T = Total de Recursos Computacionais alvo da medição |
| IND 010 | Distribuição de atualizações Microsoft para estações de trabalho | > = 98% das estações de trabalho atualizadas com service packs, patches, hotfixes, atualizações de segurança e críticas disponibilizados pela Microsoft no mês anterior ao mês avaliado | | | | | Mensal | MS-SCCM MS-AD | a) Recursos Computacionais alvo da medição: estações de trabalho membros do MS-AD, com exceção de estações de trabalho portáteis que não se conectaram à rede do PJERJ durante todo o mês avaliado; b) Para a medição serão verificadas as instalações das atualizações que foram disponibilizadas pela Microsoft no mês anterior ao mês avaliado. | IND = (N/T) x 100 onde: IND = Índice de estações de trabalho atualizadas N = Número de Recursos Computacionais alvo da medição com as atualizações instaladas T = Total de Recursos Computacionais alvo da medição |
| IND 011 | Atualização de versão do Sistema Operacional | 100% dos Recursos Computacionais com a versão mais atual do Sistema Operacional disponibilizada pela Microsoft, homologada para uso no PJERJ | | | | | Acordo específico entre o PJERJ e a CONTRATADA | MS-SCCM MS-AD | a) Recursos Computacionais alvo da medição: equipamentos servidores de responsabilidade da CONTRATADA e estações de trabalho indicados em acordo específico entre PJERJ e CONTRATADA; b) Para a medição serão verificadas as instalações da versão mais atual do Sistema Operacional disponibilizada pela Microsoft, homologada para uso no PJERJ; c) O PJERJ estabelecerá, em acordo específico com a CONTRATADA, metas de Recursos Computacionais a atualizar e o prazo para a atualização. | IND = (N/T) x 100 onde: IND = Índice de atualização de S.O. em Recursos Computacionais N = Número de Recursos Computacionais alvo da medição atualizados no prazo acordado T = Total de Recursos Computacionais alvo da medição |
| IND 012 | Atualização dos aplicativos nas estações de trabalho | 100% dos Recursos Computacionais atualizados com a última versão do Aplicativo, homologada para uso no PJERJ | | | | | Definido pelo PJERJ | MS-SCCM MS-AD | a) Recursos Computacionais alvo da medição: estações de trabalho indicadas pelo PJERJ; b) O PJERJ irá determinar os aplicativos a serem atualizados e as estações de trabalho que irão receber as atualizações; c) Para a medição serão verificadas as instalações das versões mais atuais dos aplicativos disponibilizadas pelos fabricantes e homologadas para uso no PJERJ. | IND = (N/T) x 100 onde: IND = Índice de atualização de Aplicativos N = Número de Recursos Computacionais alvo da medição atualizados no prazo acordado T = Total de Recursos Computacionais alvo da medição |

ANEXO B - INDICADORES DO NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO

| Indicador | | Nível Mínimo de Serviço | | | | | Periodicidade das medições | Instrumentos de medição | Disposições | Fórmula para cálculo |
|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|---------------|----------------------------|-------------------------------------|---------------|----------------------------|------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ID | Descrição | Atendimento de Software e Hardware | | Instalação de equipamentos | Atendimento a Sistemas Corporativos | | | | | |
| | | Incidente(1) | Requisição(1) | Requisição | Incidente(1) | Requisição(1) | | | | |
| IND 013 | Atualização do antivírus nos equipamentos servidores de responsabilidade da CONTRATADA | 100% dos equipamentos servidores com antivírus instalado, ativo e atualizado | | | | | Mensal | MS-SCCM MS-AD | <p>a) Recursos Computacionais alvo da medição: equipamentos servidores de responsabilidade da CONTRATADA membros do MS-AD, com exceção dos equipamentos servidores em preparação (ainda não ativos);</p> <p>b) Na medição será verificado se o Recurso Computacional alvo possui antivírus instalado e ativo, e com as mais recentes atualizações disponíveis.</p> | <p>IND = (N/T) x 100</p> <p>Onde:</p> <p>IND = Índice de equipamentos servidores atualizados</p> <p>N = Número de Recursos Computacionais alvo da medição com antivírus instalado, ativo e com atualizações recentes</p> <p>T = Total de Recursos Computacionais alvo da medição</p> |
| IND 014 | Atualização do antivírus nas estações de trabalho | > = 98% dos equipamentos com antivírus instalado, ativo e atualizado | | | | | Mensal | MS-SCCM MS-AD | <p>a) Recursos Computacionais alvo da medição: estações de trabalho registradas no MS-AD, com exceção de estações de trabalho portáteis que não se conectaram à rede do PJERJ durante todo o mês avaliado;</p> <p>b) Na medição será verificado se o Recurso Computacional alvo possui antivírus instalado e ativo, e com atualizações recentes, de no máximo 15 (quinze) dias antes da medição.</p> | <p>IND = (N/T) x 100</p> <p>Onde:</p> <p>IND = Índice de estações de trabalho atualizadas</p> <p>N = Número de Recursos Computacionais alvo da medição com antivírus instalado, ativo e com atualizações recentes</p> <p>T = Total de Recursos Computacionais alvo da medição</p> |
| IND 015 | Conformidade entre os registros de servidores e estações de trabalho nas bases de dados que compõem o BDGC | > = 98% de conformidade entre os registros das bases de dados que compõem o BDGC | | | | | Mensal | MS-SCCM MS-AD Sistemas de Controle Patrimonial | <p>a) Recursos Computacionais alvo da medição: estações de trabalho e equipamentos servidores de responsabilidade da CONTRATADA;</p> <p>b) Na medição será verificado se todos os Recursos Computacionais registrados nas bases de dados que compõem o BDGC estão conformes entre si, segundo critérios de comparação e parâmetros de conformidade definidos pelo PJERJ.</p> | <p>IND = (((N1/T1) + (N2/T2) + (N3/T3)) / 3) x 100</p> <p>Onde:</p> <p>IND = Índice de conformidade entre os registros de servidores e estações de trabalho nas bases de dados que compõem o BDGC</p> <p>N1 = Número de Recursos Computacionais do MS-AD que são clientes do MS-SCCM</p> <p>T1 = Total de Recursos Computacionais do MS-AD</p> <p>N2 = Número de Recursos Computacionais do MS-SCCM registrados corretamente nos Sistemas de Controle Patrimonial</p> <p>T2 = Total de Recursos Computacionais do MS-SCCM</p> <p>N3 = Número de Recursos Computacionais na base dos Sistemas de Controle Patrimonial que são clientes do MS-SCCM</p> <p>T3 = Total de Recursos Computacionais na base dos Sistemas de Controle Patrimonial</p> |

ANEXO B - INDICADORES DO NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO

| Indicador | | Nível Mínimo de Serviço | | | | | Periodicidade das medições | Instrumentos de medição | Disposições | Fórmula para cálculo |
|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|----------------------------|-------------------------------------|---------------|----------------------------|------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ID | Descrição | Atendimento de Software e Hardware | | Instalação de equipamentos | Atendimento a Sistemas Corporativos | | | | | |
| | | Incidente(1) | Requisição(1) | Requisição | Incidente(1) | Requisição(1) | | | | |
| IND 016 | Conformidade entre os registros de usuários nas bases de dados do MS-AD e nos sistemas de cadastro de pessoal | > = 99% de conformidade entre os registros de usuários das bases do MS-AD e dos sistemas de cadastro de pessoal | | | | | Mensal | MS-AD Sistemas de cadastro de pessoal | a) Alvo da medição: usuários cadastrados no MS-AD e nos sistemas de cadastro de pessoal; b) Na medição será verificado se todos os usuários cadastrados nas bases de dados do MS-AD e dos sistemas de cadastro de pessoal estão conformes entre si, segundo critérios de comparação e parâmetros de conformidade definidos pelo PIERJ. | $IND = ((N1/T1) + (N2/T2)) / 2) \times 100$ onde: IND = Índice de conformidade entre os registros de usuários nas bases de dados do MS-AD e nos sistemas de cadastro de pessoal N1 = Número de usuários cadastrados no MS-AD com informações totalmente conformes com as bases dos sistemas de cadastro de pessoal T1 = Total de usuários registrados na base do MS-AD N2 = Número de funcionários e prestadores de serviço cadastrados nas bases dos de sistema de cadastro de pessoal com informações totalmente conformes com o MS-AD. T2 = Total de usuários registrados nas bases dos sistemas de cadastro de pessoal |
| IND 017 | Atendimentos com Uso da Base de Conhecimento | do 4º ao 6º mês > = 40% do 7º ao 9º mês > = 50% do 10º ao 12º mês > = 65% do 13º em diante > = 80% | | | | | Mensal | SGTI | | $IND = (N/T) \times 100$ onde: IND = Índice de utilização da Base de Conhecimento N = Número de SGTI atendidas utilizando conteúdo da Base de Conhecimento no período avaliado T = Total de SGTI atendidas no período avaliado |
| IND 018 | SSTI não concluídas e com NMS violados | < = 5 % | | | | | Mensal | SGTI | | $IND = (N/T) \times 100$ onde: IND = Índice de SSTI não concluídas e com NMS violados N = Número total de SSTI não concluídas e com NMS violados (no período avaliado e anteriores) T = Total de SSTI abertas no período avaliado |
| IND 019 | Termos de Transferência Patrimonial não confirmados | < = 5 % | | | | | Mensal | Sistema Equipamentos | | $IND = (N/T) \times 100$ onde: IND = Índice de Termos de Transferência Patrimonial não confirmados N = Número total de Termos de Transferência Patrimonial não confirmados (no período avaliado e anteriores) T = Total de Termos de Transferência Patrimonial emitidos no período avaliado |
| IND 020 | Tratamento de Processos Administrativos | 100 % < = 6 dias | | | | | Mensal | Sistema de gestão de Processos Administrativos | | $IND = (N/T) \times 100$ onde: IND = Índice de Tratamento de Processos Administrativos N = Número total de Processos Administrativos com tratamento concluído no prazo estipulado, no período avaliado T = Total de Processos Administrativos recebidos no período avaliado |

ANEXO B - INDICADORES DO NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO

| Indicador | | Nível Mínimo de Serviço | | | | | Periodicidade das medições | Instrumentos de medição | Disposições | Fórmula para cálculo |
|-----------|-------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------|----------------------------|-------------------------------------|---------------|----------------------------|------------------------------|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ID | Descrição | Atendimento de Software e Hardware | | Instalação de equipamentos | Atendimento a Sistemas Corporativos | | | | | |
| | | Incidente(1) | Requisição(1) | Requisição | Incidente(1) | Requisição(1) | | | | |
| IND 021 | Auditorias de Qualidade de SSTI e Conhecimentos | >=95% | | | | | Mensal | SGTI Base de Conhecimento | | $IND = (N1/T1 + ((N2/T2 + ((N3+N4)/T3))/3))/2$ Onde: IND = Índice de Auditorias de Qualidade de SSTI e Conhecimentos N1 = Número de itens conformes nas SSTI da amostra verificada T1 = Total de itens de SSTI na amostra verificada N2 = número de itens conformes nos registros de conhecimentos da amostra verificada T2 = total de itens de conhecimento na amostra verificada N3 = número de conhecimentos úteis na amostra verificada N4 = número de conhecimentos não duplicados na amostra verificada T3 = total de conhecimentos na amostra verificada |
| IND 022 | Atendimentos concluídos no 1º Nível | do 7º ao 12º mês > = 40% do 13º ao 18º mês > = 60% do 19º em diante > = 70% | | | | | Mensal | SGTI | | $IND = (N/T) \times 100$ onde: IND = Índice de SSTI concluídas no 1º Nível N = Número de SSTI concluídas no 1º Nível no período avaliado T = Total de SSTI de atendimento registradas no período avaliado, com exceção das SSTI de atendimento de hardware |

(1) No caso de necessidade de suporte presencial, acrescentar tempos listados no ANEXO C - TABELA DE AJUSTE DE TEMPO PARA ATENDIMENTO DE CAMPO