**APENSO**

**APENSO IV – Nível mínimo de serviço - NMS**

**1. CRITÉRIOS GERAIS**

**1.1.** Níveis mínimos de serviço são critérios mínimos aceitáveis pelo MPMG de modo a aferir e avaliar diversos fatores relacionados ao cumprimento dos serviços contratados. Dentre estes fatores, incluem-se:

a) Nível mínimo de serviço por cumprimento de execução de chamado no prazo mínimo determinado em contrato;

b) Nível mínimo de serviço relativo à qualidade da entrega/prestação de serviços compatível com o objeto contratado;

**1.2**. Para mensurar esses fatores serão utilizados indicadores para os quais são estabelecidos metas quantificáveis e objetivos a serem cumpridos pela CONTRATADA.

**1.3**. Estes indicadores serão utilizados para medir o resultado da prestação de serviços e, consequentemente, servir de base para o cálculo do valor das sanções administrativas que a remuneração mensal da CONTRATADA está sujeita.

**2**. **NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (NMS) POR CUMPRIMENTO DE EXECUÇÃO DE CHAMADO NO PRAZO MÍNIMO DETERMINADO EM CONTRATO**

**2.1.** Este critério tem por objetivo medir o resultado e desempenho verificado na execução de chamados nos prazos mínimos determinados neste APENSO.

**2.2**. O instrumento de medição será feito mensalmente pela verificação de todos os chamados registrados no SGA com data de encerramento dentro do mês de apuração.

**2.2.1.** Chamados registrados com data de abertura dentro de determinado mês e encerrados em meses posteriores, somente serão medidos no mês correspondente à data de encerramento.

**2.3**. Os tempos de solução descritos nas tabelas de NMS deste APENSO são considerados em hora útil, conforme item 2.5 deste Apenso.

**2.3.1**. As solicitações de serviço para atendimento EXPRESSO não terão alteração de NMS específicos conforme subitem 2.17.1 do APENSO I.

**2.4.** O cálculo do prazo final de solução para os NMS classificados em hora útil deverá obedecer ao calendário oficial do judiciário, especificamente do TJMG.

**2.5.** A contabilização de horas úteis por dia deverá obedecer ao regime de horário relacionado a seguir por localidade:

Tabela de horas úteis para contabilização de NMS por localidade:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **COMARCA** | **TIPO DE PROFISSIONAL** | **HORÁRIO ÚTIL** | **TOTAL DE HORAS ÚTEIS** |
| BELO HORIZONTE | PERFIL 4 | 09:00 às 18:00 horas | 08 (oito) horas |
| COMARCAS DO  INTERIOR | PERFIL 4 | 11:00 às 18:00 horas | 07 (sete) horas |

**2.5.1.** Para os serviços elencados abaixo, que fazem parte do catálogo do MP, os horários úteis poderão ser diferentes dos relacionados na tabela acima devido à imprevisibilidade e peculiaridade:

a) ACOMPANHAMENTO TÉCNICO PARA EVENTOS;

b) MUDANÇAS DE ENDEREÇO.

**2.6.** O início da contagem do tempo de solução em horas inicia-se a partir do momento em que o chamado é escalonado pela Central de Atendimento STI ou grupo de atendimento interno do MP ou da abertura pelo técnico da CONTRATADA.

**2.7**. O NMS para a solução será avaliado conforme a classificação das comarcas nos grupos a seguir e não por tipo de serviço ou criticidade:

a) **CIDADES POLO** - São cidades que o MP sugere como polo de determinadas localidades, a qual será responsável pelos atendimentos nas cidades menores ao seu arredor. Normalmente são cidades maiores, com melhor infraestrutura e onde a CONTRATADA poderá alocar seu técnico volante.

b) **NMS 1** - Grupo de cidade de acordo com as distâncias das cidades polo ou de difícil acesso.

c) **NMS 2** - Grupo de cidade de acordo com as distâncias das cidades polo ou de difícil acesso.

d) **NMS 3** - Grupo de cidade de acordo com as distâncias das cidades polo ou de difícil acesso.

e) **NMS 4** - Grupo de cidade de acordo com as distâncias das cidades polo ou de difícil acesso.

Tabela de NMS de cada cidade:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Comarcas MPMG** | **Classificação NMS Serviços ITOP** | **SLA (em horas úteis)** |
| ABAETE | **GRUPO 4** | 12 |
| ABRE CAMPO | **GRUPO 4** | 12 |
| ACUCENA | **GRUPO 4** | 12 |
| ÁGUAS FORMOSAS | **GRUPO 4** | 12 |
| AIMORES | **CIDADES POLO** | 5 |
| AIURUOCA | **GRUPO 4** | 12 |
| ALEM PARAIBA | **GRUPO 4** | 12 |
| ALFENAS | **CIDADES POLO** | 5 |
| ALMENARA | **CIDADES POLO** | 5 |
| ALPINOPOLIS | **GRUPO 4** | 12 |
| ALTO RIO DOCE | **GRUPO 4** | 12 |
| ALVINOPOLIS | **GRUPO 4** | 12 |
| ANDRADAS | **GRUPO 4** | 12 |
| ANDRELANDIA | **CIDADES POLO** | 5 |
| ARACUAI | **CIDADES POLO** | 5 |
| ARAGUARI | **GRUPO 4** | 12 |
| ARAXA | **CIDADES POLO** | 5 |
| ARCOS | **GRUPO 4** | 12 |
| AREADO | **GRUPO 4** | 12 |
| ARINOS | **GRUPO 4** | 12 |
| BAEPENDI | **GRUPO 4** | 12 |
| BAMBUI | **GRUPO 4** | 12 |
| BARAO DE COCAIS | **GRUPO 2** | 10 |
| BARBACENA | **CIDADES POLO** | 5 |
| BARROSO | **GRUPO 4** | 12 |
| BELO HORIZONTE | **CIDADES POLO** | 5 |
| BELO VALE | **GRUPO 4** | 12 |
| BETIM | **GRUPO 1** | 6 |
| BICAS | **GRUPO 4** | 12 |
| BOA ESPERANCA | **GRUPO 4** | 12 |
| BOCAIUVA | **CIDADES POLO** | 5 |
| BOM DESPACHO | **CIDADES POLO** | 5 |
| BOM SUCESSO | **GRUPO 4** | 12 |
| BONFIM | **GRUPO 4** | 12 |
| BONFINOPOLIS DE MINAS | **GRUPO 4** | 12 |
| BORDA DA MATA | **GRUPO 4** | 12 |
| BOTELHOS | **GRUPO 4** | 12 |
| BRASILIA DE MINAS | **GRUPO 4** | 12 |
| BRASOPOLIS | **GRUPO 4** | 12 |
| BRUMADINHO | **GRUPO 2** | 10 |
| BUENO BRANDAO | **GRUPO 4** | 12 |
| BUENOPOLIS | **GRUPO 4** | 12 |
| BURITIS | **GRUPO 4** | 12 |
| CABO VERDE | **GRUPO 4** | 12 |
| CACHOEIRA DE MINAS | **GRUPO 4** | 12 |
| CAETE | **GRUPO 2** | 10 |
| CALDAS | **GRUPO 4** | 12 |
| CAMANDUCAIA | **GRUPO 4** | 12 |
| CAMBUI | **GRUPO 4** | 12 |
| CAMBUQUIRA | **GRUPO 4** | 12 |
| CAMPANHA | **GRUPO 4** | 12 |
| CAMPESTRE | **GRUPO 4** | 12 |
| CAMPINA VERDE | **GRUPO 4** | 12 |
| CAMPO BELO | **CIDADES POLO** | 5 |
| CAMPOS ALTOS | **GRUPO 4** | 12 |
| CAMPOS GERAIS | **GRUPO 4** | 12 |
| CANAPOLIS | **GRUPO 4** | 12 |
| CANDEIAS | **GRUPO 4** | 12 |
| CAPELINHA | **CIDADES POLO** | 5 |
| CAPINOPOLIS | **GRUPO 4** | 12 |
| CARANDAI | **GRUPO 4** | 12 |
| CARANGOLA | **GRUPO 4** | 12 |
| CARATINGA | **CIDADES POLO** | 5 |
| CARLOS CHAGAS | **GRUPO 4** | 12 |
| CARMO DA MATA | **GRUPO 4** | 12 |
| CARMO DE MINAS | **GRUPO 4** | 12 |
| CARMO DO CAJURU | **GRUPO 4** | 12 |
| CARMO DO PARANAIBA | **GRUPO 4** | 12 |
| CARMO DO RIO CLARO | **GRUPO 4** | 12 |
| CARMOPOLIS DE MINAS | **GRUPO 4** | 12 |
| CASSIA | **GRUPO 4** | 12 |
| CATAGUASES | **CIDADES POLO** | 5 |
| CAXAMBU | **GRUPO 4** | 12 |
| CLAUDIO | **GRUPO 4** | 12 |
| CONCEICAO DAS ALAGOAS | **GRUPO 4** | 12 |
| CONCEICAO DO MATO DENTRO | **CIDADES POLO** | 5 |
| CONCEICAO DO RIO VERDE | **GRUPO 4** | 12 |
| CONGONHAS | **GRUPO 2** | 10 |
| CONQUISTA | **GRUPO 4** | 12 |
| CONSELHEIRO LAFAIETE | **CIDADES POLO** | 5 |
| CONSELHEIRO PENA | **GRUPO 4** | 12 |
| CONTAGEM | **GRUPO 1** | 6 |
| CORACAO DE JESUS | **GRUPO 4** | 12 |
| CORINTO | **GRUPO 4** | 12 |
| COROMANDEL | **GRUPO 4** | 12 |
| CORONEL FABRICIANO | **GRUPO 3** | 6 |
| CRISTINA | **GRUPO 4** | 12 |
| CRUZILIA | **GRUPO 4** | 12 |
| CURVELO | **CIDADES POLO** | 5 |
| DIAMANTINA | **CIDADES POLO** | 5 |
| DIVINO | **GRUPO 4** | 12 |
| DIVINOPOLIS | **CIDADES POLO** | 5 |
| DORES DO INDAIA | **GRUPO 4** | 12 |
| ELOI MENDES | **GRUPO 4** | 12 |
| ENTRE RIOS DE MINAS | **GRUPO 2** | 10 |
| ERVALIA | **GRUPO 4** | 12 |
| ESMERALDAS | **GRUPO 2** | 10 |
| ESPERA FELIZ | **GRUPO 4** | 12 |
| ESPINOSA | **GRUPO 4** | 12 |
| ESTRELA DO SUL | **GRUPO 4** | 12 |
| EUGENOPOLIS | **GRUPO 4** | 12 |
| EXTREMA | **GRUPO 4** | 12 |
| FERROS | **GRUPO 4** | 12 |
| FORMIGA | **CIDADES POLO** | 5 |
| FRANCISCO SA | **GRUPO 4** | 12 |
| FRUTAL | **CIDADES POLO** | 5 |
| GALILEIA | **GRUPO 4** | 12 |
| GOVERNADOR VALADARES | **CIDADES POLO** | 5 |
| GRAO MOGOL | **CIDADES POLO** | 5 |
| GUANHAES | **CIDADES POLO** | 5 |
| GUAPE | **GRUPO 4** | 12 |
| GUARANESIA | **GRUPO 4** | 12 |
| GUARANI | **GRUPO 4** | 12 |
| GUAXUPE | **GRUPO 4** | 12 |
| IBIA | **GRUPO 4** | 12 |
| IBIRACI | **GRUPO 4** | 12 |
| IBIRITE | **GRUPO 2** | 10 |
| IGARAPE | **GRUPO 2** | 10 |
| IGUATAMA | **GRUPO 4** | 12 |
| INHAPIM | **GRUPO 4** | 12 |
| IPANEMA | **GRUPO 4** | 12 |
| IPATINGA | **CIDADES POLO** | 5 |
| ITABIRA | **CIDADES POLO** | 5 |
| ITABIRITO | **GRUPO 2** | 10 |
| ITAGUARA | **CIDADES POLO** | 5 |
| ITAJUBA | **CIDADES POLO** | 5 |
| ITAMARANDIBA | **GRUPO 4** | 12 |
| ITAMBACURI | **GRUPO 4** | 12 |
| ITAMOGI | **GRUPO 4** | 12 |
| ITAMONTE | **GRUPO 4** | 12 |
| ITANHANDU | **GRUPO 4** | 12 |
| ITANHOMI | **GRUPO 4** | 12 |
| ITAPAGIPE | **GRUPO 4** | 12 |
| ITAPECERICA | **GRUPO 4** | 12 |
| ITAUNA | **GRUPO 2** | 10 |
| ITUIUTABA | **CIDADES POLO** | 5 |
| ITUMIRIM | **GRUPO 4** | 12 |
| ITURAMA | **GRUPO 4** | 12 |
| JABOTICATUBAS | **GRUPO 2** | 10 |
| JACINTO | **GRUPO 4** | 12 |
| JACUI | **GRUPO 4** | 12 |
| JACUTINGA | **GRUPO 4** | 12 |
| JAIBA | **GRUPO 4** | 12 |
| JANAUBA | **CIDADES POLO** | 5 |
| JANUARIA | **CIDADES POLO** | 5 |
| JEQUERI | **GRUPO 4** | 12 |
| JEQUITINHONHA | **GRUPO 4** | 12 |
| JOAO MONLEVADE | **GRUPO 2** | 10 |
| JOAO PINHEIRO | **GRUPO 4** | 12 |
| JUIZ DE FORA | **CIDADES POLO** | 5 |
| LAGOA DA PRATA | **GRUPO 4** | 12 |
| LAGOA SANTA | **GRUPO 2** | 10 |
| LAJINHA | **GRUPO 4** | 12 |
| LAMBARI | **GRUPO 4** | 12 |
| LAVRAS | **CIDADES POLO** | 5 |
| LEOPOLDINA | **GRUPO 4** | 12 |
| LIMA DUARTE | **GRUPO 4** | 12 |
| LUZ | **GRUPO 4** | 12 |
| MACHADO | **GRUPO 4** | 12 |
| MALACACHETA | **GRUPO 4** | 12 |
| MANGA | **GRUPO 4** | 12 |
| MANHUACU | **CIDADES POLO** | 5 |
| MANHUMIRIM | **GRUPO 4** | 12 |
| MANTENA | **CIDADES POLO** | 5 |
| MAR DE ESPANHA | **GRUPO 4** | 12 |
| MARIANA | **GRUPO 2** | 10 |
| MARTINHO CAMPOS | **GRUPO 4** | 12 |
| MATEUS LEME | **GRUPO 2** | 10 |
| MATIAS BARBOSA | **GRUPO 4** | 12 |
| MATOZINHOS | **GRUPO 2** | 10 |
| MEDINA | **GRUPO 4** | 12 |
| MERCES | **GRUPO 4** | 12 |
| MESQUITA | **GRUPO 4** | 12 |
| MINAS NOVAS | **GRUPO 4** | 12 |
| MIRADOURO | **GRUPO 4** | 12 |
| MIRAI | **GRUPO 4** | 12 |
| MONTALVANIA | **GRUPO 4** | 12 |
| MONTE ALEGRE DE MINAS | **GRUPO 4** | 12 |
| MONTE AZUL | **GRUPO 4** | 12 |
| MONTE BELO | **GRUPO 4** | 12 |
| MONTE CARMELO | **GRUPO 4** | 12 |
| MONTE SANTO DE MINAS | **GRUPO 4** | 12 |
| MONTE SIAO | **GRUPO 4** | 12 |
| MONTES CLAROS | **CIDADES POLO** | 5 |
| MORADA NOVA DE MINAS | **GRUPO 4** | 12 |
| MURIAE | **CIDADES POLO** | 5 |
| MUTUM | **GRUPO 4** | 12 |
| MUZAMBINHO | **GRUPO 4** | 12 |
| NANUQUE | **CIDADES POLO** | 5 |
| NATERCIA | **GRUPO 4** | 12 |
| NEPOMUCENO | **GRUPO 4** | 12 |
| NOVA ERA | **GRUPO 4** | 12 |
| NOVA LIMA | **GRUPO 2** | 10 |
| NOVA PONTE | **GRUPO 4** | 12 |
| NOVA RESENDE | **GRUPO 4** | 12 |
| NOVA SERRANA | **GRUPO 4** | 12 |
| NOVO CRUZEIRO | **GRUPO 4** | 12 |
| OLIVEIRA | **CIDADES POLO** | 5 |
| OURO BRANCO | **GRUPO 2** | 10 |
| OURO FINO | **GRUPO 4** | 12 |
| OURO PRETO | **CIDADES POLO** | 5 |
| PALMA | **GRUPO 4** | 12 |
| PARA DE MINAS | **CIDADES POLO** | 5 |
| PARACATU | **CIDADES POLO** | 5 |
| PARAGUACU | **GRUPO 4** | 12 |
| PARAISOPOLIS | **GRUPO 4** | 12 |
| PARAOPEBA | **GRUPO 2** | 10 |
| PASSA QUATRO | **GRUPO 4** | 12 |
| PASSA TEMPO | **GRUPO 4** | 12 |
| PASSOS | **CIDADES POLO** | 5 |
| PATOS DE MINAS | **CIDADES POLO** | 5 |
| PATROCINIO | **CIDADES POLO** | 5 |
| PECANHA | **CIDADES POLO** | 5 |
| PEDRA AZUL | **CIDADES POLO** | 5 |
| PEDRALVA | **GRUPO 4** | 12 |
| PEDRO LEOPOLDO | **GRUPO 2** | 10 |
| PERDIZES | **GRUPO 4** | 12 |
| PERDOES | **GRUPO 4** | 12 |
| PIRANGA | **GRUPO 4** | 12 |
| PIRAPETINGA | **GRUPO 4** | 12 |
| PIRAPORA | **CIDADES POLO** | 5 |
| PITANGUI | **GRUPO 4** | 12 |
| PIUMHI | **CIDADES POLO** | 5 |
| POCO FUNDO | **GRUPO 4** | 12 |
| POCOS DE CALDAS | **CIDADES POLO** | 5 |
| POMPEU | **GRUPO 4** | 12 |
| PONTE NOVA | **CIDADES POLO** | 5 |
| PORTEIRINHA | **GRUPO 4** | 12 |
| POUSO ALEGRE | **CIDADES POLO** | 5 |
| PRADOS | **GRUPO 4** | 12 |
| PRATA | **GRUPO 4** | 12 |
| PRATAPOLIS | **GRUPO 4** | 12 |
| PRESIDENTE OLEGARIO | **GRUPO 4** | 12 |
| RAUL SOARES | **GRUPO 4** | 12 |
| RESENDE COSTA | **GRUPO 4** | 12 |
| RESPLENDOR | **GRUPO 4** | 12 |
| RIBEIRAO DAS NEVES | **GRUPO 1** | 6 |
| RIO CASCA | **GRUPO 4** | 12 |
| RIO NOVO | **GRUPO 4** | 12 |
| RIO PARANAIBA | **GRUPO 4** | 12 |
| RIO PARDO DE MINAS | **GRUPO 4** | 12 |
| RIO PIRACICABA | **GRUPO 4** | 12 |
| RIO POMBA | **GRUPO 4** | 12 |
| RIO PRETO | **GRUPO 4** | 12 |
| RIO VERMELHO | **GRUPO 4** | 12 |
| SABARA | **GRUPO 2** | 10 |
| SABINOPOLIS | **GRUPO 4** | 12 |
| SACRAMENTO | **GRUPO 4** | 12 |
| SALINAS | **CIDADES POLO** | 5 |
| SANTA BARBARA | **GRUPO 4** | 12 |
| SANTA LUZIA | **GRUPO 1** | 6 |
| SANTA MARIA DO SUACUI | **GRUPO 4** | 12 |
| SANTA RITA DE CALDAS | **GRUPO 4** | 12 |
| SANTA RITA DO SAPUCAI | **CIDADES POLO** | 5 |
| SANTA VITORIA | **GRUPO 4** | 12 |
| SANTO ANTONIO DO MONTE | **GRUPO 4** | 12 |
| SANTOS DUMONT | **GRUPO 4** | 12 |
| SAO DOMINGOS DO PRATA | **GRUPO 4** | 12 |
| SAO FRANCISCO | **GRUPO 4** | 12 |
| SAO GONCALO DO SAPUCAI | **GRUPO 4** | 12 |
| SAO GOTARDO | **GRUPO 4** | 12 |
| SAO JOAO DA PONTE | **GRUPO 4** | 12 |
| SAO JOAO DEL REI | **CIDADES POLO** | 5 |
| SAO JOAO DO PARAISO | **GRUPO 4** | 12 |
| SAO JOAO EVANGELISTA | **GRUPO 4** | 12 |
| SAO JOAO NEPOMUCENO | **GRUPO 4** | 12 |
| SAO LOURENCO | **CIDADES POLO** | 5 |
| SAO ROMAO | **GRUPO 4** | 12 |
| SAO ROQUE DE MINAS | **GRUPO 4** | 12 |
| SAO SEBASTIAO DO PARAISO | **CIDADES POLO** | 5 |
| SENADOR FIRMINO | **GRUPO 4** | 12 |
| SERRO | **GRUPO 4** | 12 |
| SETE LAGOAS | **GRUPO 1** | 6 |
| SILVIANOPOLIS | **GRUPO 4** | 12 |
| TAIOBEIRAS | **GRUPO 4** | 12 |
| TARUMIRIM | **GRUPO 4** | 12 |
| TEIXEIRAS | **GRUPO 4** | 12 |
| TEOFILO OTONI | **CIDADES POLO** | 5 |
| TIMOTEO | **GRUPO 4** | 12 |
| TIROS | **GRUPO 4** | 12 |
| TOMBOS | **GRUPO 4** | 12 |
| TRES CORACOES | **GRUPO 4** | 12 |
| TRES MARIAS | **CIDADES POLO** | 5 |
| TRES PONTAS | **GRUPO 4** | 12 |
| TUPACIGUARA | **GRUPO 4** | 12 |
| TURMALINA | **GRUPO 4** | 12 |
| UBA | **CIDADES POLO** | 5 |
| UBERABA | **CIDADES POLO** | 5 |
| UBERLANDIA | **CIDADES POLO** | 5 |
| UNAI | **CIDADES POLO** | 5 |
| VARGINHA | **CIDADES POLO** | 5 |
| VARZEA DA PALMA | **GRUPO 4** | 12 |
| VAZANTE | **GRUPO 4** | 12 |
| VESPASIANO | **GRUPO 1** | 6 |
| VICOSA | **CIDADES POLO** | 5 |
| VIRGINOPOLIS | **GRUPO 4** | 12 |
| VISCONDE DO RIO BRANCO | **GRUPO 4** | 12 |

**2.7.1**. A planilha completa com informações de Região, sugestão de polos e quantidade de micros ativos estão no APENSO B - NMS - Níveis Mínimos de Serviço.

**3**. **NMS RELATIVO À QUALIDADE DA ENTREGA/PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS COMPATÍVEL COM O OBJETO CONTRATADO.**

**3.1**. Este critério tem por objetivo medir e controlar os indicadores de qualidade da entrega observados na prestação de serviços ou mitigar problemas que porventura também possam comprometer os serviços.

**3.2.** A CONTRATADA pode, ao longo da execução deste contrato, receber glosas mensais por descumprimento do índice mínimo de pontuação, prevista no **item 21.1.6.3. do Termo de Referência**, equivalente à pontuação de dedução mínima igual a **10 (dez) pontos** e, para cada **10,0 (dez)** pontos acumulados (não cumpridos), esta dedução equivale a **0,25%** (zero vírgula vinte e cinco por cento) do valor mensal do contrato.

**3.3**. Aplicam-se dentre estes critérios, os seguintes itens relacionados abaixo com a sua respectiva pontuação de dedução:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nº** | **Descrição do Item** | **Ocorrência** | **Forma de verificação (através de)** | **Pontos** |
| 1 | No fechamento de uma solicitação de serviço no SGA, se o profissional da CONTRATADA deixar de preencher, de forma clara, o campo de solução, conforme *script* determinado pelo MPMG (APENSO I) | Por solicitação de serviço | Solicitação de Serviço registrada no SGA | 0,5 |
| 2 | Quaisquer bens do MPMG que o profissional da CONTRATADA retirar de um setor, seja por qualquer motivo, e não anexar junto ao SGA documentação de retirada (quando este documento for exigido pelo MP) para o usuário do setor como comprovação da retirada. | Por equipamento | Formalização por escrito ou por incidente | 10,0 |
| 3 | Computador sobressalente entregue ou retirado do usuário sem a devida formatação conforme item 3.10 do APENSO I. | Por equipamento | Auditoria, formalização por escrito | 5,0 |
| 4 | Eventos, mutirões, reuniões, palestras e capacitações do MPMG: profissional não comparece ao local ou atraso não tolerado pelo MP (APENSO I e II) | Por cada dia ou turno de evento/mutirão | Auditoria, formalização por escrito | 40,0 |
| 5 | Eventos, mutirões, palestras e capacitações do MPMG: implantação inadequada dos equipamentos solicitados com impacto à realização do evento (APENSO I e II) | Por evento/mutirão | Reclamação do usuário de itens de *checklists* não cumpridos | 20,0 |
| 6 | Não apresentação dos indicadores (ou apresentação incompleta) nas reuniões periódicas de acompanhamento dos serviços em conformidade com os critérios definidos no APENSO III. | Por reunião | Auditoria | 2,0 |
| 7 | Fechar solicitações de serviços com o *status* “atendida” sem realizar o serviço solicitado. | Por solicitação de serviço | Auditoria | 10,0 |
| 8 | Não comparecimento do técnico no horário marcado para o acompanhamento a visita técnica/suporte/serviços de fornecedores | Por solicitação de serviço | Auditoria ou reclamação | 40,0 |
| 9 | Após o serviço de substituição de switch*,* deixar equipamentos sem acesso à rede por falha de conectividade. | Por equipamento sem acesso à rede | Auditoria. reclamação do usuário ou registro de incidente | 2,0 |
| 10 | Não realizar um atendimento expresso no prazo | Por item não atendido no prazo / solicitação de serviço | Auditoria | 5,0 |
| 11 | Erros em “Levantamento de informações sobre infraestrutura e equipamentos” | Por informação errada contida no levantamento | Auditoria | 1,0 |
| 12 | Não realizar a instalação de equipamento sobressalente quando o equipamento do usuário não tiver condições de uso. Se o quantitativo à disposição da contratada (polo ou região) não for suficiente, deverá comunicar ao gestor do contrato. | Por ocorrência | Formalização do usuário do setor ou auditoria | 100,0 |
| 13 | Permanência de equipamento sobressalente no local com prazo superior a 30 (trinta) dias sem justificativa apresentada pela empresa e acatada pelo MPMG. | Por ocorrência | Formalização do usuário do setor ou auditoria | 10,0 |
| 14 | Fornecimento de equipamento sobressalente da CONTRATADA com especificação técnica inferior ao equipamento mínimo, conforme item 3.6 do APENSO I. | Por ocorrência | Formalização do usuário do setor ou auditoria | 5,0 |
| 15 | Fornecimento de equipamento sobressalente sem registro de tarefa do tipo sobressalente no SGA. | Por ocorrência | Auditoria | 5,0 |
| 16 | Alteração indevida do *status* do atendimento (chamado) por indisponibilidade, ausência ou a pedido do usuário com registro em SGA do usuário (com nome e matrícula) e falta de apontamento no RAT por parte do usuário. | Por chamado | Formalização do usuário do setor ou auditoria | 2,0 |
| 17 | Incidentes encerrados indevidamente atendidos pela CONTRATADA sem a realização de testes pelo usuário, de forma a atestar que o problema alegado para o chamado foi devidamente solucionado (através de *checklist* de testes realizados apontados em RAT). | Por incidente | Formalização do usuário do setor ou auditoria | 1,0 |
| 18 | Incidentes encerrados indevidamente (sem atendimento pela CONTRATADA) sem a devida justificativa. | Por incidente | Formalização do usuário do setor ou auditoria | 1,0 |
| 19 | Incidentes escalonados indevidamente para demais grupos de atendimento interno do MPMG ou demais fornecedores. | Por incidente | Formalização do usuário do setor ou auditoria | 1,0 |
| 20 | Profissional designado pela CONTRATADA não comparece na comarca sem justificativa ao gestor do contrato. | Por dia | Formalização do usuário ou auditoria | 10,0 |
| 21 | Permitir que profissional de perfil específico execute serviços fora do escopo contratado ou não compatíveis com as atividades do perfil relacionadas no APENSO III - Equipe técnica. | Por profissional/dia | Formalização do usuário ou auditoria | 30,0 |
| 22 | Manter profissional sem a qualificação comprovada - escolaridade ou experiência ou certificação ou conhecimentos específicos (APENSO III - Equipe técnica). | Por profissional/dia | Formalização do usuário ou auditoria | 50,0 |
| 23 | Permitir a presença de profissional não uniformizado nas dependências do MPMG, salvo os facultativos de perfis 1, 2, 3 e 6 (APENSO III - Equipe técnica). | Por profissional/ocorrência | Formalização do usuário ou auditoria | 20,0 |
| 24 | Não apresentar o Termo de Sigilo e Confidencialidade de seus profissionais. | Por profissional | Auditoria | 10,0 |
| 25 | Instalar aplicativos homologados e licenciados sem autorização da DSMT ou aplicativos sem o registro da chave de ativação. | Por instalação | Formalização do usuário ou auditoria de sistema | 5,0 |
| 26 | Instalar sistema operacional ou aplicativo não licenciado ou não homologado pelo MPMG ou softwares ilegais. | Por instalação | Formalização do usuário ou auditoria de sistema | 50,0 |
| 27 | Instalar quaisquer dispositivos na rede local do MP, tais como hubs, switches, access points ou roteadores, computadores, impressoras, multifuncionais, dispositivos de digitalização e demais dispositivos que não tenham sido homologados e autorizados pela DSMT. | Por ocorrência | Formalização do usuário ou auditoria | 20,0 |
| 28 | Retirar peças de equipamentos do MP sem autorização prévia. | Por ocorrência / peça | Formalização do usuário ou auditoria | 20,0 |
| 29 | Não apresentar o Termo de Sigilo e Confidencialidade da CONTRATADA. | Única | Auditoria | 30,0 |
| 30 | Não comunicar formalmente a dispensa de profissionais do contrato, (a comunicação deve conter as informações básicas sobre o profissional) | Por profissional dispensado | Auditoria | 5,0 |
| 31 | Utilizar imagem (clone) não homologado pelo MPMG (imagem gerada por profissional da CONTRATADA sem autorização do MPMG) | Por tipo de imagem aplicada | Formalização do usuário ou auditoria | 30,0 |
| 32 | Profissional portando crachá de identificação provisório por período superior a 90 (noventa) dias. | Por dia e profissional | Formalização do usuário ou auditoria | 5,0 |
| 33 | Fornecimento de equipamento sobressalente da CONTRATADA com especificação técnica inferior ao exigido no item 3.6 do APENSO I. | Por ocorrência | Relatório de auditoria | 10,0 |
| 34 | Não cumprir o prazo estipulado no item 4.1.2 (Apenso IV) referente ao processo de *rollout* de equipamentos. | A cada conjunto de 10 equipamentos por mês. | Relatório de auditoria | 15,0 |
| 35 | Meta de conformidade de preenchimento de RAT (subitem 3.5 deste APENSO) maior igual a 70% e menor do que 80% | Periódica | Relatório de auditoria | 10,0 |
| 36 | Meta de conformidade de preenchimento de RAT (subitem 3.5 deste APENSO) maior igual a 60% e menor do que 70% | Periódica | Relatório de auditoria | 15,0 |
| 37 | Meta de conformidade de preenchimento de RAT (subitem 3.5 deste APENSO) menor do que 60% | Periódica | Relatório de auditoria | 20,0 |

**3.5**. O MP poderá realizar periodicamente auditoria por amostragem da qualidade das informações registradas pelos profissionais no RAT e a CONTRATADA deverá atingir a meta de conformidade de no mínimo **90% (noventa por cento)** de RATs auditados preenchidas corretamente.

**3.5.1**. Serão observadas na conferência, a conformidade para os itens a seguir:

a) a existência de RAT digitalizada anexada no SGA;

b) a conformidade de formato (PDF) e de nome do arquivo do RAT;

c) as informações preenchidas em RAT deverão estar em conformidade com as informações contidas no SGA;

d) identificação e assinatura do usuário solicitante com data/hora;

e) data/hora da assinatura menor ou igual à data/hora do fechamento no SGA;

f) Preenchimento de situações excepcionais com assinatura do usuário solicitante.

g) Preenchimento do checklist Técnico e Campo específico de aceite de atendimento pelo usuário;

h) Preenchimento detalhado das atividades realizadas e da anomalia constatada em termos técnicos.

**3.5.2**. Essa auditoria poderá ser realizada em períodos de até 4 (quatro) meses retroativos ao mês corrente, podendo também acumular mais de um mês no seu processo de auditoria.

**4**. **NMS DO PROJETO DE ROLLOUT DE EQUIPAMENTOS.**

4.1. O NMS para *Rollout* de equipamentos será baseado em quantidade de micros e notebooks a serem substituídos **POR REGIÃO**.

4.1.1. O APENSO B (aba única) e APENSO H (aba “Por região”) possuem os quantitativos **estimados** de equipamentos alvo para o *rollout*.

4.1.2. Os prazos de execução da tabela abaixo serão iniciados após expressa autorização da CONTRATANTE, que por sua vez aguardará o completo envio dos equipamentos novos pela DIRETORIA DE MATERIAIS do MP.

|  |  |
| --- | --- |
| **Tabela de NMS para *rollout* de equipamentos** | |
| Quantidade de equipamentos nas cidades que compõe uma região | Prazo máximo |
| 1 a 50 | 10 dias úteis |
| 51 a 100 | 20 dias úteis |
| 101 a 200 | 30 dias úteis |
| 201 a 300 | 40 dias úteis |
| 301 a 400 | 50 dias úteis |
| 401 a 500 | 60 dias úteis |
| 501 a 600 | 70 dias úteis |
| 601 a 1000 | 85 dias úteis |

4.1.3. Poderá ser iniciado o *rollout* em mais de uma região simultaneamente a depender do processo de distribuição dos micros nas unidades e promotorias, a cargo da CONTRATANTE.

4.2. Caso a CONTRATADA, mesmo sendo notificado pelo item 3.3, número 34 deste Apenso, não cumprir os prazos da tabela 4.1.2, também deste Apenso, por 2 (dois) meses consecutivos, estará sujeita a glosa de 15% (quinze porcento) do seu faturamento mensal no mês subsequente até a finalização da região.