

ANEXO D - GLOSAS PROGRESSIVAS

IDENTIFICADOR	ITEM	META	GLOSAS PROGRESSIVAS								
			>= 90,0%	>= 85,0%	>= 80,0%	>= 75,0%	>= 70,0%	>= 65,0%	>= 60,0%	>= 55,0%	< 50,0%
IND 001	Atendimentos Classe A	>= 95,0% 0%	>= 90,0% 0,9%	>= 85,0% 1,8%	>= 80,0% 2,7%	>= 75,0% 3,6%	>= 70,0% 4,4% Limite Máximo	>= 65,0% 5,3%	>= 60,0% 6,2%	>= 55,0% 7,1%	< 50,0% 8,0%
IND 002	Atendimentos Classe B	>= 95,0% 0%	>= 90,0% 0,9%	>= 85,0% 1,8%	>= 80,0% 2,7%	>= 75,0% 3,6%	>= 70,0% 4,4% Limite Máximo	>= 65,0% 5,3%	>= 60,0% 6,2%	>= 55,0% 7,1%	< 50,0% 8,0%
IND 003	Atendimentos Classe C	>= 95,0% 0%	>= 90,0% 0,9%	>= 85,0% 1,8%	>= 80,0% 2,7%	>= 75,0% 3,6%	>= 70,0% 4,4% Limite Máximo	>= 65,0% 5,3%	>= 60,0% 6,2%	>= 55,0% 7,1%	< 50,0% 8,0%
IND 004	Atendimentos Classe D	>= 95,0% 0%	>= 90,0% 0,9%	>= 85,0% 1,8%	>= 80,0% 2,7%	>= 75,0% 3,6%	>= 70,0% 4,4% Limite Máximo	>= 65,0% 5,3%	>= 60,0% 6,2%	>= 55,0% 7,1%	< 50,0% 8,0%
IND 005	Atendimento a situações críticas definidas pelo PJERJ	>= 95,0% 0%	>= 90,0% 0,6%	>= 85,0% 1,1%	>= 80,0% 1,7%	>= 75,0% 2,2%	>= 70,0% 2,8% Limite Máximo	>= 65,0% 3,3%	>= 60,0% 3,9%	>= 55,0% 4,4%	< 50,0% 5,0%
IND 006	Atendimento com prazo acordado dos Serviços de Gerenciamento Técnico, Gerenciamento de Aplicativo, Suporte à Solução Corporativa na Nuvem ou outros	>= 95,0% 0%	>= 90,0% 0,3%	>= 85,0% 0,7%	>= 80,0% 1,0%	>= 75,0% 1,3%	>= 70,0% 1,7% Limite Máximo	>= 65,0% 2,0%	>= 60,0% 2,3%	>= 55,0% 2,7%	< 50,0% 3,0%
IND 007	Atendimento telefônico (tempo de espera)	>= 95,0% 0%	>= 90,0% 0,4%	>= 85,0% 0,9%	>= 80,0% 1,3%	>= 75,0% 1,8%	>= 70,0% 2,2% Limite Máximo	>= 65,0% 2,7%	>= 60,0% 3,1%	>= 55,0% 3,6%	< 50,0% 4,0%
IND 008	Taxa de abandono	<= 5,0% 0%	<= 10,0% 0,4%	<= 15,0% 0,9% Limite Máximo	<= 20,0% 1,3%	<= 25,0% 1,8%	<= 30,0% 2,2%	<= 35,0% 2,7%	<= 40,0% 3,1%	<= 45,0% 3,6%	> 50,0% 4,0%
IND 009	Distribuição de atualizações Microsoft para equipamentos servidores de responsabilidade da CONTRATADA	= 100,0% 0%									< 100,0% 2,0% Limite Máximo

ANEXO D - GLOSAS PROGRESSIVAS

IDENTIFICADOR	ITEM	META	GLOSAS PROGRESSIVAS									
IND 010	Distribuição de atualizações Microsoft para estações de trabalho	>= 98,0% 0%	< 98,0% 4,0%								< 95,0% 6,0% Limite Máximo	
IND 011	Atualização de versão do Sistema Operacional	= 100,0% 0%										< 100,0% 2,0% Limite Máximo
IND 012	Atualização dos aplicativos nas estações de trabalho	= 100,0% 0%										< 100,0% 4,0% Limite Máximo
IND 013	Atualização do antivírus nos equipamentos servidores de responsabilidade da CONTRATADA	= 100,0% 0%										< 100,0% 2,0% Limite Máximo
IND 014	Atualização do antivírus nas estações de trabalho	>= 98,0% 0%	< 98,0% 4,0%								< 95,0% 6,0% Limite Máximo	
IND 015	Conformidade entre os registros de servidores e estações de trabalho nas bases de dados que compõem o BDGC	>= 98,0% 0%	< 98,0% 3,0%								< 96,0% 4,0% Limite Máximo	
IND 016	Conformidade entre os registros de usuários nas bases de dados do MS-AD e nos sistemas de cadastro de pessoal	>= 99,0% 0%	< 99,0% 3,0%								< 97,0% 4,0% Limite Máximo	
IND 017	Atendimentos com Uso da Base de Conhecimento	Meta determinada para o período	do 4º ao 6º mês < 40%			do 7º ao 9º mês < 50%		do 10º ao 12º mês < 65%		do 13º mês em diante < 80%		
			4,0%			4,0%		4,0%		4,0% Limite Máximo		
IND 018	SSTI não concluídas e com NMS violados	<= 5,0% 0%	<= 10,0% 0,6%	<= 15,0% 1,1% Limite Máximo	<= 20,0% 1,7%	<= 25,0% 2,2%	<= 30,0% 2,8%	<= 35,0% 3,3%	<= 40,0% 3,9%	<= 45,0% 4,4%	> 50,0% 5,0%	

ANEXO D - GLOSAS PROGRESSIVAS

IDENTIFICADOR	ITEM	META	GLOSAS PROGRESSIVAS								
			<= 10,0%	<= 15,0%	<= 20,0%	<= 25,0%	<= 30,0%	<= 35,0%	<= 40,0%	<= 45,0%	> 50,0%
IND 019	Termos de Transferência Patrimonial não confirmados	<= 5,0% 0%	0,3%	0,7%	1,0%	1,3%	1,7% Limite Máximo	2,0%	2,3%	2,7%	3,0%
IND 020	Tratamento de Processos Administrativos	= 100,0% 0%	>= 95,0% 1,0%								< 95,0% 2,0% Limite Máximo
IND 021	Auditorias de Qualidade de SSTI e Conhecimentos	>= 95,0% 0%	>= 90,0% 0,4%	>= 85,0% 0,9%	>= 80,0% 1,3%	>= 75,0% 1,8%	>= 70,0% 2,2% Limite Máximo	>= 65,0% 2,7%	>= 60,0% 3,1%	>= 55,0% 3,6%	< 50,0% 4,0%
IND 022	Atendimentos concluídos no 1º Nível	Meta determinada para o período	do 7º ao 12º mês < 40%			do 13º ao 18º mês < 60%			do 19º mês em diante < 70%		
			4,0%	4,0%	4,0% Limite Máximo						