

Ordem de Serviço, SLAs, medição e faturamento

Da seleção à execução

Após o microprocesso selecionar o credenciado vencedor para uma demanda específica, inicia-se a fase de execução. O contrato derivado é formalizado e a Ordem de Serviço (OS) é emitida. A partir desse momento, o integrador tem prazos definidos para provisionar o ambiente e iniciar a prestação.

Ordem de Serviço (OS)

A OS é o gatilho da execução. Sem OS emitida, não há obrigação de prestação nem direito a pagamento.

Conteúdo mínimo da OS:

- Identificação do contrato derivado
 - Descrição dos serviços/recursos a provisionar
 - Quantidade estimada de URNs para o período
 - Prazo de início (até 10 dias corridos)
 - Responsável técnico do IFSP (fiscal)
 - Responsável técnico do credenciado (preposto)
-

SLAs (Acordos de Nível de Serviço)

O TR define SLAs por severidade de incidente:

Severidade	Descrição	Início do atendimento	Prazo de solução	Regime
------------	-----------	-----------------------	------------------	--------

1 (Crítico)	Ambiente de produção indisponível	4 horas	4 horas	24x7
2 (Alto)	Degradação severa de desempenho	12 horas	48 horas	24x7
3 (Médio)	Funcionalidade comprometida sem workaround	Próximo dia útil	3 dias úteis	Horário comercial
4 (Baixo)	Dúvida, melhoria ou incidente com workaround	Próximo dia útil	5 dias úteis	Horário comercial

O descumprimento dos SLAs alimenta o IMR (Instrumento de Medição de Resultado) e pode gerar glosas automáticas na fatura.

Modelo de faturamento

O pagamento é estritamente por consumo real. Não há franquia mínima, não há pagamento por disponibilidade. Se o IFSP não consumir nada em um mês, não paga nada.

Composição da fatura mensal

Fatura = (USN consumidas × valor USN) + (USN-MP consumidas × valor USN-MP) + (UFS × fator) + HSPi + HSPp

Componente	Base de cálculo	Verificação
USN (nativos)	Tabela pública do provedor × fator de conversão	Console do provedor + plataforma FinOps
USN-MP (marketplace)	Tabela pública + diferencial tributário	Console do provedor
UFS (sustentação)	Percentual sobre consumo USN/USN-MP	Relatório mensal do integrador
HSPi (serviços integrador)	Horas efetivamente executadas × valor/hora	Timesheet aprovado pelo fiscal
HSPp (serviços provedor)	Horas do CSP × valor/hora	Relatório do provedor

Transparência no faturamento

O integrador deve fornecer:

- Acesso em tempo real à plataforma de gestão de custos (CMP/FinOps)
 - Relatório detalhado por conta, serviço e recurso
 - Comparativo com tabela pública do provedor (para verificar markup)
 - Descontos do provedor repassados integralmente (Reserved Instances, Savings Plans, Committed Use)
-

Instrumento de Medição de Resultado (IMR)

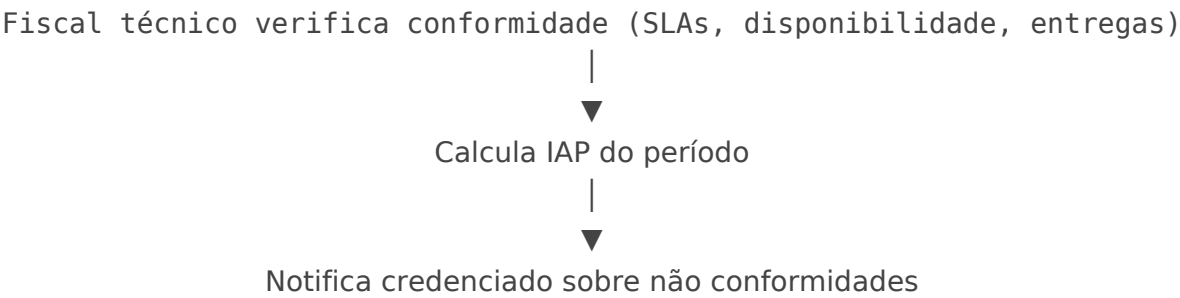
O IMR é o mecanismo que vincula pagamento a desempenho. O indicador principal é o IAP (Índice de Atendimento no Prazo):

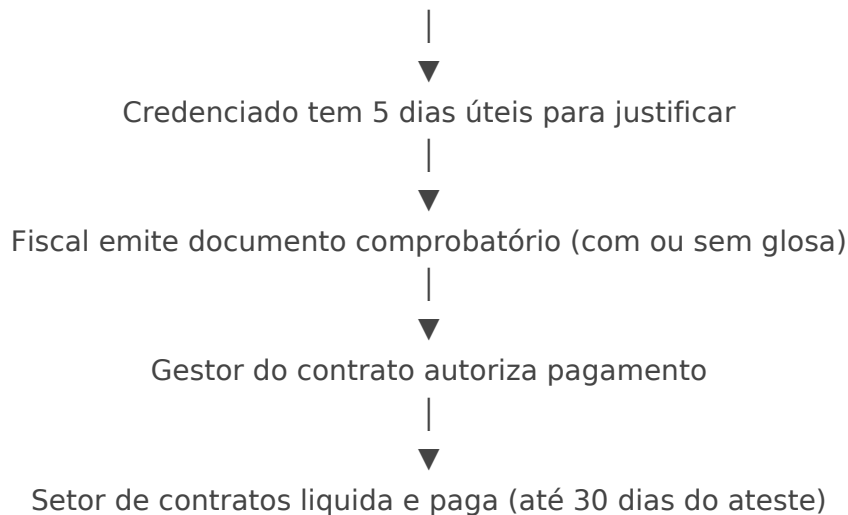
Faixas de glosa automática

IAP	Desconto na fatura	Significado
≥ 90%	Nenhum	Desempenho satisfatório
≥ 80% e < 90%	10%	Desempenho abaixo do esperado
≥ 70% e < 80%	20%	Desempenho insatisfatório
< 70%	30%	Desempenho crítico

Limite de glosas IMR: 10% do valor mensal faturado. Acima disso, inicia-se processo de sanção administrativa.

Fluxo de medição





Condições para pagamento

Antes de cada pagamento, a Administração verifica:

- ☐ Nota fiscal emitida corretamente (dados do contrato, período, valores)
- ☐ Relatório de consumo compatível com a fatura
- ☐ IAP calculado e glosas aplicadas (se houver)
- ☐ Regularidade fiscal do credenciado atualizada (SICAF)
- ☐ Ateste do fiscal técnico
- ☐ Autorização do gestor do contrato

O prazo para pagamento é de até 30 dias após o ateste da nota fiscal, conforme art. 141 da Lei 14.133/2021.

Revision #1

Created 2026-05-29 17:56:53 -03 by Luiz Fernando Postingel Quirino

Updated 2026-05-29 17:57:33 -03 by Luiz Fernando Postingel Quirino