

## ANEXO VII - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

### 1. INFORMAÇÕES GERAIS

1.1. O Instrumento de Medição de Resultado – IMR é o ajuste escrito anexo ao contrato entre o provedor de serviços e o órgão contratante, que define, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento.

1.2. Objetivo a atingir: Prestação do serviço em elevados níveis de qualidade.

1.3. Forma de avaliação: Definição de situações que caracterizem o não atingimento do objetivo, e atribuição de descontos no valor de pagamento devido.

1.4. Sanções: embora a aplicação de índices de desconto seja instrumento de gestão contratual, não configurando sanção, a CONTRATANTE poderá, pela qualidade insuficiente, aplicar as penalidades previstas em contrato.

### 2. CONDIÇÕES GERAIS

2.1. Para o acompanhamento e avaliação dos serviços da CONTRATADA, será estabelecido e utilizado o Instrumento de Medição de Resultado – IMR entre as partes, baseando-se em indicadores e metas definidos neste documento.

2.2. A análise dos resultados destas avaliações pela CONTRATANTE poderá resultar em penalidades, conforme previsto no contrato.

2.3. O IMR deve ser considerado e entendido pela CONTRATADA como um compromisso de qualidade que assumirá junto à CONTRATANTE. O IMR é um instrumento ágil e objetivo de avaliação da qualidade da execução contratual, associando o pagamento à qualidade efetivamente obtida.

2.4. Para o recebimento integral do valor contratado, a empresa CONTRATADA deverá cumprir com suas obrigações contratuais, em especial as dispostas nos indicadores de desempenho.

Para consecução destes objetivos deverão ser adotadas as regras e metodologias de medição de resultado descritas nos itens abaixo.

### 3. INDICADORES

3.1. Indicador de Atraso na Entrega:

INDICADOR DE ATRASO NA ENTREGA - IAE	
Tópico	Descrição
Finalidade	Medir o tempo de atraso na entrega dos produtos ou serviços constantes na Ordem de Serviço (OS)
Meta a cumprir	<ul style="list-style-type: none"><li>IAE <math>\leq</math> 0</li><li>A meta definida visa garantir a entrega dos produtos ou serviços constantes nas OS dentro do prazo previsto.</li></ul>
Instrumento de medição	OS, Termo de Recebimento Provisório (TRP) e Termo de Recebimento Definitivo (TRD).

<b>Forma de Acompanhamento</b>	Será apurado pela Equipe de Fiscalização do Contrato avaliando o atendimento ao prazo estipulado para entrega dos serviços.
<b>Periodicidade</b>	Para cada Ordem de Serviço (OS) encerrada e com a emissão do Termo de Recebimento Definitivo.
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	<p>IAE = TEX - TEST</p> <p>Onde:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• IAE = Indicador de Atraso na Entrega;</li> <li>• TEX - Tempo de Execução: corresponde ao período de execução da Ordem de Serviço (OS), ou seja, considera a sua data de início até a data efetiva da entrega dos itens (conclusão da OS).</li> <li>• A data de início será aquela constante na Ordem de Serviço (OS), caso não esteja explícita será o primeiro dia útil após a emissão da Ordem de Serviço.</li> <li>• A data de entrega da Ordem de Serviço (OS) será aquela reconhecida pelo fiscal técnico, conforme critérios constantes no Termo de Referência. Para os casos em que o fiscal técnico rejeite a entrega, o prazo de execução da OS continua a correr, findando-se apenas quando a Contratada entregar os produtos da OS e haja aceitação por parte do fiscal técnico.</li> <li>• TEST - Tempo Estimado para a execução da Ordem de Serviço (OS): corresponde ao prazo previsto/estimado na OS, conforme estipulado neste Termo de Referência.</li> </ul>
<b>Início da Vigência</b>	A partir da emissão da Ordem de Serviço.
<b>Observação</b>	Serão utilizados dias corridos na medição.
<b>Faixa de ajuste no pagamento e sanções</b>	<p>IAE &lt;= 0: Pagamento integral da OS;</p> <p>IAE &gt;= 1 e &lt; 30: Aplicar-se-á glosa de 0,5% por dia de atraso sobre o valor da OS ou fração em atraso;</p> <p>IAE &gt;= 30: Aplicar-se-á glosa de 10% sobre o valor da OS ou fração em atraso acrescido de 0,5% por dia de atraso sobre o valor da OS ou fração em atraso limitado em 30% sobre o valor da OS, bem como multa de 2% sobre o valor do contrato.</p>

### 3.2. Indicador de Chamados atendidos dentro do Prazo:

<b>INDICADOR DE CHAMADOS ATENDIDOS DENTRO DO PRAZO - ICP</b>	
<b>Tópico</b>	<b>Descrição</b>
<b>Finalidade</b>	Assegurar que os chamados de suporte técnico estejam dentro do prazo, do início ao fim do atendimento.
<b>Meta a cumprir</b>	ICP >= 95% (assegurar que os chamados sejam atendidos dentro do prazo, do início ao fim do atendimento).
<b>Instrumento de medição</b>	Relatório obtido por meio da ferramenta de acompanhamento de chamados, considerando chamados abertos, início do atendimento e prazo de resolução do problema.
<b>Forma de Acompanhamento</b>	Será apurado pelos fiscais do contrato.
<b>Periodicidade</b>	Mensal, caso tenham sido registrados chamados no mês posterior à apuração.
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	<p><b>ICP = (QAP / QTA) x 100</b></p> <p>Onde:</p> <p>ICP - Indicador de Chamados atendidos dentro do Prazo;</p> <p>QAP - Quantidade de chamados atendidos dentro do prazo;</p> <p>QTA - Quantidade total de chamados atendidos.</p>
<b>Início da Vigência</b>	Do primeiro ao último dia do mês anterior à medição.

<b>Faixa de ajuste no pagamento e sanções</b>	ICP >= 95%: Pagamento integral da OS; ICP >= 85% e < 95%: Glosa de 1,5% sobre o valor da OS; ICP >= 78% e < 85%: Glosa de 3% sobre o valor da OS; ICP >= 72% e < 78%: Glosa de 5% sobre o valor da OS; ICP < 72%: Será aplicada a multa de 1% sobre o valor do contrato, sem prejuízo da aplicação da glosa anterior.
---	---

### 3.2.1. Descrição dos níveis de criticidade

NÍVEL DE SEVERIDADE	DESCRIÇÃO DE SUPORTE
Severidade A (Crítica)	Um ou mais serviços não estão acessíveis ou não podem ser usados. A produção, as operações ou as datas limite para implantação são gravemente afetadas, ou há um grave impacto sobre a produção. Vários usuários ou serviços são afetados.
Severidade B (Alta)	O serviço pode ser usado, mas com limitações. A situação tem impacto alto e é possível lidar com ela durante o horário comercial. Mais de um usuário, cliente ou serviço é parcialmente afetado.
Severidade C (Média)	A situação tem impacto moderado. O problema é importante, mas não tem impacto expressivo no ambiente de produção e no serviço atual do cliente. Um único usuário experimenta interrupção parcial, mas existe uma solução alternativa aceitável.
Severidade D (Baixa)	Um problema ou questão pequena/procedural (questões relacionadas à programação ou configuração, questões relacionadas à funcionalidade, operabilidade ou formatação ou problemas cosméticos).

3.2.2. Quanto ao tempo de resposta inicial do suporte técnico agregado, deverá ser baseado nos níveis de severidade descritos acima e no tipo de assinatura contratada. O quadro abaixo descreve as metas de tempo de resposta:

NÍVEL DE SEVERIDADE	NÍVEL DE SERVIÇO
Severidade A (Crítica)	Disponível: 24/7 com Tempo máximo de resposta de 02 horas e Tempo máximo de solução de 06 horas.
Severidade B (Alta)	Disponível: 24/7 com Tempo máximo de resposta de 08 horas e Tempo máximo de solução de 24 horas.
Severidade C (Média)	Disponível: 24/7 com Tempo máximo de resposta de 16 horas e Tempo máximo de solução de 48 horas.
Severidade D (Baixa)	Disponível: 24/7 com Tempo máximo de resposta de 24 horas e Tempo máximo de solução de 72 horas.

3.2.2.1. Para efeitos do quadro acima, consideram-se:

- Tempo de Reposta: O tempo decorrido desde a criação da solicitação até a primeira resposta.
- Tempo de Solução: O tempo decorrido desde a criação da solicitação até resolução completa do problema ou solução de contorno que assegura as funcionalidades necessárias para o perfeito funcionamento dos sistemas.

3.2.3. Tabela de tempo de atendimento:

CRITICIDADE	PRAZO MÁXIMO DE ATENDIMENTO	PRAZO MÁXIMO DE SOLUÇÃO
A	01 (uma) hora	04 (quatro) horas
B	04 (quatro) horas	08 (oito) horas
C	24 (vinte e quatro) horas	01 (uma) semana
D	48 (quarenta e oito) horas	01 (uma) semana

### 3.3. Indicador de Disponibilidade de Serviço:

INDICADOR DE DISPONIBILIDADE DE SERVIÇO - IDS	
Tópico	Descrição
<b>Finalidade</b>	Assegurar a disponibilidade do serviço durante o período especificado.
<b>Meta a cumprir</b>	IDS >= 98% (percentual de tempo que se espera que serviço esteja em funcionamento).
<b>Instrumento de medição</b>	Relatório obtido por meio da ferramenta de monitoramento.
<b>Forma de Acompanhamento</b>	Será apurado pelos fiscais do contrato.
<b>Periodicidade</b>	Mensal
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	<p><b>IDS = Média (FRP / HTP) x 100</b></p> <p>Onde:</p> <p>IDS - Indicador de Disponibilidade de Serviço;  FRP - Horas totais de funcionamento do serviço no período, descontadas as horas de manutenção preventiva e as horas indisponíveis justificadas;  HTP - Horas Totais do Período, descontadas as horas de manutenção preventiva e as horas indisponíveis justificadas.</p>
<b>Início da Vigência</b>	Do primeiro ao último dia do mês anterior à medição.
<b>Faixa de ajuste no pagamento e sanções</b>	<p>Glosa de 1% sobre o valor da OS para cada 0,1% abaixo da meta, limitado a 30% sobre o valor da OS.</p> <p>Para valor do IDS abaixo de 95%, aplicar-se-á multa de 5% do valor do contrato.</p>
<b>Observações</b>	Serão utilizados dias corridos na medição.