**ANEXO II - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)**

1. **INFORMAÇÕES GERAIS**
   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.
   2. Objetivo a atingir: Prestação do serviço em elevados níveis de qualidade.
   3. Forma de avaliação: Definição de situações que caracterizem o não atingimento do objetivo, e atribuição de descontos no valor de pagamento devido.
   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**
   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. A análise dos resultados destas avaliações pela Contratante poderá resultar em penalidades, conforme previsto no contrato.
   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.
   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.
   5. Para consecução destes objetivos deverá ser adotado as regras e metodologias de medição de resultado descritas nos itens abaixo.
3. **INDICADORES**
   1. **INDICADOR 1**: **Atendimento aos prazos de entrega dos equipamentos previstos no item 1**

|  |  |
| --- | --- |
| **INDICADOR DE ATENDIMENTO AOS PRAZOS DE ENTREGA DOS BENS – IAP1** | |
| **Tópico** | **Descrição** |
| **Finalidade** | Medir o tempo de atraso na entrega dos itens previstos na Ordem de fornecimento/Serviço (OFS) |
| **Meta a cumprir** | IAP igual ou menor que 0 - A meta definida visa garantir a entrega dos bens no prazo estipulado na Ordem de Serviço. |
| **Instrumento de medição** | Termo de Recebimento Definitivo (TRD) |
| **Forma de Acompanhamento** | Será apurado pela Equipe de Fiscalização do Contrato avaliando o atendimento ao prazo estipulado para entrega dos itens. |
| **Periodicidade** | Para cada Ordem de fornecimento/Serviço (OFS) encerrada e com a emissão do Termo de Recebimento Definitivo. |
| **Mecanismo de Cálculo** | **IAP1 = TEX - TEST**  Onde:  **IAP1 = Indicador de atendimento aos prazos de entrega;**  **TEX** - Tempo de Execução: corresponde ao período de execução da Ordem de fornecimento/Serviço (OFS), ou seja, considera a sua data de início até a data efetiva da entrega dos itens (conclusão da OFS).  A data de início será aquela constante na Ordem de fornecimento/Serviço (OFS), caso não esteja explícita será o primeiro dia útil após a emissão da Ordem de Serviço.  A data de entrega da Ordem de fornecimento/Serviço (OFS) será aquela reconhecida pelo fiscal técnico e registrada no Termo de recebimento Provisório (TRP).  **TEST** - Tempo Estimado para a execução da Ordem de fornecimento/Serviço (OFS): corresponde ao prazo previsto/estimado na OFS, conforme estipulado neste Termo de Referência. |
| **Início da Vigência** | A partir da emissão da Ordem de Serviço. |
| **Observação** | Serão utilizados dias corridos na medição. |
| **Faixa de ajuste no pagamento e sanções** | Para valores do indicador IAP1:   * Menor ou igual a 0: Pagamento integral da Ordem de Serviço. * De 1 a 10: Aplicar-se-á o desconto de 1% sobre o valor da OFS. * De 11 a 25: Aplicar-se-á o desconto de 5% sobre o valor da OFS. * De 26 a 30: Aplicar-se-á o desconto de 10% sobre o valor da OFS. * De 31 a 45: Aplicar-se-á o desconto de 15% sobre o valor da OFS. * De 46 a 60: Aplicar-se-á o desconto de 20% sobre o valor da OFS. * Acima de 60: Aplicar-se-á o desconto de 25% sobre o valor da OFS e ensejará a aplicação das demais sanções previstas no contrato. |

* 1. **INDICADOR 2**: **Atendimento aos prazos de entrega dos equipamentos previstos no item 2**

|  |  |
| --- | --- |
| **INDICADOR DE ATENDIMENTO AOS PRAZOS DE ENTREGA DOS BENS – IAP2** | |
| **Tópico** | **Descrição** |
| **Finalidade** | Medir o tempo de atraso na entrega dos itens previstos na Ordem de fornecimento/Serviço (OFS) |
| **Meta a cumprir** | IAP igual ou menor que 0 - A meta definida visa garantir a entrega dos bens no prazo estipulado na Ordem de Serviço. |
| **Instrumento de medição** | Termo de Recebimento Definitivo (TRD) |
| **Forma de Acompanhamento** | Será apurado pela Equipe de Fiscalização do contrato avaliando o atendimento ao prazo estipulado para entrega dos itens. |
| **Periodicidade** | Para cada Ordem de fornecimento/Serviço (OFS) encerrada e com a emissão do Termo de Recebimento Definitivo. |
| **Mecanismo de Cálculo** | **IAP2 = TEX - TEST**  Onde:  **IAP2 = Indicador de atendimento aos prazos de entrega;**  **TEX** - Tempo de Execução: corresponde ao período de execução da Ordem de fornecimento/Serviço (OFS), ou seja, considera a sua data de início até a data efetiva da entrega dos itens (conclusão da OFS).  A data de início será aquela constante na Ordem de fornecimento/Serviço (OFS), caso não esteja explícita será o primeiro dia útil após a emissão da Ordem de Serviço.  A data de entrega da Ordem de fornecimento/Serviço (OFS) será aquela reconhecida pelo fiscal técnico e registrada no Termo de recebimento Provisório (TRP).  **TEST** - Tempo Estimado para a execução da Ordem de fornecimento/Serviço (OFS): corresponde ao prazo previsto/estimado na OFS, conforme estipulado neste Termo de Referência. |
| **Início da Vigência** | A partir da emissão da Ordem de Serviço. |
| **Observação** | Serão utilizados dias corridos na medição. |
| **Faixa de ajuste no pagamento e sanções** | Para valores do indicador IAP2:   * Menor ou igual a 0: Pagamento integral da Ordem de Serviço. * De 1 a 10: Aplicar-se-á o desconto de 1% sobre o valor da OFS. * De 11 a 25: Aplicar-se-á o desconto de 5% sobre o valor da OFS. * De 26 a 30: Aplicar-se-á o desconto de 10% sobre o valor da OFS. * De 31 a 45: Aplicar-se-á o desconto de 15% sobre o valor da OFS. * De 46 a 60: Aplicar-se-á o desconto de 20% sobre o valor da OFS. * Acima de 60: Aplicar-se-á o desconto de 25% sobre o valor da OFS e ensejará a aplicação das demais sanções previstas no contrato. |

* 1. **INDICADOR 3**: **Atraso no serviço de instalação previsto no item 3**

|  |  |
| --- | --- |
| **INDICADOR DE ATRASO NA INSTALAÇÃO - IAI** | |
| **Tópico** | **Descrição** |
| **Finalidade** | Medir o tempo de atraso na execução dos serviços previstos na Ordem de Serviço (OS) |
| **Meta a cumprir** | IAI igual ou menor que 0 - A meta definida visa garantir a instalação no prazo estipulado na Ordem de Serviço. |
| **Instrumento de medição** | Termo de Recebimento Definitivo (TRD) |
| **Forma de Acompanhamento** | Será apurado pelos fiscais do contrato avaliando o atendimento ao prazo estimado para execução dos serviços. |
| **Periodicidade** | Para cada Ordem de Serviço (OS) encerrada e com a emissão do Termo de Recebimento Definitivo. |
| **Mecanismo de Cálculo** | **IAI = TEX - TEST**  Onde:  **IAI = Indicador de atendimento aos prazos do serviço;**  **TEX** - Tempo de Execução: corresponde ao período de execução da Ordem de Serviço (somatório dos dias de execução da OS).  A data de início será aquela constante na Ordem de Serviço, caso não esteja explícita será o primeiro dia útil após a emissão da Ordem de Serviço.  A data de entrega da Ordem de Serviço será aquela reconhecida pelo fiscal técnico e registrada no Termo de recebimento Provisório (TRP).  **TEST** - Tempo Estimado para a execução da Ordem de Serviço: corresponde ao prazo previsto/estimado na Ordem de Serviço, conforme estipulado neste Termo de Referência. |
| **Início da Vigência** | A partir da emissão da Ordem de Serviço. |
| **Observação** | Serão utilizados dias corridos na medição. |
| **Faixa de ajuste no pagamento e sanções** | Para valores do indicador **IAI**:   * Menor ou igual a 0: Pagamento integral da Ordem de Serviço. * De 1 a 10: Aplicar-se-á o desconto de 1% sobre o valor da OFS. * De 11 a 25: Aplicar-se-á o desconto de 5% sobre o valor da OFS. * De 26 a 30: Aplicar-se-á o desconto de 10% sobre o valor da OFS. * De 31 a 45: Aplicar-se-á o desconto de 15% sobre o valor da OFS. * De 46 a 60: Aplicar-se-á o desconto de 20% sobre o valor da OFS. * Acima de 60: Aplicar-se-á o desconto de 25% sobre o valor da OFS e ensejará a aplicação das demais sanções previstas no contrato. |

* 1. **INDICADOR 4: Atendimento ao Nível Mínimo de Serviço (NMS) para o item 4**

|  |  |
| --- | --- |
| **INDICADOR DE ATENDIMENTO AO NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO** | |
| **Tópico** | **Descrição** |
| **Finalidade** | Avaliar o cumprimento do nível mínimo de serviço de Manutenção, Suporte e Garantia previsto no item 4. |
| **Meta a cumprir** | Atendimento de 100% dos chamados dentro do nível mínimo de serviço esperado |
| **Instrumento de medição** | Relatório obtido por meio da ferramenta de acompanhamento de chamados ou por outra via disponibilizada pela CONTRATADA, considerando chamados abertos, início do atendimento e prazo de resolução do problema. |
| **Forma de Acompanhamento** | Será apurado pelos fiscais do contrato. |
| **Periodicidade** | Mensal |
| **Mecanismo de Cálculo** | Conforme Nível Mínimo de serviço estipulado na tabela de Níveis Mínimos de Serviço (NMS), contida no subitem 3.3.1 deste anexo. |
| **Início da Vigência** | Imediatamente após a emissão de Ordem de serviço. |
| **Faixa de ajuste no pagamento e sanções** | O não cumprimento dos prazos elencados na tabela de Níveis Mínimos de Serviço (NMS) ensejará aplicação de multa por evento, sem prejuízo das demais sanções previstas no contrato, a depender dos danos causados na Infraestrutura do Ministério das Comunicações por problemas decorrentes do descumprimento contratual. |

* + 1. TABELA DE NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (NMS) para o item 4

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **TIPO DO PROBLEMA** | **CRITICIDADE** | **PRAZO MÁXIMO DE ATENDIMENTO** | **PRAZO MÁXIMO DE SOLUÇÃO** | **Multa por evento** (glosa) |
| Erros ou falhas | Emergencial | 01 (uma) hora | 04 (quatro) horas | 0,05% do valor total do item do contrato, por dia, em caso de atraso na resolução de chamados, limitado a 10 dias por evento. |
| Mau Funcionamento | 04 (quatro) horas | 08 (oito) horas | 0,005% do valor do item do contrato, por dia, em caso de atraso na resolução de chamados, limitado a 15 dias por evento. |
| Importante (normal) | 36 (trinta e seis) horas | 01 (um) semana | 0,001% do valor do item do contrato, por dia, em caso de atraso na resolução de chamados, limitado a 15 dias por evento. |
| Dúvidas e ações operacionais | Emergencial | 01 (uma) hora | 04 (quatro) horas | 0,05% do valor total do item do contrato, por dia, em caso de atraso na resolução de chamados, limitado a 10 dias por evento. |
| Mau Funcionamento | 04 (quatro) horas | 24 (vinte e quatro) horas | 0,005% do valor do item do contrato, por dia, em caso de atraso na resolução de chamados, limitado a 15 dias por evento. |
| Importante (normal) | 36 (trinta e seis) horas | 01 (um) semana | 0,001% do valor do item do contrato, por dia, em caso de atraso na resolução de chamados, limitado a 15 dias por evento. |
| Solicitação de mudança ou visitas programadas | CRÍTICO | Negociado entre as partes | | 0,05% do valor total do item do contrato, por dia, em caso de atraso na resolução de chamados, limitado a 10 dias por evento. |
| GRAVE | 0,005% do valor do item do contrato, por dia, em caso de atraso na resolução de chamados, limitado a 15 dias por evento. |
| IMPORTANTE | 0,001% do valor do item do contrato, por dia, em caso de atraso na resolução de chamados, limitado a 15 dias por evento. |

3.3.1.1. Descrição dos tipos de Problema

|  |  |
| --- | --- |
| **TIPO DO PROBLEMA** | **DESCRIÇÃO** |
| Erros ou falhas | • Todo e qualquer incidente que gere mau funcionamento de um ou vários recursos das soluções implementadas;  • qualquer recurso, seja ele de hardware ou software, que passe a funcionar de forma incorreta ou de modo diferente do que estava previsto. |
|
|
| Dúvidas e ações operacionais | • Auxílio em procedimentos operacionais executadas pela equipe técnica do MCOM |
|
|
| Solicitação de mudança ou visitas programadas | • Manutenção e/ou atualizações de firmware, versões ou softwares em geral;  • Manutenções ou configurações em geral que podem ser programas |
|
|

3.3.1.2. Descrição dos níveis de criticidade

|  |  |
| --- | --- |
| **CRITICIDADE** | **DESCRIÇÃO** |
| EMERGENCIAL | • Falha no sistema de telefonia, fora de operação e necessidade de troca de equipamentos.  • Perda parcial ou total de funcionalidade do produto.  • Impacto geral na organização ou nos sistemas relacionados.  • Prejudica a prestação dos serviços do Ministério das Comunicações.  • Impede o cumprimento de obrigações legais do Ministério das Comunicações. |
|
|
| FALHA INTERMITENTE | • Falhas intermitentes em serviços suportados que torne o ambiente lento ou com baixa erros que se repetem.  • Falhas em alguma funcionalidade da solução, mas sem interrupções. |
|
|
| IMPORTANTE (NORMAL) | • Problemas que não resultem em impactos mais sérios ao Ministério das Comunicações.  • Problemas que podem ser contornados através de outros procedimentos, mas que requerem atendimento técnico.  • Problemas que resultem em impactos isolados no ambiente |
|

* 1. **INDICADOR 5: INDICADOR DE SATISFAÇÃO COM O TREINAMENTO PARA O ITEM 5**

|  |  |
| --- | --- |
| **INDICADOR DE SATISFAÇÃO COM O TREINAMENTO - IAT** | |
| **Tópico** | **Descrição** |
| **Finalidade** | Avaliar o cumprimento do nível de qualidade do treinamento realizado |
| **Meta a cumprir** | IAT maior ou igual a 80 |
| **Instrumento de medição** | Obtido por meio de avaliação dos participantes, conforme nota atribuída no item 3 do formulário de avaliação (Modelo de Formulário contido no subitem 3.4.1 deste anexo) |
| **Forma de Acompanhamento** | Será apurado pelos fiscais do contrato avaliando o nível de satisfação dos participantes do treinamento. |
| **Periodicidade** | Para cada Ordem Serviço encerrada e com a emissão do Termo de Recebimento Definitivo. |
| **Mecanismo de Cálculo** | O IAT será apurado considerando a média aritmética simples das notas dadas pelos participantes do treinamento.  **IAT =**  ONDE:  **IAT** = Indicador de satisfação com o treinamento;  X1 = Nota do participante 1; X2 = Nota do participante 2; e, assim, sucessivamente.  n = Número total de participantes |
| **Início da Vigência** | A partir da emissão da Ordem de Serviço. |
| **Faixa de ajuste no pagamento e sanções** | Para valores do indicador **IAT**:   * Maior ou igual a 80: Pagamento integral da Ordem de Serviço. * Menor que 80: a CONTRATADA deverá conduzir um novo treinamento, sem custos adicionais para o CONTRATANTE. O novo treinamento deve incluir as reformulações reconsideradas pelo Ministério, podendo envolver a substituição do(s) instrutor(es), se necessário. Neste caso, deverá ser realizada nova avaliação pelos participantes. Caso o IAT permaneça menor que 80, aplicar-se-á o desconto de 25% sobre o valor da OS, sem prejuízo das demais sanções aplicáveis. |

* + 1. MODELO DE FORMULÁRIO DE AVALIAÇÃO DO TREINAMENTO

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **FORMULÁRIO DE AVALIAÇÃO - PARTICIPANTE**  Nome:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Data de realização do Treinamento:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_   1. Utilize o quadro abaixo para avaliar o treinamento dado, assinalando com um “X”:      |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | **Critério** | **RUIM** | **REGULAR** | **BOM** | **ÓTIMO** | | * 1. Instrutor |  |  |  |  | | * 1. Duração do treinamento |  |  |  |  | | * 1. Conteúdo ministrado |  |  |  |  | | * 1. Metodologia |  |  |  |  | | * 1. Qualidade da apresentação |  |  |  |  |  1. Caso queira, deixe um comentário:  |  | | --- | |  |  1. Considerados os critérios avaliados acima, qual nota você atribui para o treinamento de modo geral? Atribua uma nota de 0 a 100:\_\_\_\_\_\_ |