

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, 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.
- 2.5.** Para consecução destes objetivos deverá ser adotado as regras e metodologias de medição de resultado descritas nos itens abaixo.

3. INDICADORES

3.1. 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;

	<p>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).</p> <p>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.</p> <p>A data de entrega da Ordem de fornecimento/Serviço (OFS) será aquela reconhecida pelo fiscal técnico e registrada no Termo de recebimento Provisório (TRP).</p> <p>TEST - Tempo Estimado para a execução da Ordem de fornecimento/Serviço (OFS): corresponde ao prazo previsto/estimado na OFS, conforme estipulado no Termo de Referência.</p>
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	<p>Para valores do indicador IAP1:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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.

3.2. 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	<p>IAP igual ou menor que 0</p> <p>A meta definida visa garantir a entrega dos bens no prazo estipulado na Ordem de Serviço.</p>
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	<p>IAP2 = TEX - TEST</p> <p>Onde:</p> <p>IAP2 = Indicador de atendimento aos prazos de entrega;</p> <p>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).</p> <p>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.</p> <p>A data de entrega da Ordem de fornecimento/Serviço (OFS) será aquela reconhecida pelo fiscal técnico e registrada no Termo de recebimento Provisório (TRP).</p>

	TEST - Tempo Estimado para a execução da Ordem de fornecimento/Serviço (OFS): corresponde ao prazo previsto/estimado na OFS, conforme estipulado no 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	<p>Para valores do indicador IAP2:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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.

3.3. INDICADOR 3: Atraso no serviço de instalação.

INDICADOR DE ATRASO NA INSTALAÇÃO - IAI	
Tópico	Descrição
Finalidade	Medir o tempo de atraso na execução dos serviços de instalação
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) dos Equipamentos
Forma de Acompanhamento	Será apurado pelos fiscais do contrato avaliando o atendimento ao prazo estimado para execução dos serviços.
Periodicidade	Para cada Ordem de fornecimento/Serviço (OFS)
Mecanismo de Cálculo	<p>IAI = TEX - TEST</p> <p>Onde:</p> <p>IAI = Indicador de atendimento aos prazos do serviço;</p> <p>TEX - Tempo de Execução: corresponde ao período de instalação.</p> <p>TEST - Tempo Estimado para a instalação, conforme estipulado neste Termo de Referência.</p>
Início da Vigência	A partir da entrega dos equipamentos.
Observação	Serão utilizados dias corridos na medição.
Faixa de ajuste no pagamento e sanções	<p>Para valores do indicador IAI:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Menor ou igual a 0: Pagamento integral da Ordem de Serviço. • De 1 a 10: Aplicar-se-á o desconto de 0,1% sobre o valor da OFS. • De 11 a 25: Aplicar-se-á o desconto de 0,5% sobre o valor da OFS. • De 26 a 30: Aplicar-se-á o desconto de 1% sobre o valor da OFS. • De 31 a 45: Aplicar-se-á o desconto de 1% sobre o valor da OFS. • De 46 a 60: Aplicar-se-á o desconto de 2% sobre o valor da OFS. • Acima de 60: Aplicar-se-á o desconto de 2% sobre o valor da OFS e ensejará a aplicação das demais sanções previstas no contrato.

3.4. INDICADOR 4: Atendimento ao Nível Mínimo de Serviço (NMS)

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.

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 neste anexo.
Início da Vigência	Imediatamente após o Recebimento Definitivo dos Equipamentos.
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.

3.4.1. Tabela de Níveis Mínimos de Serviço (NMS)

TIPO DO PROBLEMA	CRITICIDADE	PRAZO MÁXIMO DE ATENDIMENTO	PRAZO MÁXIMO DE SOLUÇÃO	PONTUAÇÃO POR EVENTO
Erros ou falhas	Emergencial	01 (uma) hora	04 (quatro) horas	1 ponto, por dia, em caso de atraso na resolução de chamados, limitado a 10 dias por evento.
	Mau Funcionamento	04 (quatro) horas	08 (oito) horas	0,5 ponto, 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	0,25 ponto, por dia, em caso de atraso na resolução de chamados, limitado a 15 dias por evento.
Ações operacionais	Emergencial	01 (uma) hora	04 (quatro) horas	1 ponto, 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	0,5 ponto, 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	0,25 ponto, por dia, em caso de atraso na resolução de chamados, limitado a 15 dias por evento.
Mudanças programadas	CRÍTICO	Negociado entre as partes		1 ponto, por dia, em caso de atraso na resolução de chamados, limitado a 10 dias por evento.
	GRAVE			0,5 ponto, por dia, em caso de atraso na resolução de chamados, limitado a 15 dias por evento.
	IMPORTANTE			0,25 ponto, por dia, em caso de atraso na resolução de chamados, limitado a 15 dias por evento.

3.4.1.1. Os pontos da tabela acima são cumulativos durante a vigência contratual e da garantia, sendo aplicada multa de 0,5% do valor do contrato a cada 10 pontos acumulados.

3.4.1.1.1. A pontuação acumulada é zerada somente após aplicação da multa.

3.4.1.2. Descrição dos tipos de Problema

TIPO DO PROBLEMA	DESCRIÇÃO
Erros ou falhas	<ul style="list-style-type: none">• 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.
Ações operacionais	<ul style="list-style-type: none">• Auxílio em procedimentos operacionais executados pela equipe técnica do MCOM
Mudanças programadas	<ul style="list-style-type: none">• Manutenção e/ou atualizações de firmware, versões ou softwares em geral;• Manutenções ou configurações em geral que podem ser programadas

3.4.1.2. Descrição dos níveis de criticidade

CRITICIDADE	DESCRIÇÃO
EMERGENCIAL	<ul style="list-style-type: none">• 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	<ul style="list-style-type: none">• 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)	<ul style="list-style-type: none">• 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