



MARINHA DO BRASIL

ESTADO-MAIOR DA ARMADA

(Processo Administrativo nº 63100.000082/2026-21)

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

(Avaliação da qualidade dos serviços)

| INDICADOR Nº 1 - INDICADOR DE DISPONIBILIDADE DA LICENÇA (IDL) | | |
|---|--|---|
| Finalidade | Garantir que as licenças de software estejam disponíveis para download e ativação sem interrupção. | |
| Meta a cumprir | IDL ≥ 99% | |
| Instrumento de medição | Registros de logs de disponibilidade do servidor de licenciamento e relatórios de acessibilidade da plataforma. | |
| Forma de acompanhamento | Monitoramento automático da disponibilidade da plataforma e auditoria periódica. | |
| Periodicidade | Uma única vez, quando do recebimento definitivo do objeto. | |
| Mecanismo de cálculo | $\text{IDL} = \frac{\text{Tempo total do período de medição (em minutos)} - \text{Tempo de indisponibilidade da plataforma (em minutos)}}{\text{Tempo total do período de medição (em minutos)}} \times 100$ | |
| Início da vigência | A partir do início da entrega da licença. | |
| Faixas de ajuste no pagamento | Pontuação atingida | Glosa na fatura mensal |
| | IDL ≥ 99% | Pagamento integral do contrato |
| | 95% ≤ IDL < 99% | Glosa de 5% do valor contratado |
| | 90% ≤ IDL < 95% | Glosa de 10% do valor contratado |
| | IDL < 90% | Glosa de 20% do valor contratado e multa de 2 % sobre o valor total do Contrato |
| Observação | A glosa acumulada em cada indicador é cumulativa com as glosas dos demais indicadores. | |

| INDICADOR Nº 2 - INDICADOR DE TEMPO DE ATIVAÇÃO (ITA) | | |
|---|---|---|
| Finalidade | Assegurar que a ativação das licenças ocorra dentro do prazo estabelecido. | |
| Meta a cumprir | ITA ≥ 2 horas | |
| Instrumento de medição | Registros de solicitação e ativação da licença. | |
| Forma de acompanhamento | Monitoramento automatizado das ativações e auditoria dos registros de atendimento. | |
| Periodicidade | Uma única vez, quando do recebimento definitivo do objeto. | |
| Mecanismo de cálculo | $ITA = \frac{\sum(\text{Tempo de conclusão da ativação, em minutos} - \text{Tempo de solicitação, em minutos})}{\text{Total de solicitações no período}}$ | |
| Início da vigência | A partir do início da prestação do serviço. | |
| Faixas de ajuste no pagamento | Pontuação atingida | Glosa na fatura mensal |
| | ITA ≤ 2 horas | Pagamento integral do contrato |
| | 2h < ITA ≤ 4h | Glosa de 5% do valor contratado |
| | 4h < ITA ≤ 8h | Glosa de 10% do valor contratado |
| | ITA > 8h | Glosa de 20% do valor contratado e multa de 2 % sobre o valor total do Contrato |
| Observação | A glosa acumulada em cada indicador é cumulativa com as glosas dos demais indicadores. | |

| INDICADOR Nº 3 - INDICADOR DE SUPORTE TÉCNICO (IST) | | |
|---|--|---|
| Finalidade | Garantir que as solicitações de suporte técnico sejam atendidas dentro do prazo estabelecido | |
| Meta a cumprir | IST ≥ 90% | |
| Instrumento de medição | Registros de chamados no sistema de suporte | |
| Forma de acompanhamento | Análise dos tempos de resposta e resolução dos chamados | |
| Periodicidade | Uma única vez, quando do recebimento definitivo do objeto | |
| Mecanismo de cálculo | $\text{IST} = \frac{\text{Solicitações de suporte resolvidas dentro do prazo}}{\text{Total de solicitações de suporte no período}} \times 100$ | |
| Início da vigência | A partir do início da prestação do serviço | |
| Faixas de ajuste no pagamento | Pontuação atingida | Glosa na fatura mensal |
| | IST ≥ 90% | Pagamento integral do contrato |
| | 80% ≤ IST < 90% | Glosa de 5% do valor contratado |
| | 70% ≤ IST < 80% | Glosa de 10% do valor contratado |
| | IST < 70% | Glosa de 20% do valor contratado e multa de 2 % sobre o valor total do Contrato |
| Observação | <p>Caso o chamado seja encerrado pela CONTRATADA sem anuência da área demandante ou sem que o(s) problema(s) tenha(m) sido de fato resolvido(s), ele será reaberto e os prazos serão contados em continuidade ao expresso inicialmente na abertura original, inclusive para efeito de aplicação das sanções previstas.</p> <p>A glosa acumulada em cada indicador é cumulativa com as glosas dos demais indicadores.</p> | |

Local e data de assinatura.

NOME e ASSINATURA

Fiscal Técnico do Contrato

NOME e ASSINATURA

Preposto da Contratada