ANEXO V – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

1. Objetivo e Justificativa

O presente Instrumento de Medição de Resultado (IMR) estabelece critérios objetivos para avaliação da qualidade e do nível de desempenho dos serviços contínuos de solução tecnológica de comunicação para captura, tratamento, gravação e transmissão digital de áudio e vídeo, compreendendo o fornecimento de equipamentos em comodato, instalação, configuração, suporte técnico, manutenção preventiva e corretiva, garantia e demais serviços necessários à plena disponibilidade e operação da solução.

O IMR tem por objetivo assegurar a adequada execução dos serviços, especialmente quanto à disponibilidade da solução, ao atendimento tempestivo dos chamados e à resolução definitiva das ocorrências, de modo a garantir a continuidade e a confiabilidade dos serviços de áudio e vídeo utilizados pela Contratante.

Para esse fim, são estabelecidos indicadores de desempenho e Níveis Mínimos de Serviço (NMS), permitindo a aferição objetiva dos resultados alcançados pela Contratada durante a execução contratual.

2. Regras Gerais

A apuração dos indicadores será realizada mensalmente pela fiscalização do contrato, com base nos registros da ferramenta de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação (ITSM), relatórios técnicos, registros de monitoramento e demais evidências produzidas durante a execução contratual.

Os ajustes de pagamento previstos neste IMR incidirão sobre o valor da fatura mensal correspondente ao período avaliado.

Os ajustes decorrentes dos diferentes indicadores poderão ser cumulativos, observado o limite máximo de **10% do valor** aplicado na fatura mensal do período de apuração.

Os indicadores estabelecidos neste IMR serão aplicados a todos os ambientes integrantes da solução. O resultado será apurado e consolidado pelo conjunto de chamados de todos os ambientes atendidos, conforme cada lote da licitação indicado no item 1.1 do Termo de Referência, observadas as condições e os critérios de apuração estabelecidos para cada indicador.

Será concedido à Contratada período inicial de 30 (trinta) dias corridos, contados a partir do início da execução dos serviços em cada ambiente, destinado à adaptação operacional, mobilização da equipe, conhecimento dos ambientes, equipamentos e sistemas, configuração das ferramentas de atendimento e monitoramento e estabelecimento dos procedimentos necessários à adequada execução dos serviços.

Durante o período de adaptação, os indicadores previstos neste IMR serão apurados e acompanhados pela fiscalização, porém não serão aplicados os ajustes financeiros decorrentes de seus resultados, sem prejuízo da obrigação da Contratada de prestar regularmente os serviços e observar os prazos e demais obrigações contratuais.

Encerrado o período de adaptação, os resultados dos indicadores passarão a produzir os efeitos financeiros previstos neste IMR, observados os critérios e as faixas de ajuste estabelecidos para cada indicador.

Os prazos estabelecidos são aplicáveis aos chamados técnicos registrados durante a execução contratual e servirão de referência para a aferição dos indicadores de desempenho, especialmente quanto ao cumprimento dos prazos de início do atendimento técnico e de resolução definitiva do chamado.

A classificação da criticidade será realizada pela fiscalização do contrato, considerando o impacto do problema na disponibilidade da solução, na realização de eventos institucionais e na continuidade dos serviços.

A criticidade deverá ser registrada na ferramenta de ITSM ou em outro sistema adotado pela fiscalização e servirá de referência para a aferição dos indicadores.

3. Indicadores de Desempenho

Para fins de aplicação dos indicadores constantes deste Anexo, ficam estabelecidos os seguintes prazos para atendimento e resolução definitiva do problema:

Criticidade	Descrição	Início do Atendimento	Resolução Definitiva
Crítica	Indisponibilidade total do auditório ou impossibilidade de realização de evento institucional ou transmissão oficial.	até 1 hora 30 minutos	até 1 dia útil
Alta	Falha que comprometa parcialmente a realização do evento, indisponibilidade de mecanismo de redundância ou degradação relevante da solução.	até 3 horas	até 2 dias úteis
Média	Falha sem interrupção do evento, porém com perda parcial de funcionalidade.	até 6 horas	até 3 dias úteis
Baixa	Solicitações de configuração, ajustes operacionais, orientações técnicas e demais ocorrências sem impacto na disponibilidade da solução.	até 24 horas	até 4 dias úteis

ITAT-01 — Indicador de Tempo de Atendimento Técnico

Finalidade	Garantir atendimento tempestivo às demandas técnicas registradas pela CONTRATANTE.
Meta (NMS)	**Atender, no mínimo, 90% dos chamados abertos dentro do prazo da criticidade estabelecida.**
Instrumento de medição	Ferramenta de ITSM ou outra solução aceita pela fiscalização.
Forma de acompanhamento	Relatórios mensais de chamados extraídos da ferramenta de ITSM ou outra solução aceita pela fiscalização.
Periodicidade	Mensal.
Fórmula	ITAT = (Total de chamados atendidos dentro do prazo ÷ Total de chamados abertos) × 100
Faixa de ajuste no pagamento	**Resultado igual ou superior a 90,00%:** sem ajuste. **Resultado entre 85,00% e 89,99%:** redução de **1,0%** sobre o valor da fatura mensal. **Resultado entre 80,00% e 84,99%:** redução de **2,0%** sobre o valor da fatura mensal. **Resultado entre 75,00% e 79,99%:** redução de **3,0%** sobre o valor da fatura mensal. **Resultado inferior a 75,00%:** redução de **5,0%** sobre o valor da fatura mensal.
Observações	Considera-se que o prazo de início do atendimento técnico começa a ser contado a partir do registro do chamado na ferramenta ITSM ou em outra solução aceita pela fiscalização. O atendimento será considerado efetivamente iniciado quando houver atuação técnica sobre a ocorrência, devidamente registrada na mesma ferramenta, não sendo suficiente a confirmação

	automática de recebimento do chamado. A partir desse momento status da ocorrência passa para o IRD-02 — Indicador de Resolução Definitiva**.** Para fins de aplicação do Instrumento de Medição de Resultado (IMR), será considerada a indisponibilidade total ou parcial dos equipamentos, componentes ou funcionalidades do sistema, ainda que os demais permaneçam em funcionamento. Assim, a falha de um único módulo de LED do videowall, microfone, caixa de som ou outro componente que comprometa seu funcionamento regular será suficiente para caracterizar a ocorrência, independentemente da paralisação integral do sistema, observados os critérios e prazos previstos no IMR.

IRD-02 — Indicador de Resolução Definitiva

Finalidade	Assegurar a continuidade da operação da solução por meio da resolução definitiva dos chamados que exijam configuração, atualização, manutenção, reparo, substituição de equipamentos e componentes etc.
Meta (NMS)	**Resolver, no mínimo, 90% dos chamados abertos dentro do prazo estabelecido.**
Instrumento de medição	Ferramenta de ITSM ou outra solução aceita pela fiscalização.
Forma de acompanhamento	Relatórios mensais de chamados extraídos da ferramenta de ITSM ou outra solução aceita pela fiscalização.
Periodicidade	Mensal.
Fórmula	IRD = (Total de chamados resolvidos definitivamente dentro do prazo ÷ Total de chamados com resolução definitiva) x 100
Faixa de ajuste no pagamento	**Resultado igual ou superior a 90,00%: sem ajuste.** **Resultado entre 85,00% e 89,99%: redução de 1,0% sobre o valor da fatura mensal.** **Resultado entre 80,00% e 84,99%: redução de 2,0% sobre o valor da fatura mensal.** **Resultado entre 75,00% e 79,99%: redução de 3,0% sobre o valor da fatura mensal.** **Resultado inferior a 75,00%: redução de 5,0% sobre o valor da fatura mensal.**
Observações	Considera-se iniciado a contagem do prazo de resolução definitiva a partir do início da atuação técnica pela equipe responsável por tratar a ocorrência. Considera-se que o chamado foi resolvido definitivamente no momento que a ocorrência estiver solucionada e o serviço estiver em pleno funcionamento com todos os equipamentos disponíveis e em operação, situação que será registrada na ferramenta ITSM ou outra solução aceita pela fiscalização. Para fins de aplicação do Instrumento de Medição de Resultado (IMR), será considerada a indisponibilidade total ou parcial dos equipamentos, componentes ou funcionalidades do sistema, ainda que os demais permaneçam em funcionamento. Assim, a falha de um único módulo de LED do videowall, microfone, caixa de som ou outro componente que comprometa seu funcionamento regular será suficiente para caracterizar a ocorrência, independentemente da paralisação integral do sistema, observados os critérios e prazos previstos no IMR.

IDS-03 — Indicador de Disponibilidade da Solução

Finalidade	Garantir a disponibilidade operacional da solução instalada, assegurando o seu pleno funcionamento durante todo o período de execução dos serviços.
Meta (NMS)	**Disponibilidade mensal igual ou superior a 96,50%**.
Instrumento de medição	Ferramenta de ITSM ou outra solução aceita pela fiscalização.

Forma de acompanhamento	Relatórios mensais de disponibilidade do ambiente, registros de eventos de indisponibilidade, chamados técnicos, registros de monitoramento e evidências produzidas pela fiscalização.
Periodicidade	Mensal.
Fórmula	**IDS = [(Tempo Programado de Disponibilidade no mês − Tempo de Indisponibilidade Não Programada) ÷ Tempo Programado de Disponibilidade no mês] × 100**
Faixa de ajuste no pagamento	**Resultado igual ou superior a 96,50%:** sem ajuste. **Resultado entre 95,00% e 96,49%:** redução de **1,0%** sobre o valor da fatura mensal. **Resultado entre 93,00% e 94,99%:** redução de **2,0%** sobre o valor da fatura mensal. **Resultado entre 90,00% e 92,99%:** redução de **3,0%** sobre o valor da fatura mensal. **Resultado inferior a 90,00%:** redução de **5,0%** sobre o valor da fatura mensal.
Observações	Para fins deste indicador, considera-se indisponibilidade não programada toda interrupção parcial ou total da solução que impeça sua utilização para a finalidade contratada. Não serão computadas as indisponibilidades decorrentes de manutenção programada previamente aprovada pela fiscalização, indisponibilidades causadas pela CONTRATANTE, interrupções provocadas por concessionárias de serviços públicos, caso fortuito ou força maior devidamente comprovados. O período de indisponibilidade será contabilizado a partir do registro do chamado na ferramenta ITSM ou outra solução aceita pela fiscalização, até o efetivo restabelecimento da operação da solução. Para fins do IDS-03, será considerado o tempo programado de disponibilidade de 720 horas mensais por ambiente. Nos lotes compostos por mais de um ambiente, o tempo programado será obtido pela multiplicação do número de ambientes por 720 horas. No Lote 1, composto por 9 (nove) ambientes, serão consideradas 6.480 horas-ambiente mensais. Nos Lotes 2, 3 e 4, compostos por 1 (um) ambiente cada, serão consideradas 720 horas mensais, conforme previsto no item 1.1 do Termo de Referência. Sem prejuízo da apuração consolidada por lote, nenhum ambiente individualmente considerado poderá apresentar disponibilidade mensal inferior a 90,00%. O descumprimento desse piso individual em qualquer ambiente ensejará ajuste adicional de 1,0% sobre o valor da fatura mensal para cada ambiente que apresentar disponibilidade inferior ao piso estabelecido, ainda que a disponibilidade consolidada do respectivo lote atenda ao Nível Mínimo de Serviço (NMS) do IDS-03, observado o limite global de ajuste previsto neste IMR. Para fins de aplicação do Instrumento de Medição de Resultado (IMR), será considerada a indisponibilidade total ou parcial dos equipamentos, componentes ou funcionalidades do sistema, ainda que os demais permaneçam em funcionamento. Assim, a falha de um único módulo de LED do videowall, microfone, caixa de som ou outro componente que comprometa seu funcionamento regular será suficiente para caracterizar a ocorrência, independentemente da paralisação integral do sistema, observados os critérios e prazos previstos no IMR.

4. Evidências e manifestação da Contratada

Antes da aplicação de qualquer ajuste de pagamento, a Contratada será cientificada dos resultados da avaliação e poderá apresentar justificativa para não aplicação do percentual de redimensionamento do valor mensal, que será avaliado pela fiscalização.

A apuração dos indicadores será realizada com base nos registros da ferramenta de ITSM ou de outra solução aceita pela fiscalização, relacionados à execução dos serviços.

A existência de chamado ou registro no sistema não implicará, por si só, caracterização de falha da Contratada, devendo ser considerados a criticidade, a causa da ocorrência, os prazos aplicáveis e as evidências disponíveis.

Identificada ocorrência que possa resultar em redução do pagamento, a Contratada será cientificada dos fatos e poderá apresentar manifestação e documentos pertinentes no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contado da ciência.

A manifestação será analisada pela fiscalização, que decidirá motivadamente quanto à manutenção, alteração ou exclusão do registro e do respectivo resultado do indicador.

Não serão consideradas, para fins de apuração dos indicadores ou aplicação dos respectivos ajustes, as ocorrências devidamente comprovadas decorrentes de responsabilidade da Contratante, de terceiros, de caso fortuito ou força maior, de manutenção programada previamente autorizada ou de outras situações previstas neste IMR.

5. Sanções e Reincidência

A redução decorrente da aplicação dos indicadores previstos neste IMR possui natureza de ajuste do pagamento em razão do nível de serviço efetivamente prestado e não implicará, automaticamente, a aplicação de advertência, multa, impedimento de licitar e contratar ou extinção contratual.

A aplicação de eventual sanção administrativa dependerá da caracterização da conduta e da observância do procedimento administrativo próprio, assegurados o contraditório e a ampla defesa, nos termos da legislação aplicável.

A repetição de falhas ou a obtenção de resultado inferior ao Nível Mínimo de Serviço (NMS) de determinado indicador em 2 (dois) meses consecutivos poderá subsidiar a avaliação da fiscalização e da autoridade competente quanto à instauração de procedimento administrativo próprio para apuração de eventual responsabilidade da Contratada.

A apuração de reincidência deverá considerar somente ocorrências definitivamente registradas após a análise das manifestações apresentadas pela Contratada, quando cabíveis.

6. Disposições Finais

A aplicação dos ajustes previstos neste IMR deverá observar os princípios da proporcionalidade, razoabilidade, objetividade e vinculação aos critérios previamente estabelecidos.

Os resultados dos indicadores deverão ser registrados pela fiscalização nos documentos de acompanhamento da execução contratual, com a indicação dos cálculos realizados, das ocorrências consideradas e dos eventuais ajustes aplicados.

A aplicação dos ajustes previstos neste IMR não afasta a obrigação da Contratada de corrigir as falhas identificadas, restabelecer a plena execução dos serviços e cumprir integralmente as demais obrigações previstas no Termo de Referência e no contrato.