

**ANEXO 'C' ao ANEXO I - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO**

<b>Indicador 1</b>	
<b>Finalidade</b>	<b>Prazo de atendimento de demandas (OS)</b> Garantir um atendimento célere às demandas do órgão
<b>Meta a cumprir</b>	100% dos serviços executados conforme ANS definido para os Níveis de Severidade (ALTA, MÉDIA, PADRÃO, BAIXA)
<b>Instrumento de Medição</b>	Relatório mensal emitido pela ferramenta de ITSM da contratada.
<b>Forma de Acompanhamento</b>	Pelo relatório e fiscais.
<b>Periodicidade</b>	Mensal
<b>Mecanismo de cálculo</b>	Número de OS que não foram atendidas dentro do ANS
<b>Início da Vigência</b>	Data de início do suporte técnico
<b>Faixas de Ajuste no pagamento mensal</b>	0 ocorrência = 100% (cem por cento) do valor mensal total do contrato; De 1 ocorrência = Desconto (glosa) de 0,5% sobre o valor da fatura mensal; Entre 2 e 3 ocorrências = Desconto (glosa) de 1,0% sobre o valor da fatura mensal.
<b>Sanções</b>	Acima de 4 (quatro) ocorrências, conforme sanção prevista para descumprimento do IMR, no Termo de Referência
<b>Observações</b>	

<b>Indicador 2</b>	
<b>Finalidade</b>	Aferir o percentual de tempo em que a solução Ivanti Neurons permaneceu disponível, acessível e funcional, garantindo a continuidade dos serviços .
<b>Meta a cumprir</b>	Disponibilidade mensal mínima de 99,5% (regime 24 horas por dia, 7 dias por semana).
<b>Instrumento de Medição</b>	Relatórios de disponibilidade fornecidos pela Contratada
<b>Forma de Acompanhamento</b>	Conferência mensal realizada pelo Fiscal do Contrato, mediante a validação dos relatórios apresentados pela Contratada
<b>Periodicidade</b>	Mensal
<b>Mecanismo de cálculo</b>	$D(\%) = ((THM - TPI)/THM) \times 100$  D: Disponibilidade mensal em percentual. THM (Total de Horas no Mês): Soma de todas as horas do mês de apuração (ex: 720h para meses de 30 dias). TPI (Tempo de Indisponibilidade): Soma das horas/minutos em que o serviço esteve inacessível, excluindo-se janelas de manutenção programada.
<b>Início da Vigência</b>	Data de início do suporte técnico
<b>Faixas de Ajuste no pagamento mensal</b>	>= 99,5%: Pagamento integral (100% do valor mensal). >= 98,5% e < 99,5%: Desconto (glosa) de 0,5% sobre o valor da fatura mensal. >= 95,0% e < 98,5%: Desconto (glosa) de 1% sobre o valor da fatura mensal.
<b>Sanções</b>	Abaixo de 95%, conforme sanção prevista para descumprimento do IMR, no Termo de Referência
<b>Observações</b>	Manutenção Programada: Não serão contabilizadas como indisponibilidade as paradas para manutenção previamente comunicadas com 48h de antecedência, realizadas preferencialmente em horários de menor impacto.  Responsabilidade: Falhas de conectividade na rede local do Órgão ou na internet do usuário final não afetam o indicador de disponibilidade da solução SaaS.  Transparência: A Contratada deverá fornecer ao Fiscal do Contrato acesso com perfil de leitura ao painel de integridade (Health Dashboard) da solução.