

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

Indicador 1	Medir eficiência em atendimento a chamados técnicos
Finalidade	Medir a eficiência da CONTRATADA nos atendimentos aos chamados técnicos a fim de manter a disponibilidade e o funcionamento da solução contratada.
Meta a cumprir	A CONTRATADA deverá aplicar solução em 100% dos chamados dentro dos prazos estipulados.
Instrumento de Medição	As informações serão obtidas por meio de relatórios mensais emitidos pela CONTRATADA, confrontadas com dados provenientes de consultas diretas realizadas pelo Fiscal Central ao Portal de Chamados da Contratada e no sistema de controle interno do TRT-15.
Forma de Acompanhamento	Análise dos andamentos dos chamados.
Periodicidade de aferição	Mensal
Mecanismo de cálculo	Consideram-se atrasados todos os chamados cujo prazo de resolução extrapolar o limiar de qualidade definido. Para cada localidade com mais de 5 chamados atrasados, calcula-se o Fator de Ajuste da localidade. Esse fator é obtido multiplicando-se o número total de chamados atrasados daquela localidade (n) por 0,01. Atenção: uma vez superado o limite de 5 chamados, todos os chamados em atraso entram no cálculo, não apenas os excedentes. O desconto final é o resultado da soma de todos os fatores de ajuste aplicados sobre o valor mensal do contrato.
Limiar de qualidade	Os chamados devem ser solucionados até às 23:59 do dia útil seguinte à data de abertura do chamado.
Início da Vigência	Data de início da prestação dos serviços = data da emissão do Termo de Recebimento definitivo dos itens 4, 8, 12, 16, 20, 24, 28 e 32.
Faixas de Ajuste no pagamento mensal	O ajuste no pagamento mensal é obtido pela fórmula: $(1 - \sum[\text{fator de ajuste localidade}]) * 100\% \text{ do valor da fatura}$ Onde $\sum[\text{fator de ajuste localidade}]$ é a somatória do fator de ajuste calculado para cada localidade cujo total de chamados, da localidade, excedeu o limite. O limite máximo de ajuste no pagamento é o desconto de 10% do valor da fatura mensal.
Sanções	Caso o cálculo do ajuste no pagamento mensal resulte em um desconto maior que 10%, aplica-se a sanção prevista no Termo de Referência para descumprimento de IMR.
Observações	