

Anexo V do Termo de Referência —Instrumento de Medição de Resultado – IMR/Acordo de Níveis de Serviços

1. Durante a execução do objeto o agente da Administração responsável (gestor ou fiscal técnico, quando designado), deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à contratada a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas.
2. Para efeito de recebimento, o agente da Administração realizará a análise do desempenho e da qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada.
3. Serão considerados para a presente contratação o(s) seguinte(s) indicador(es):

INDICADORES DE SERVIÇOS				
Id	Indicador	Índice	Tempo Máximo de Solução (*1)	Pontos perdidos na NMA
1	Percentual de Incidentes atendidos dentro do prazo (*2)	Mínimo de 90%	6 horas	0,5
2	Quantidade de Problemas atendidos dentro do prazo (*3)	Por ocorrência	48 horas	1
4	Percentual de Solicitações de Serviço atendidas dentro do prazo	Mínimo de 90%	8 horas	0,5
5	Percentual de solicitações de troca de cartucho de toner/tinta atendidas dentro do prazo	Mínimo de 90%	6 horas	0,5
6	Quantitativo de chamados atendidos sem registro no software de Gerenciamento de Serviços de TI da ANEEL	Por ocorrência	-	0,05
7	Quantidade de reincidências no período de 30 dias (*4)	Máximo de 2 (duas) no mesmo equipamento	-	0,5
8	Quantidade de Incidentes no período de 30 dias (*5)	Máximo de 4 (quatro) no mesmo equipamento	-	1

(*1) O tempo máximo de solução será contado a partir da abertura do chamado técnico, não considerando os dias e horários não úteis (final de semana e feriado) e os períodos de indisponibilidades justificadas.

(*2) Por incidente considera-se toda falha que gere interrupção total ou parcial no serviço.

(*3) Por problema entende-se todo o incidente que possui causa desconhecida e carece de maior investigação para descoberta da causa-raiz.

(*4) Incidentes do mesmo tipo relacionados ao mesmo equipamento.

(*5) Incidentes de qualquer tipo relacionados ao mesmo equipamento.

4. Nos casos de ocorrência de Problema (incidente que possui causa-raiz desconhecida), o prazo referido no respectivo indicador refere-se à solução definitiva do problema, seja pela substituição dos componentes afetados, seja pela conclusão de que a troca do equipamento deverá ser necessária.
 - 4.1. Durante a indisponibilidade do equipamento, a CONTRATADA deverá fornecer em até 48 horas um equipamento semelhante, compatível com o ambiente computacional da ANEEL, que atenda às necessidades da equipe cujo equipamento ficou indisponível, até que a solução definitiva seja apresentada.
 - 4.2. Eventual substituição de equipamento em caráter definitivo deverá ser feita, em até 15 dias úteis, a contar do prazo final para resolução do problema, por outro com funcionalidades e características técnicas iguais

ou superiores ao anterior, totalmente compatível com o ambiente operacional existente e em perfeito estado de funcionamento, sem que isto implique ônus adicional para a ANEEL.

- 4.3. A substituição definitiva será admitida, a critério da ANEEL, após avaliação técnica das características, funcionalidades e compatibilidade do equipamento ofertado em relação àquele a ser substituído.
- 4.4. Caso o modelo do novo equipamento seja diferente do anterior, a CONTRATADA deverá providenciar uma nova apresentação aos usuários das funcionalidades do equipamento.
5. A contratada terá prazo de 60 dias, após a assinatura do contrato, para adequar os níveis de qualidade dos serviços. Nesse período, a contratante realizará a avaliação da qualidade dos serviços, entretanto, não serão aplicadas as possíveis adequações nos pagamentos constantes no quadro acima.
6. Ao fim da avaliação a contratante deverá dar ciência à contratada sobre a avaliação realizada.
7. Após ser notificada sobre os resultados da avaliação, a contratada poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pela contratante, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.
8. Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando esta ultrapassar os níveis mínimos toleráveis previstos nos indicadores, além dos fatores redutores, devem ser aplicadas as sanções à contratada de acordo com as regras previstas no ato convocatório.
9. O IMR/Acordo de Nível de Serviço seguirá as condições definidas neste Termo de Referência e fará parte do Termo de Contrato como obrigação entre as partes.
10. A fiscalização do contrato, ao verificar que houve subdimensionamento da produtividade pactuada, sem perda da qualidade na execução do serviço, deverá comunicar à autoridade responsável para que esta promova a adequação contratual à produtividade efetivamente realizada, respeitando-se os limites de alteração dos valores contratuais previstos na Lei n. 14.133/2021.
11. A conformidade do material/técnica/equipamento a ser utilizado na execução dos serviços deverá ser verificada juntamente com o documento da Contratada que contenha a relação detalhada destes, de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência e na proposta, informando as respectivas quantidades e especificações técnicas, tais como: marca, qualidade e forma de uso.
12. É vedada a atribuição à contratada da avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços por ela realizada. A contratada não deverá materializar a elaboração do IMR; cabe à equipe da Contratante a elaboração e a aplicação do IMR para apuração do valor efetivo a ser pago pelo serviço.

13. Emissão do Relatório Técnico de Atividades (RTA)

14. Mensalmente, até o 10^º dia de cada mês, a Contratada deverá emitir e encaminhar à ANEEL o Relatório Técnico de Atividades (RTA).

15. O Relatório Técnico de Atividades – RTA - mensal deverá conter:

- Quantitativo de impressões do período, separado por impressões monocromáticas e policromáticas.
- Os contadores de impressão de cada equipamento, retirados a cada último dia útil do mês.
- Volume de chamados abertos e atendidos pela equipe de atendimento da CONTRATADA no período, apresentados separadamente por tipo (incidente, solicitação de serviço, problema, etc), com data/hora de conclusão, atendente e duração de cada chamado, com o apontamento dos chamados atendidos fora do prazo.

16. Emissão do Relatório do Nível de Atendimento de Serviço (RNAS)

17. Mensalmente, até 5 (cinco) dias corridos após o recebimento do RTA, a ANEEL elaborará o Relatório do Nível de Atendimento de Serviço (RNAS), documento pelo qual é detalhada a apuração dos Indicadores do Acordo de Nível de Serviço (ANS), após a análise do Relatório Técnico de Atividades (RTA) pela equipe gestora do contrato.

18. A partir da apuração dos Indicadores do Acordo de Nível de Serviço (ANS), será calculada a Nota Mensal de Avaliação – NMA, considerando os pontos perdidos conforme tabela abaixo:

19. NOTA MENSAL DE AVALIAÇÃO (NMA) = $10 - (\sum \text{PONTOS PERDIDOS})$

Nota	Abatimentos (sobre o faturamento mensal)
NMA maior ou igual a 8,0 e menor que 9,0	Abatimento de 5% na fatura mensal
NMA maior ou igual a 7,0 e menor que 8,0	Abatimento de 10% na fatura mensal
NMA maior ou igual a 6,0 e menor que 7,0	Abatimento de 15% na fatura mensal
NMA maior ou igual a 5,0 e menor que 6,0	Abatimento de 20% na fatura mensal
NMA menor que 5,0	Abatimento de 25% na fatura mensal

20. Caso a CONTRATADA apresente por 2 (duas) vezes consecutivas a NMA menor que 9 ocorrerá o abatimento de 5% na fatura mensal, cumulativamente ao abatimento previsto na tabela acima.
21. Caso a CONTRATADA apresente por 3 (três) vezes consecutivas a NMA menor que 8,0 ocorrerá o abatimento de 25% na fatura mensal, cumulativamente ao abatimento previsto na tabela acima.
22. Caso a CONTRATADA apresente por 03 (três) vezes consecutivas a NMA menor que 8,0 será considerado inadimplemento GRAVE e aberto processo de apuração de responsabilidade para aplicação das sanções cabíveis, conforme consta das regras de sanção previstas no Item XV – Sanções Administrativas, a cada ocorrência não cumulativa.
23. Nos casos de ocorrência do item 8, “Quantidade de Incidentes no período de 30 dias”, ou de ocorrência de duas ou mais vezes consecutivas do item 7, “Quantidade de reincidências no período de 30 dias”, dos Indicadores do Acordo de Nível de Serviço (ANS), a ANEEL poderá solicitar à CONTRATADA a substituição do equipamento, formalizando a solicitação por meio de documento contendo informações tais como: histórico de incidentes abertos no período, reclamações de usuários e registros da equipe de fiscalização do contrato. A CONTRATADA terá o prazo de até 15 (quinze) dias úteis para realizar a substituição do equipamento.
24. O Software de Gerenciamento de Serviços de TI da ANEEL (SysAid v.22) será o instrumento que permitirá o controle, acompanhamento e a medição do nível de qualidade de atendimento e de resolução dos serviços de suporte e assistência técnica prestados pela CONTRATADA, ficando essa sujeita aos abatimentos no faturamento mensal previstos neste anexo, pelo rendimento insatisfatório a cada período, sem prejuízo de demais cominações legais cabíveis.
25. Através do Software de Gerenciamento de Serviços de TI, a cada mês o Gestor do Contrato emitirá um relatório gerencial de chamados atendidos, bem como sempre que necessário ao pleno acompanhamento da qualidade dos serviços de suporte e assistência técnica prestados pela CONTRATADA.
26. Os primeiros 60 (sessenta) dias corridos após o início da execução do contrato serão considerados como período de estabilização e de ajustes específicos, durante o qual os indicadores/metaspoderão ser flexibilizados por parte do CONTRATANTE. Esta flexibilização se dará nos pontos referentes aos indicadores apurados, de forma que, durante este período, a pontuação por descumprimento de cada item das tabelas, durante o mês calendário, será reduzida em 50% (cinquenta por cento) do valor original apresentado na coluna “Pontos Perdidos na NMA”, e o valor admitido em MÁXIMO, para cada item, será acrescido ou reduzido em 50% (cinquenta por cento) de seu valor original, sempre com o objetivo de flexibilização devido ao período de estabilização do contrato.