



INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

(art. 19, inciso I, da IN SGD/ME nº 94 de 23 de dezembro de 2022)

Indicador	
Nº 1 - DISPONIBILIDADE DOS SERVIÇOS	
Item	Descrição
Finalidade	Esta disponibilidade indicará o percentual de tempo em que os serviços permanecerem em condições normais de funcionamento durante o período de um mês de operação.
Meta a cumprir	Disponibilidade mínima mensal do serviço: - Capitais: 99,60% - Demais Localidades: 99,30% - Link Satelital: 98,50%
Instrumento de Medição	Software da Contratante em confronto com o sistema/relatório disponibilizado pela Contratada.
Forma de Acompanhamento	Pelo sistema/portal do contratado fornecido para Suframa acessar, bem como disponibilizar mensalmente estes dados no relatório de execução de serviços a ser enviado até o 5º dia útil para avaliação/medição e ateste da prestação do serviço. Além de acompanhamento interno de ferramenta própria da Suframa.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de Cálculo	$IDM = [(To - Ti)/To] * 100$ Onde: IDM = disponibilidade em percentual; To = período de operação (1 mês), em minutos; Ti = Somatório dos tempos de inoperância (interrupção de tráfego de qualquer natureza, abaixo da perda de pacotes e latência) durante o período de operação (um mês) em minutos.
Início da Vigência	Data da emissão do Termo de recebimento Definitivo.
Faixas de Ajuste no Pagamento	
Sanções	- Capitais: IDM <99,60%: Glosa de 2% sobre o valor mensal do circuito a cada 0,1% abaixo de 99,60% no valor do IDM limitada a 10% do valor mensal do circuito. - Demais Localidades: IDM <99,30%: Glosa de 2% sobre o valor mensal do circuito a cada 0,1% abaixo de 99,30% no valor do IDM limitada a 10% do valor mensal do circuito. - Link Satelital: IDM <98,50%: Glosa de 2% sobre o valor mensal do circuito a cada 0,1% abaixo de 98,50% no valor do IDM limitada a 10% do valor mensal do circuito.
Observações	Nos casos em que houver distorção entre a medição do software da Contratante e o relatório/sistema da Contratada, o Fiscal Técnico deverá proceder apuração sumária e optar pela medição correta, registrando o evento no documento apropriado.



Indicador	
Nº 2 – PERDA DE PACOTES	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir o mínimo de perda de pacotes entre um circuito e outro.
Meta a cumprir	Perda de Pacote Máxima: 2%
Instrumento de Medição	Ferramentas da contratada/contratante.
Forma de Acompanhamento	Pelo sistema/portal do contratado fornecido para Suframa acessar, bem como disponibilizar mensalmente estes dados no relatório de execução de serviços a ser enviado até o 5º dia útil para avaliação/medição e ateste da prestação do serviço. Além de acompanhamento interno de ferramenta própria da Suframa.
Periodicidade	Diário e será considerado fora da SLA quando a perda de pacote estiver acima de 2% em intervalos superiores a 5 minutos.
Mecanismo de Cálculo	TPP= (NPo - NPd) / NPo Onde: TPP = Taxa de Perda de Pacotes NPo = Nº de pacotes na origem NPd = Nº de pacotes no destino
Início da Vigência	Data da emissão do Termo de recebimento Definitivo.
Faixas de Ajuste no Pagamento	
Sanções	TPP > 2% = Glosa de 2% sobre o valor mensal do circuito por evento. Limitada a 10% do valor mensal do circuito.
Observações	Nos casos em que houver distorção entre a medição do software da Contratante e o relatório/sistema da Contratada, o Fiscal Técnico deverá proceder apuração sumária e optar pela medição correta, registrando o evento no documento apropriado.

Indicador	
Nº 3 – LATÊNCIA (LT)	
Item	Descrição
Finalidade	Avaliar o tempo gasto entre a transmissão do primeiro bit de um pacote até a recepção do último bit do mesmo pacote em um dos sentidos da transmissão de dados.
Meta a cumprir	Latência máxima permitida: 150ms.
Instrumento de Medição	A apuração da latência na rede do CONTRATANTE será efetuada com o envio de pacotes ICMP de tamanho fixo de 32 octetos de dados, entre terminais de origem e destino localizados em Unidades regionais da rede dentro do mesmo <i>backbone</i> (principal ou regional) e retornando à origem onde será realizada a medição do tempo de resposta destes pacotes. Como o tempo de resposta corresponde ao tempo de ida e volta do pacote, a latência será considerada como o tempo de resposta dividido por dois. A CONTRATADA deverá disponibilizar mensalmente à CONTRATANTE um relatório com os diversos valores apurados.
Forma de Acompanhamento	Pelo sistema/portal do contratado fornecido para Suframa acessar, bem como disponibilizar mensalmente estes dados no relatório de execução de serviços a ser enviado até o 5º dia útil para avaliação/medição e ateste da prestação do serviço. Além de acompanhamento interno de ferramenta própria da Suframa.
Periodicidade	Será diário e será considerado fora da SLA quando a latência estiver acima de 150ms em intervalos superiores a 5 minutos.
Mecanismo de Cálculo	$LT = \text{Tempo_de_Resposta} / 2$ Onde: LT = Latência $\text{Tempo_de_Resposta} = \text{tempo de resposta de um pacote ICMP}$
Início da Vigência	Data da emissão do Termo de recebimento Definitivo.
Faixas de Ajuste no Pagamento	
Sanções	LT > 150ms Glosa de 2% sobre o valor mensal do circuito por evento. Limitada a 10% do valor mensal do circuito.
Observações	Nos casos em que houver distorção entre a medição do software da Contratante e o relatório/sistema da Contratada, o Fiscal Técnico deverá proceder apuração sumária e optar pela medição correta, registrando o evento no documento apropriado.

Indicador	
Nº 4 – TEMPO DE REPARO (TR)	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir um intervalo de tempo máximo para reparo/restabelecimento de um circuito inoperante
Meta a cumprir	Conforme item 3.2.3, id 1, i, do Termo de Referência. - Link de Fibra Ótica (Indisponibilidade, Perda de Pacote e Latência): 4h corridas a partir da abertura do chamado (severidade 1); - Link Satelital (Indisponibilidade, Perda de Pacote e Latência): 8h corridas a partir da abertura do chamado (severidade 1); - Solicitações Diversas (configuração não crítica, esclarecimentos de dúvidas, implementações de novas funcionalidades): 48h corridas a partir da abertura do chamado (severidade 2).
Instrumento de Medição	Software de Monitoramento de Rede ou ferramentas apropriadas
Forma de Acompanhamento	Pelo sistema/portal do contratado fornecido para Suframa acessar, bem como disponibilizar mensalmente estes dados no relatório de execução de serviços a ser enviado até o 5º dia útil para avaliação/medição e ateste da prestação do serviço. Além de acompanhamento interno de ferramenta própria da Suframa.
Periodicidade	Cumulativo mensal, calculado para cada chamado técnico de reparo de circuito.
Mecanismo de Cálculo	TR (h)= Somatório do tempo excedido em cada evento no mês, sendo adotado como critério de arredondamento o valor inteiro do somatório total das horas, desconsiderando os minutos.
Início da Vigência	Data da emissão do Termo de Recebimento Definitivo.
Faixas de Ajuste no Pagamento	
Sanções	TR > 0 = Glosa de 1% sobre o valor mensal do circuito a cada 1 hora. Limitada a 10% do valor mensal do circuito.
Observações	A Contratada deverá apresentar todos os chamados técnicos do referido mês com as seguintes informações no relatório de execução de serviços: nº do ticket, identificação da cidade, data e hora abertura, data e hora fechamento, nome responsável técnico, nome do usuário, descrição do problema, descrição da solução, tempo total da abertura do chamado ao fechamento efetivo. Além de permitir acesso a este sistema para auditorias e revisão por parte da Contratante.



APLICAÇÃO DO IMR PARA CÁLCULO DO VALOR DO SERVIÇO A PAGAR

OS N°:	Data da Emissão:
Contrato n°:	
Contratada:	

Indicador	Meta a Cumprir	Cálculo	Faixas de Ajustes de Pagamentos	Percentual de Redução (PR)	Valor de Redução (VR)
Nº 1 - Disponibilidade dos serviços	$\geq 99,60\%$ $\geq 99,30\%$ $\geq 98,50\%$	IDM = $[(To - Ti)/To] * 100$	-	-	R\$ 0,00
Nº 2 – Perda de Pacotes	$\leq 2\%$	TPP = $(NPo - NPd) / NPo$	-	-	R\$ 0,00
Nº 3 – Latência (LT)	$\leq 150ms$	LT = $Tempo_de_Resposta / 2$	-	-	R\$ 0,00
Nº 4 – Tempo de Reparo (TR)	Item 3.2.3, id 1, i, do Termo de Referência	TR (h) = Somatório do tempo excedido em cada evento no mês, sendo adotado como critério de arredondamento o valor inteiro do somatório total das horas, desconsiderando os minutos.	-	-	R\$ 0,00
Total de Redução para a OS				0%	R\$ 0,00
Limitador de Glosa conforme item 8.1.2 do TR				30%	R\$ 0,00
Valor da OS				-	R\$ 0,00
Valor da Nota Fiscal (Valor da OS – Total de Redução)				-	R\$ 0,00

Fiscal do Contrato
Manaus/AM, xx de xxxxxxxx de 20xx.
<Nome> CPF: <CPF>